



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
Office of the Consumer Protection Board

**คู่มือการปฏิบัติงาน
ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
ในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น**



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

Office of the Consumer Protection Board

คู่มือ

การปฏิบัติงาน

ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
ในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น

คำนำ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานนายกรัฐมนตรี ในฐานะหน่วยงานกลางในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการติดตามและสอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจ ป้องกันและระงับยับยั้งไม่ให้กระทำผิดใด ๆ อันเป็นการละเมิดสิทธิผู้บริโภค รวมทั้งการแก้ไขปัญหาของผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการซื้อหรือใช้สินค้าหรือบริการ และดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

ปัจจุบันคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล พร้อมทั้งได้กำหนดระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๕ ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นไปตามเจตนารมณ์แห่งกฎหมาย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น โดยมีเนื้อหาประกอบด้วย กระบวนการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภค ซึ่งเป็นกระบวนการยุติธรรมทางแพ่ง ได้แก่ ขั้นตอนการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค การเจรจาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในชั้นเจ้าหน้าที่และชั้นคณะกรรมการฯ การเสนอเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคเข้าสู่กระบวนการพิจารณาของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และการบังคับใช้กฎหมายกับผู้กระทำการฝ่าฝืนพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งเป็นกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ได้แก่ ขั้นตอนการตรวจสอบผู้ประกอบธุรกิจของพนักงานเจ้าหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ การสอบสวนในชั้นพนักงานเจ้าหน้าที่ และการเปรียบเทียบความผิดของเจ้าพนักงานท้องถิ่นผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยวัตถุประสงค์ เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นเล่มนี้ จักเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันจะเป็นประโยชน์ต่อการคุ้มครองผู้บริโภคโดยส่วนรวมสืบต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักงานนายกรัฐมนตรี

สารบัญ

	หน้า
การจัดการเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ (กระบวนการยุติธรรมทางแพ่ง)	๑
❖ คำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๑๔/๒๕๖๒ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด	๓
❖ คำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๖/๒๕๖๖ เรื่อง แก้ไขคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด	๕
❖ คำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๓/๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล	๖
❖ คำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๔/๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล	๘
❖ ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการ การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๕	๑๑
❖ แนวทางการปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และการไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๕	๑๘
❖ ผังการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนท้องถิ่น	๒๑
❖ ผังแนวทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่ประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล	๒๒
❖ ผังขั้นตอนและกระบวนการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล	๒๓
ตัวอย่างแบบหนังสือที่เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องทุกข์	๒๔
❖ บันทึกคำร้องทุกข์	๒๕
❖ หนังสือขอทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมผู้ร้องทุกข์	๓๐
❖ หนังสือเชิญผู้ร้องทุกข์ไปพบพนักงานเจ้าหน้าที่	๓๒
❖ หนังสือให้ผู้ถูกร้องทุกข์ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	๓๔
❖ หนังสือเชิญผู้ถูกร้องทุกข์ (ในฐานะนิติบุคคล) ไปพบพนักงานเจ้าหน้าที่	๓๖
❖ หนังสือเรียกผู้ถูกร้องทุกข์ (ในฐานะนิติบุคคล) ไปพบพนักงานเจ้าหน้าที่	๓๘

❖ บันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณายุติเรื่อง และหนังสือแจ้งผู้ร้องทุกข์ทราบ	๔๒
❖ บันทึกถ้อยคำข้อเท็จจริงผู้บริโภค	๔๗
❖ บันทึกถ้อยคำข้อเท็จจริงผู้ประกอบการ	๔๙
❖ บันทึกถ้อยคำสอบสวนผู้ประกอบการ	๕๑
❖ แบบตัวอย่าง (หนังสือเชิญประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล บันทึกข้อเท็จจริงจากการเจรจาไกล่เกลี่ยในชั้นพนักงานเจ้าหน้าที่ และชั้นคณะกรรมการฯ บันทึกข้อตกลงอันมีลักษณะเป็นสัญญาประนีประนอมยอมความ เอกสารประกอบการประชุมคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค เอกสารประกอบการประชุมคณะกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค รายงานการประชุมคณะกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค)	๕๔

การบังคับใช้กฎหมายแก่ผู้ที่กระทำการฝ่าฝืนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

(กระบวนการยุติธรรมทางอาญา)

❖ ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง แต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ เพิ่มเติม	๑๓๓๑
❖ แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย	๑๓๓๓
❖ ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรา ๕ วรรคหนึ่ง (๑) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ พ.ศ. ๒๕๖๐	๑๓๓๗
❖ แบบ พ. ๑ บันทึกการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา ๕ วรรคหนึ่ง (๑)	
❖ แบบ พ. ๒ บันทึกบัญชีหรือทะเบียนควบคุมการเก็บสินค้า	
❖ แบบ พ. ๓ บันทึกการจำหน่ายสินค้าออกจากสารบบ	
❖ ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการเข้าไปในสถานที่หรือยานพาหนะใด ๆ ของผู้ประกอบการ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ พ.ศ. ๒๕๖๐	๑๔๓๓
❖ แบบบันทึกการเข้าตรวจสอบสถานที่หรือยานพาหนะ	๑๔๕
❖ บันทึกถ้อยคำข้อเท็จจริงผู้ประกอบการ	๑๔๖
❖ บันทึกถ้อยคำสอบสวนผู้ประกอบการ	๑๔๘
❖ ผังการเปรียบเทียบความผิดในส่วนท้องถิ่น	๑๕๑
❖ ผังการเปรียบเทียบความผิดในส่วนภูมิภาค	๑๕๒
❖ ผังกระบวนการพิจารณาเปรียบเทียบความผิดในส่วนท้องถิ่น	๑๕๓
❖ คำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๑๙/๒๕๖๒ เรื่อง มอบหมายให้พนักงานท้องถิ่นเป็นผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิด ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒	๑๕๔
❖ ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการเปรียบเทียบตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๖๒	๑๕๕

- ❖ คคป. ๑ สมุดรับคำกล่าวโทษ
- ❖ คคป. ๒ บันทึกคำให้การของผู้กล่าวหาและผู้ต้องหา
- ❖ คคป. ๓ บันทึกความยินยอมของเจ้าของสิ่งของ มอบสิ่งของให้เป็นของแผ่นดิน
- ❖ คคป. ๔ บันทึกการเปรียบเทียบ
- ❖ คคป. ๕ ประวัติผู้กระทำความผิด (ผู้ต้องหา)

ตัวอย่างการลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการ

- ❖ บันทึกขออนุมัติลงพื้นที่ตรวจสอบ
- ❖ หนังสือขอให้อำนวยความสะดวกแก่พนักงานเจ้าหน้าที่
- ❖ แบบบันทึกการตรวจสอบ
- ❖ หนังสือขอเชิญพบพนักงานเจ้าหน้าที่
- ❖ หนังสือเรียก
- ❖ ตัวอย่างการเปรียบเทียบความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒
- ❖ บันทึกขอให้พิจารณาเปรียบเทียบความผิด
- ❖ หนังสือเชิญเปรียบเทียบความผิด
- ❖ หนังสือขอให้ดำเนินคดีแก่ผู้ประกอบการ

การจัดการ
เรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค
ตามพระราชบัญญัติ
คุ้มครองผู้บริโภค

พ.ศ. ๒๕๒๒

(กระบวนการยุติธรรมทางแพ่ง)

คำสั่ง



คำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ที่ ๑๔ /๒๕๖๒
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

ตามคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๕/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๙ มิถุนายน ๒๕๖๐ แต่งตั้ง
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด
เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อาศัยอำนาจตามความ
ในมาตรา ๑๕ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครอง
ผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑ และแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๖
ประกอบกับมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒
จึงให้ยกเลิกคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๕/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๙ มิถุนายน ๒๕๖๐ และแต่งตั้ง
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

องค์ประกอบ

- | | |
|---|-----------------------------------|
| ๑. ผู้ว่าราชการจังหวัด | ประธานอนุกรรมการ |
| ๒. อัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือ
ทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัด | อนุกรรมการ |
| ๓. ปลัดจังหวัด | อนุกรรมการ |
| ๔. ท้องถิ่นจังหวัด | อนุกรรมการ |
| ๕. โยธาธิการและผังเมืองจังหวัด | อนุกรรมการ |
| ๖. พาณิชย์จังหวัด | อนุกรรมการ |
| ๗. นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด | อนุกรรมการ |
| ๘. เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด | อนุกรรมการ |
| ๙. ผู้อำนวยการสำนักประสานและส่งเสริม
การคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค | อนุกรรมการ |
| ๑๐. ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้อง
ตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นชอบเฉพาะคราว
ครั้งละไม่เกิน ๓ คน | อนุกรรมการ |
| ๑๑. หัวหน้าสำนักงานจังหวัด | อนุกรรมการและ
เลขานุการ |
| ๑๒. ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
กระทรวงมหาดไทย | อนุกรรมการและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |

๑๓. เจ้าหน้าที่...



คำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ที่ ๖ /๒๕๖๖

เรื่อง แก้ไขคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

ตามคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๑๔/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลและเป็นไปอย่างต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๕ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ประกอบกับมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในการประชุมครั้งที่ ๔/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๖ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จึงมีคำสั่งดังต่อไปนี้

๑. ให้ยกเลิกข้อ ๔ ขององค์ประกอบของคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ ๑๔/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

๒. ให้ยกเลิกความในข้อ ๑๑ ขององค์ประกอบของคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ ๑๔/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด และให้ใช้ข้อความต่อไปนี้แทน

“๑๑. หัวหน้าสำนักงานจังหวัด

อนุกรรมการ”

๓. ให้ยกเลิกความในข้อ ๑๒ ขององค์ประกอบของคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ ๑๔/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด และให้ใช้ข้อความต่อไปนี้แทน

“๑๒. ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
สำนักงานจังหวัด

อนุกรรมการและ
เลขานุการ”

๔. ให้ยกเลิกข้อ ๑๓ ขององค์ประกอบของคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ ๑๔/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

๕. ให้ยกเลิกความในข้อ ๑๔ ขององค์ประกอบของคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ ๑๔/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด และให้ใช้ข้อความต่อไปนี้แทน

“๑๔. เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนหรือนิติกร
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด
หรือข้าราชการในกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
ที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมาย จำนวน ๒ คน”

อนุกรรมการและ
ผู้ช่วยเลขานุการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๔ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายอนุชา นาคาศัย)

รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี
ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



คำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ที่ ๘๓ /๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล

ตามคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๓/๒๕๕๒ ลงวันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๕๒ แต่งตั้ง
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานตามภารกิจและหน้าที่ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นสามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภคในพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว อาศัยอำนาจตามความ
ในมาตรา ๑๕ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับมติ
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๕ จึงให้ยกเลิก
คำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๓/๒๕๕๒ ลงวันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๕๒ และแต่งตั้งคณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลโดยมีองค์ประกอบ หน้าที่และอำนาจ ดังนี้

องค์ประกอบ

- | | |
|--|-----------------------------------|
| ๑. นายกเทศมนตรี | ประธานอนุกรรมการ |
| ๒. ปลัดเทศบาล | อนุกรรมการ |
| ๓. ผู้แทนจากภาคประชาชน ๒ คนที่นายกเทศมนตรีแต่งตั้ง
(โดยให้เลือกจากผู้ที่มีความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)
หรือผู้แทนศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน) | อนุกรรมการ |
| ๔. หัวหน้าส่วนราชการที่นายกเทศมนตรีแต่งตั้ง | อนุกรรมการ
และเลขานุการ |
| ๕. นิติกร หรือ พนักงานเทศบาล ๒ คน
ที่นายกเทศมนตรีแต่งตั้ง | อนุกรรมการ
และผู้ช่วยเลขานุการ |

อนุกรรมการตามข้อ ๓ ให้อยู่ในตำแหน่งคราวละ ๓ ปี หากพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระอาจแต่งตั้ง
ผู้อื่นเป็นอนุกรรมการแทนได้ และให้อยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของอนุกรรมการซึ่งตนแทน

หน้าที่และอำนาจ

๑. รับและพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคในเขตพื้นที่ ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย
อันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ ในเรื่องเกี่ยวกับการถูกเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม
ในการซื้อสินค้าหรือบริการ ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจและหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
กับการคุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาข้อพิพาท ในกรณีที่สามารถตกลงกันได้ ให้ทำบันทึก
ข้อตกลงให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายลงลายมือชื่อไว้เป็นบันทึกข้อตกลง หากคู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ ให้รวบรวม
ข้อเท็จจริงและพยานหลักฐาน เพื่อเสนอเรื่องต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณา
ดำเนินการ

๒. ติดตาม...

๒. ติดตามและสอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งกระทำการใด ๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และอาจจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการใด ๆ ตามที่เห็นสมควรและจำเป็นเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค

๓. สั่งให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดส่งเอกสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์หรือเรื่องอื่นใดที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมาพิจารณาได้ ในกรณีนี้ จะเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงด้วยก็ได้ โดยใช้อำนาจผ่านพนักงานเจ้าหน้าที่

๔. ให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชน และสร้างเครือข่ายความเข้มแข็งของประชาชน เพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

๕. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดมอบหมาย

๖. รายงานผลการปฏิบัติงานในรอบเดือนให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายอนุชา นาคาศัย)

รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี
ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



คำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ที่ ๔ /๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล

.....

ตามคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๔/๒๕๕๒ ลงวันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๕๒ แต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานตามภารกิจและหน้าที่ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภคในพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๕ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๕ จึงให้ยกเลิกคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๔/๒๕๕๒ ลงวันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๕๒ และแต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบลโดยมีองค์ประกอบ หน้าที่และอำนาจ ดังนี้

องค์ประกอบ

- | | |
|--|--------------------------------|
| ๑. นายกองค์การบริหารส่วนตำบล | ประธานอนุกรรมการ |
| ๒. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | อนุกรรมการ |
| ๓. กำนันท้องถิ่น | อนุกรรมการ |
| ๔. ผู้แทนจากภาคประชาชน ๒ คนที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้ง (โดยให้เลือกจากผู้ที่มีความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) หรือผู้แทนศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน) | อนุกรรมการ |
| ๕. หัวหน้าส่วนราชการที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้ง | อนุกรรมการ และเลขานุการ |
| ๖. นิติกร หรือ พนักงานส่วนตำบล ๒ คนที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้ง | อนุกรรมการ และผู้ช่วยเลขานุการ |

อนุกรรมการตามข้อ ๔ ให้อยู่ในตำแหน่งคราวละ ๓ ปี หากพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระอาจแต่งตั้งผู้อื่นเป็นอนุกรรมการแทนได้ และให้อยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของอนุกรรมการซึ่งตนแทน

หน้าที่และอำนาจ

๑. รับและพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคในเขตพื้นที่ ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ ในเรื่องเกี่ยวกับการถูกเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้าหรือบริการ ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจและหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาข้อพิพาท ในกรณีที่สามารถตกลงกันได้ ให้ทำบันทึกข้อตกลงให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายลงลายมือชื่อไว้เป็นบันทึกข้อตกลง หากคู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ ให้รวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐาน เพื่อเสนอเรื่องต่อคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณาดำเนินการ

๒. ติดตาม...

๒. ติดตามและสอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งกระทำการใด ๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และอาจจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการใด ๆ ตามที่เห็นสมควรและจำเป็นเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค

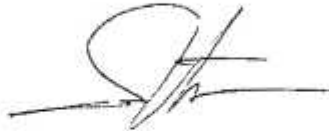
๓. สั่งให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดส่งเอกสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์หรือเรื่องอื่นใด ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมาพิจารณาได้ ในการนี้ จะเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงด้วยก็ได้ โดยใช้อำนาจผ่านพนักงานเจ้าหน้าที่

๔. ให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชน และสร้างเครือข่ายความเข้มแข็งของประชาชน เพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

๕. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดมอบหมาย

๖. รายงานผลการปฏิบัติงานในรอบเดือนให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทราบ
ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายอนุชา นาคาศัย)

รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี
ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ระเบียบ

ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล
และองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท
พ.ศ. ๒๕๖๕

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน
ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลและคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำ
องค์การบริหารส่วนตำบล ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท
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
เกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๕”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดเก้าสิบวันนับถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา
เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“เรื่องราวร้องทุกข์” หมายความว่า คำร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อน หรือ
เสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ

“ผู้บังคับบัญชา” หมายความว่า นายกเทศมนตรี นายองค์การบริหารส่วนตำบล หรือ
ผู้ได้รับมอบหมาย

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า บุคลากรของเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล
ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ให้มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

“เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ” หมายความว่า บุคลากรของเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล
ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ให้มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

“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 หรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจในพื้นที่

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 ความประสงค์ของผู้ร้องทุกข์ที่จะให้คณะกรรมการดำเนินการ และเอกสารพยานหลักฐาน

(๒) มีหนังสือถึงคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอทราบข้อเท็จจริง หรือเชิญมาให้ถ้อยคำ และส่งเอกสารพยานหลักฐาน

(๓) จัดให้มีการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท

(๔) ดำเนินการอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๘ การดำเนินการตามข้อ ๗ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถดำเนินการโดยทางหนังสือ โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือเครื่องมือสื่อสารอื่นใด เฉพาะสืบ (ลงพื้นที่ ตรวจสอบ สถานที่) 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 หรือในกรณีที่มีผู้นั้นไม่ยอมรับ หากได้วางหนังสือหรือปิดหนังสือไว้ในที่อันเห็นได้ง่าย ณ สถานที่นั้น ต่อหน้าเจ้าพนักงานตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ฉบับที่ ๑๑ (พ.ศ. ๒๕๔๒) ออกตามความในพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ ซึ่งไปเป็นพยานก็ให้ถือว่าได้รับหนังสือแล้ว

ข้อ ๑๓ ในกรณีที่คู่กรณีหรือบุคคลใด ๆ ที่เกี่ยวข้องมาพบเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ขอให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องว่าประสงค์ที่จะไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทหรือไม่ 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 ผู้ไกล่เกลี่ยต้องถือปฏิบัติตามจริยธรรม ดังต่อไปนี้

(๑) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ

(๒) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ไม่ทำให้การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทล่าช้าเกินสมควร

(๓) ชื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกหรือรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากคู่กรณีหรือบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท

(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 ข้อตกลงนั้นต้องไม่เป็นการต้องห้ามขัดแย้งโดยกฎหมาย เป็นการพันวิสัย หรือเป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

ความในวรรคหนึ่งให้ใช้บังคับแก่ตัวแทน ทนายความ ที่ปรึกษาของคู่ความ หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ที่ผู้ไกล่เกลี่ยอนุญาตให้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทด้วย

ข้อ ๒๒ ในกรณีที่คู่กรณีไม่ได้ตกลงไว้เป็นอย่างอื่นให้รักษาข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเป็นความลับ เว้นแต่สำนักงานนำไปใช้เท่าที่จำเป็นเพื่อปฏิบัติ หรือบังคับให้เป็นไปตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลง

ข้อ ๒๓ ห้ามมิให้คู่กรณีที่เข้าร่วมในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท หรือผู้ไกล่เกลี่ย หรือบุคคลภายนอก รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ นำข้อเท็จจริงหรือเอกสารพยานหลักฐานในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทไปอ้างอิงหรือนำสืบเป็นพยานหลักฐานในกระบวนการอนุญาโตตุลาการ กระบวนพิจารณาของศาล เว้นแต่สำนักงานนำไปใช้เท่าที่จำเป็นเพื่อปฏิบัติหรือบังคับให้เป็นไปตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลง

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 ในกรณีที่ไม่สามารถหาข้อยุติได้ในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทในชั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามข้อ ๒๕ หรือในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทในชั้นคณะอนุกรรมการตามข้อ ๒๖ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคดังกล่าว พร้อมความเห็นเสนอต่อคณะอนุกรรมการ เพื่อส่งเรื่องให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณาดำเนินการ พร้อมทั้งมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ โดยให้ดำเนินการภายในสามสิบวันนับแต่วันที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทราบถึงเหตุดังกล่าว

ข้อ ๒๘ ในระหว่างการดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท หากคู่กรณี ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่สมัครใจที่จะให้ดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทต่อไป คู่กรณีฝ่ายนั้นมีสิทธิบอกเลิกการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทต่อผู้ไกล่เกลี่ย โดยทำเป็นหนังสือหรือแสดงเจตนาโดยวิธีการอื่น หรือมีเหตุอื่นใดทำให้การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทไม่อาจดำเนินการต่อไปได้ ให้ผู้ไกล่เกลี่ยยุติกระบวนการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคดังกล่าว พร้อมความเห็นเสนอต่อคณะอนุกรรมการ เพื่อส่งเรื่องให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณาดำเนินการ พร้อมทั้งมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ โดยให้ดำเนินการภายในสามสิบวันนับแต่วันที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทราบถึงเหตุดังกล่าว

ข้อ ๒๙ ในกรณีที่คู่กรณีตกลงกันได้ ให้ผู้ไกล่เกลี่ยจัดให้มีการทำสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลงระหว่างคู่กรณี และให้ถือเอาข้อตกลงตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลงมีผลผูกพันคู่กรณี

ในกรณีที่คู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ ให้ผู้ไกล่เกลี่ยจัดให้มีบันทึกข้อเท็จจริงไว้เป็นพยานหลักฐาน

ในกรณีที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคดังกล่าวเสนอต่ออนุกรรมการ เพื่อส่งเรื่องให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

อนุชา นาคาศัย

รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



แนวทางการปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล
และองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท
พ.ศ. ๒๕๖๕

๑. ขั้นตอนการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

๑. เมื่อผู้บริโภคได้มีการดำเนินการร้องทุกข์ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล/
องค์การบริหารส่วนตำบลช่วยเหลือ ให้เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องทุกข์ดำเนินการ ดังนี้

๑.๑ ตรวจสอบเอกสารประกอบคำร้องทุกข์ว่า “ครบถ้วน/ถูกต้อง” หรือไม่ หากไม่ถูกต้อง
หรือครบถ้วนให้แจ้งผู้บริโภคทราบเพื่อดำเนินการแก้ไขหรือเพิ่มเติมเอกสารหลักฐานต่าง ๆ

๑.๒ ให้แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ “สิทธิและหน้าที่” ที่ผู้บริโภคต้องรับทราบ ตามระเบียบฯ ข้อ ๖

๒. ให้ผู้บังคับบัญชา (นายกเทศมนตรี นายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย) พิจารณา
มอบหมายให้เจ้าหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์ โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องดำเนินการตรวจสอบ
ข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานว่า ถูกต้องครบถ้วนและเพียงพอหรือไม่ หากไม่เพียงพอให้มีหนังสือแจ้งผู้บริโภค
จัดส่งเอกสารหรือชี้แจงเพิ่มเติม ภายในระยะเวลา ๓๐ วัน (นับจากวันที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์)

๓. เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์ได้ตรวจสอบเอกสารและหลักฐานครบถ้วนเรียบร้อยแล้ว
ให้ดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย ความประสงค์ของผู้บริโภค หากพบว่าเป็นเรื่องร้องทุกข์
ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นหรือส่วนราชการอื่น ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชา
พิจารณาส่งเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวไปยังหน่วยงานอื่นหรือส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป
และมีหนังสือแจ้งให้ผู้บริโภคทราบโดยเร็ว

๓.๒ มีหนังสือให้คู่กรณีหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง “ชี้แจงข้อเท็จจริง/ส่งพยานหลักฐาน” หรือ “เชิญมาพบ
เจ้าหน้าที่เพื่อให้อภัยค่า” แล้วแต่กรณี

๓.๓ จัดให้มีการเจรจาไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท

๔. หากมีการจัดให้มีการเจรจาไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท เมื่อคู่กรณีได้มาพบเจ้าหน้าที่
ผู้รับผิดชอบตามกำหนดนัด ให้สอบถามคู่กรณีหรือผู้ที่เกี่ยวข้องว่า “ประสงค์ที่จะไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท
หรือไม่” และให้บันทึกความประสงค์ดังกล่าวไว้เป็นหลักฐาน

๔.๑ กรณีคู่กรณีที่ความประสงค์เจรจาไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
ดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทตามขั้นตอนและกระบวนการต่อไป

๔.๒ กรณีคู่กรณีไม่ประสงค์เจรจาไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
“รวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์” พร้อมความเห็นเสนอต่อคณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาส่งเรื่องให้คณะกรรมการคุ้มครอง
ผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณาดำเนินการต่อไป และมีหนังสือแจ้งให้ผู้บริโภคทราบภายใน ๓๐ วัน (นับจากวันที่คู่กรณี
แจ้งความประสงค์ที่จะไม่ทำการเจรจาไกล่เกลี่ยฯ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทราบ) ทั้งนี้ รวมถึงกรณีที่เจ้าหน้าที่
ผู้รับผิดชอบไม่สามารถติดต่อคู่กรณีด้วย

๒. ขั้นตอนและกระบวนการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท

๑. เมื่อคู่กรณีฝ่ายที่ร้องทุกข์และผู้ถูกร้องทุกข์แจ้งความประสงค์ที่จะทำการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอผู้บังคับบัญชาจัดให้มีการเจรจาไกล่เกลี่ยฯ โดยมีหนังสือแจ้งกำหนดวัน เวลา สถานที่ หรือวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทให้ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจและผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

๒. เมื่อถึงกำหนดนัดหมายก่อนที่จะทำการเจรจาไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบชี้แจงขั้นตอน และวิธีการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทขึ้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจทราบ

๒.๑ การเจรจาไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท “ขึ้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ” สามารถดำเนินการได้ไม่เกิน ๒ ครั้ง โดยระยะเวลาในการเจรจาไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทตั้งแต่ครั้งแรกต้องไม่เกิน ๙๐ วัน

๒.๑.๑ กรณีคู่กรณีสามารถเจรจาดกกลงกันได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกข้อตกลง/สัญญาประนีประนอมยอมความไว้เป็นหลักฐาน และจัดทำสรุปผลการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าว

๒.๑.๒ กรณีคู่กรณีสามารถตกลงกันได้ (บางประเด็น) หรือไม่สามารถเจรจาดกกลงกันได้ และคู่กรณีมีความประสงค์ที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยต่อไป ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสรุปข้อเท็จจริงเสนอเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวต่อคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการต่อไป

๒.๒ การเจรจาไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท “ขึ้นคณะอนุกรรมการ” สามารถดำเนินการได้ไม่เกิน ๒ ครั้ง โดยระยะเวลาในการเจรจาไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทตั้งแต่ครั้งแรกต้องไม่เกิน ๙๐ วัน เว้นแต่ หากมี “เหตุจำเป็น” และ “คู่กรณียินยอม” คณะอนุกรรมการฯ สามารถขยายระยะเวลาไกล่เกลี่ยฯ ได้อีก ๑ ครั้ง แต่ต้องมีระยะเวลาไม่เกิน ๓๐ วัน

๒.๒.๑ กรณีคู่กรณีสามารถเจรจาดกกลงกันได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกข้อตกลง/สัญญาประนีประนอมยอมความ ไว้เป็นหลักฐาน และจัดทำสรุปผลการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าว

ทั้งนี้ หากเกิดกรณีที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามบันทึกข้อตกลงหรือสัญญาประนีประนอมยอมความ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์เสนอต่อคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อส่งเรื่องร้องทุกข์ให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณาดำเนินการต่อไป

๒.๒.๒ กรณีคู่กรณีไม่สามารถเจรจาดกกลงกันได้ หรือคู่กรณีไม่ประสงค์ที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยต่อไป ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์เสนอต่อคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อส่งเรื่องร้องทุกข์ให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณาดำเนินการต่อไป และมีหนังสือแจ้งผู้บริโภคทราบภายใน ๓๐ วัน (นับจากวันที่คู่กรณีแจ้งความประสงค์ที่จะไม่ทำการเจรจาไกล่เกลี่ยฯ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทราบหรือคณะอนุกรรมการฯ เห็นชอบ)

หมายเหตุ : ๑. ในการติดต่อประสานงานไปยังผู้ร้องทุกข์และผู้ถูกร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถดำเนินการโดยวิธีการติดต่อทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ

๒. การเจรจาไกล่เกลี่ยสามารถดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ สื่อสังคมออนไลน์ หรือวิธีอื่น ๆ ตามความเหมาะสมและสมควรที่สามารถบันทึกภาพและเสียงการดำเนินการไกล่เกลี่ยได้

๓. ผู้บังคับบัญชาอาจเรียกสำนวนมาตรวจสอบ หรืออาจมอบหมายให้เจ้าหน้าที่อื่นเป็น “ผู้ทำการสืบสวนสอบสวน” แทนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรืออาจมอบหมายให้เจ้าหน้าที่อื่น “ร่วมสืบสวนสอบสวน” ร่วมกันกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้

๔. การออกหนังสือเรียกบุคคลใดให้มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่หรือเรียกเอกสารพยานเอกสารใดจากบุคคลพนักงานเจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการได้ ดังนี้

๔.๑ เคยมีหนังสือเชิญหรือให้จัดส่งพยานเอกสารแล้ว บุคคลดังกล่าวไม่ดำเนินการ

๔.๒ เป็นกรณีเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการ เช่น เรื่องร้องทุกข์ใกล้ขาดอายุความ

๕. วิธีการส่งหนังสือเรียกสามารถดำเนินการได้ ดังนี้

๕.๑ ส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับโดยส่งไปที่อยู่อาศัย ภูมิลำเนา หรือตามที่อยู่ที่มีการแจ้งไว้

๕.๒ ส่งโดยบุคคล ซึ่งต้องนำส่งที่อยู่อาศัย ภูมิลำเนา หรือตามที่อยู่ที่มีการแจ้งไว้ กรณีไม่มีผู้รับหรือถ้าผู้รับไม่ยอมรับให้ดำเนินการโดย “วางหนังสือหรือปิดหนังสือ” ไว้ในที่อื่นเห็นได้ง่าย ณ สถานที่นั้น ต่อหน้าเจ้าพนักงานตามที่กำหนดในกฎกระทรวงฉบับที่ ๑๑ (พ.ศ. ๒๕๔๒) ออกตามความในพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๔ (เจ้าพนักงานตำรวจ กำนัน แพทย์ประจำตำบล สารวัตรกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ข้าราชการส่วนท้องถิ่นหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ข้าราชการประจำอำเภอหรือจังหวัด) เพื่อเป็น “พยาน” ในการส่งหนังสือดังกล่าว ก็ให้ถือว่าได้รับหนังสือแล้ว

๖. เงื่อนไขในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ต้องดำเนินการ ดังนี้

๖.๑ ห้ามผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย “ชี้ขาดข้อพิพาท” โดยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อีสุภะ ยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยความสุภาพ ซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกหรือรับหนังสือหรือประโยชน์อื่นใดจากคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาท รักษาความลับ หรือไม่กระทำการใด ๆ ที่มีลักษณะเป็นการบังคับ ชูเชิญ หลอกลวง เพื่อให้คู่กรณีทำข้อตกลงระงับข้อพิพาท

๖.๒ การเจรจาไกล่เกลี่ย ต้องมีลักษณะของการยินยอมผ่อนผันและเปิดโอกาสให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายเสนอแนวทางในการแก้ไขข้อพิพาท หรือผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยอาจเสนอทางเลือกในการแก้ไขข้อพิพาทให้คู่กรณีพิจารณาด้วยก็ได้ และอาจให้นำพยานบุคคลเข้าชี้แจงหรือให้ข้อมูล คู่กรณีร้องขอหรือผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเห็นสมควร) ก็ได้

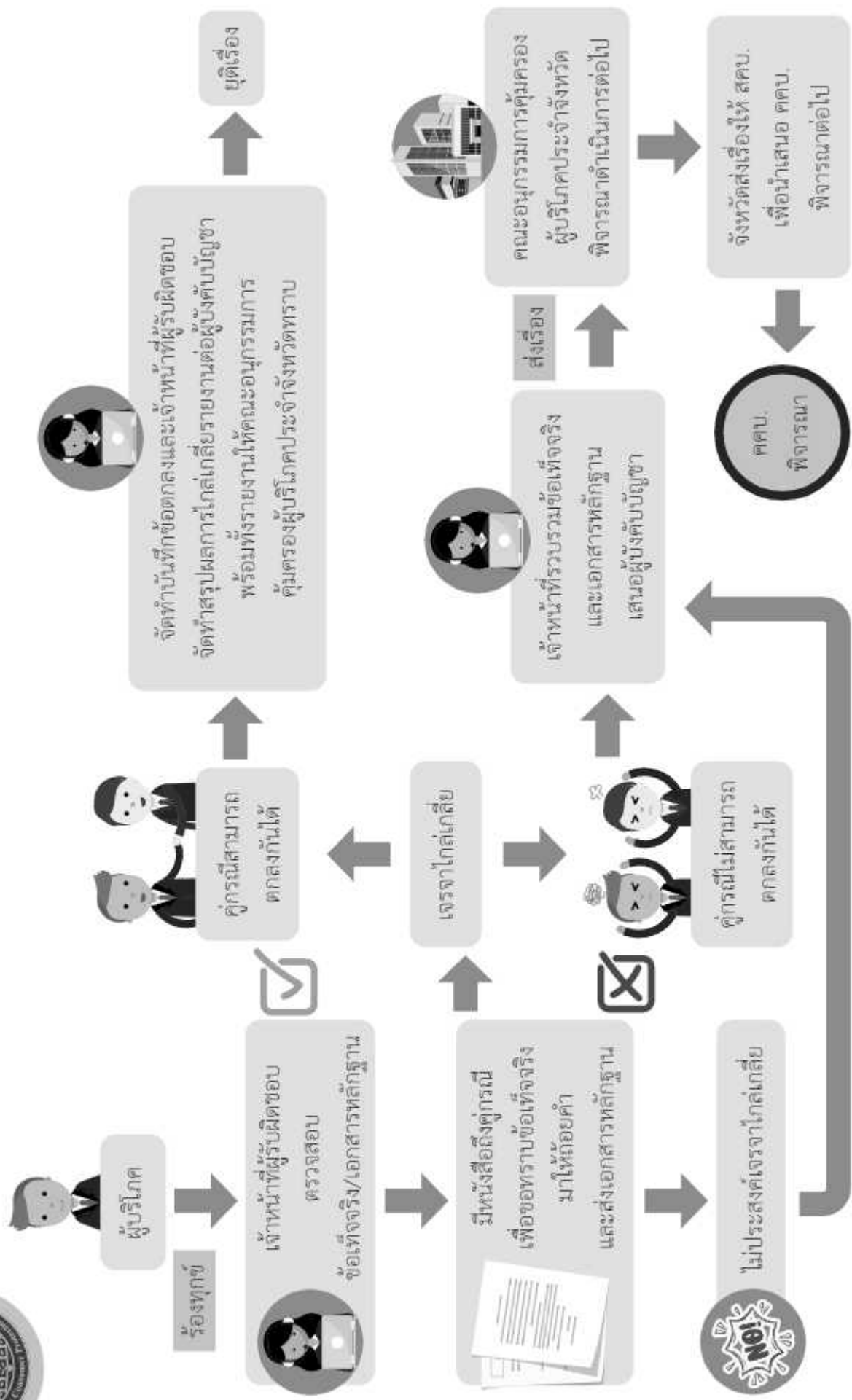
๖.๓ การดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยฯ ให้ถือเป็น “ความลับ” และไม่มีการบันทึกรายละเอียดการไกล่เกลี่ยฯ เว้นแต่คู่กรณีตกลงกันให้สามารถบันทึกรายละเอียดฯ ทั้งหมดหรือบางส่วน โดยบังคับใช้กับ “ตัวแทนทนายความ ที่ปรึกษาของคู่กรณี บุคคลที่เข้าร่วมเจรจาไกล่เกลี่ยทุกคน” ทั้งนี้ ข้อตกลงร่วมกันของคู่กรณีต้อง “ไม่เป็นการต้องห้ามขัดแย้งโดยกฎหมาย เป็นการพันวิสัย หรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน”

๖.๔ ในการเจรจาไกล่เกลี่ยผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย อาจแยกการเจรจาไกล่เกลี่ยหรือพร้อมกันก็ได้ รวมถึงอาจอนุญาตให้เฉพาะคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องอยู่ในการเจรจาไกล่เกลี่ยก็ได้

๖.๕ ห้ามคู่กรณีและผู้ที่เกี่ยวข้องที่ร่วมการเจรจาไกล่เกลี่ยฯ นำข้อเท็จจริงหรือเอกสารพยานหลักฐานในการไกล่เกลี่ยไป “อ้างอิงหรือนำสืบพยาน” ทั้งในกระบวนการอนุญาโตตุลาการหรือกระบวนการพิจารณาของศาล เว้นแต่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะนำไปใช้เท่าที่จำเป็นในการปฏิบัติหรือบังคับให้เป็นไปตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลง

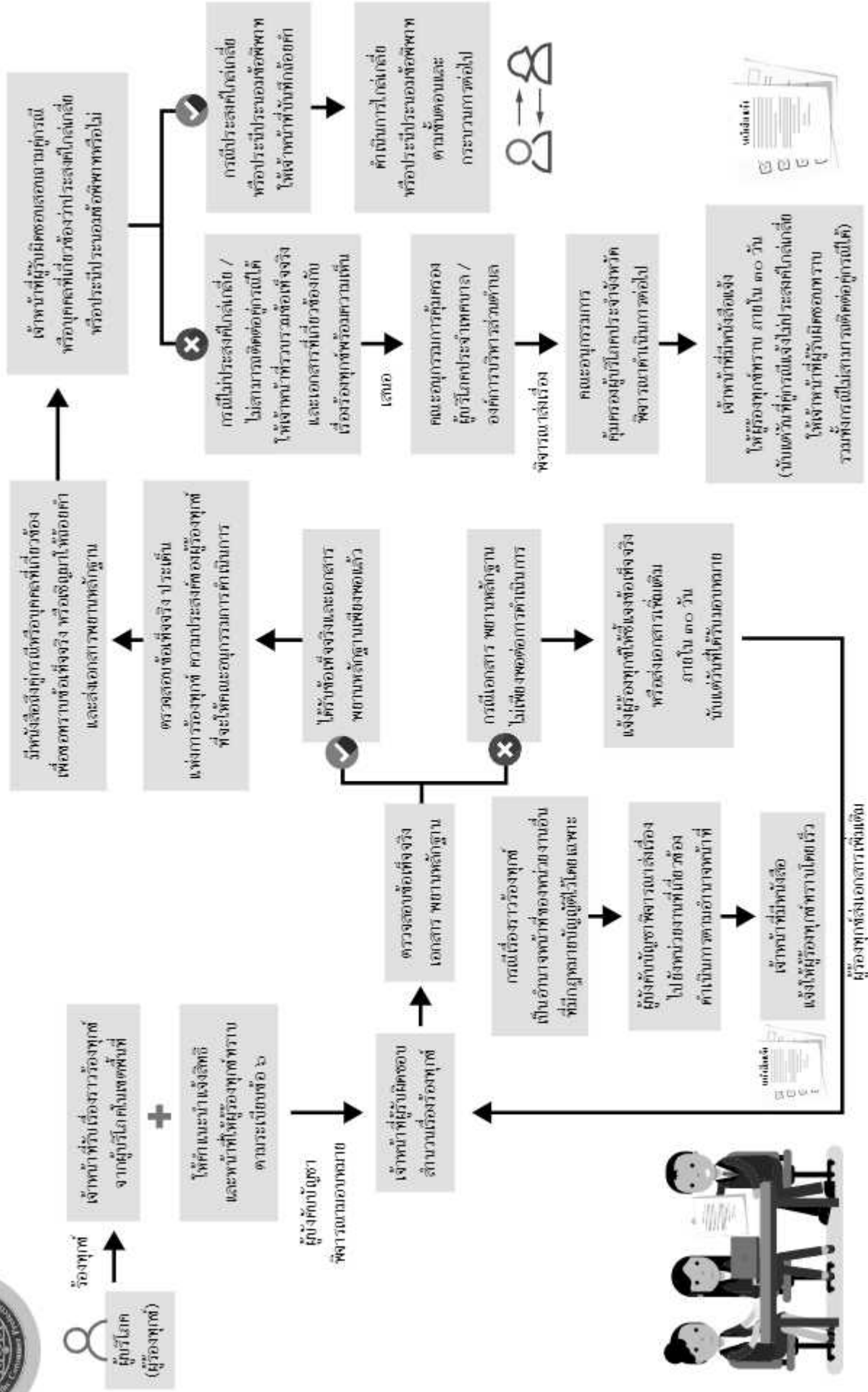


ผังการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนท้องถิ่น





แนวทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่ประจำเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล



ตัวอย่าง
แบบหนังสือที่เกี่ยวกับ
การจัดการ
เรื่องร้องทุกข์



บันทึกคำร้องทุกข์
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

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

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

- | | | | | |
|--|--|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> ข้าราชการ | <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัท | <input type="checkbox"/> อาชีพอิสระ | <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 30,001 - 40,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา | <input type="checkbox"/> เกษตรกร | <input type="checkbox"/> รับจ้าง | <input type="checkbox"/> 10,001 - 20,000 บาท | <input type="checkbox"/> 40,001 - 50,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ของรัฐ | <input type="checkbox"/> รัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> 20,001 - 30,000 บาท | <input type="checkbox"/> มากกว่า 50,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ(ระบุ)..... | | | | |

รายได้(ต่อเดือน)

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

4. ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์

หัวข้อเรื่องร้องทุกข์(ประเด็น/สภาพปัญหา).....

 สินค้า ประเภท..... ที่ชื่อ..... 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"/> เก็บงานไม่เรียบร้อย			
<input type="checkbox"/> ได้รับสินค้าแต่ไม่ครบถ้วน	<input type="checkbox"/> ไม่เป็นไปตามสัญญา	<input type="checkbox"/> ไม่ปลูกสร้าง			
<input type="checkbox"/> สินค้าไม่มีคุณภาพ	<input type="checkbox"/> สัญญาไม่เป็นธรรม	<input type="checkbox"/> ไม่จัดทำสารบัญญติ			
<input type="checkbox"/> สินค้าชำรุดบกพร่อง	<input type="checkbox"/> ไม่โอนกรรมสิทธิ์	<input type="checkbox"/> เหตุถือครองว่าคาญ			
<input type="checkbox"/> ไม่มีมาตรฐาน	<input type="checkbox"/> โอนกรรมสิทธิ์ล่าช้า	<input type="checkbox"/> อื่นๆ(ระบุ).....			
สถานที่ซื้อ หรือรับบริการ					
<input type="checkbox"/> ทำงสรรพสินค้า	<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).....					
แหล่งมุ่งใจที่ซื้อ 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/ขอชดเชยความเสียหาย เป็นจำนวนเงิน.....บาท			
<input type="checkbox"/> ตรวจสอบการโฆษณา	<input type="checkbox"/> ขอยกเลิกสัญญา	ระบุรายละเอียด.....			
<input type="checkbox"/> ตรวจสอบฉลากสินค้า	<input type="checkbox"/> อื่นๆ(ระบุ).....				
<input type="checkbox"/> ตรวจสอบสัญญา					
หน่วยงานร้องทุกข์/ฟ้อง ไปพร้อมกันหรือไม่					
<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"/> สำเนาสูติบัตร/ทะเบียนรถ		
<input type="checkbox"/> หนังสือมอบอำนาจ			<input type="checkbox"/> สำเนาใบแจ้งซ่อม		
<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.		

ข้าพเจ้าได้รับทราบข่าว เรื่องร้องทุกข์ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่รับพิจารณาตัวเป็นกรณี หรือให้ยุติการพิจารณาได้
มีกรณีต่อไปนี้

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

ข้าพเจ้าในฐานะผู้บริโภคได้รับทราบขณระร้องทุกข์แล้วว่า

1. การร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ไม่ทำให้อายุความระงับคดีหยุดหรือชะงักหยุดลง
2. การร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ไม่เป็นการตัดสิทธิของข้าพเจ้าที่จะนำเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวไปดำเนินคดี
ตามกฎหมายด้วยตนเอง
3. การร้องทุกข์โดยไม่มีเหตุผล หรือเรื่องร้องกล่าวเสียหายในสมควร ศาลอาจมีคำสั่งให้ชำระค่าฤชาธรรมเนียมที่ได้รับการยกเว้นทั้งหมด
หรือบางส่วน
4. กรณีข้าพเจ้าได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีในศาลด้วยตนเองแล้ว ข้าพเจ้าจะดำเนินการมีหนังสือแจ้งยุติเรื่องร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภค
5. ข้าพเจ้ามีหน้าที่ในการตรวจสอบคำสั่งฟื้นฟูกิจการและสถานะบุคคลล้มละลาย จากกรมบังคับคดีโดยตรง
6. ภายหลังจากการร้องทุกข์ 15 วัน หากข้าพเจ้ายังไม่ได้รับการติดต่อจากพนักงานเจ้าหน้าที่ ข้าพเจ้าจะดำเนินการติดตามเรื่องที่ร้องทุกข์
และจะติดตามเรื่องร้องทุกข์เป็นระยะๆ ทุกเดือน

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นความจริงทุกประการ และขอ
รับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่า การนำความเท็จมาร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความ
เสียหาย เป็นความผิดตามกฎหมายอาญาฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

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

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

ใส่ที่กเพิ่มเติม.....
.....
.....

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

วันที่.....

หนังสือ ขอทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ผู้ร้องทุกข์

- ▶ ตัวอย่างหนังสือขอทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม
กรณีเรื่องร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์



ที่ นร ๐๓๐๓/

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น ๕ ถนนแจ้งวัฒนะ
แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรบายข้อเท็จจริงและขอให้จัดส่งเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม

เรียน นาง

อ้างถึง หนังสือร้องทุกข์ของท่าน ฉบับลงวันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๕

ตามหนังสือที่อ้างถึง ท่านร้องทุกข์ขอความเป็นธรรม กรณีขายทองรูปพรรณให้กับบริษัท
[redacted] จำกัด ได้ราคาต่ำ ความละเอียดแจ้งอยู่แล้ว นั้น

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเรื่องร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว แต่เนื่องจาก
ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์และเอกสารหลักฐานที่ปรากฏ ตามคำร้องทุกข์ของท่าน ยังไม่ชัดเจนเพียงพอ
ที่จะดำเนินการช่วยเหลือท่านได้ จึงขอให้ท่านชี้แจงข้อเท็จจริงและจัดส่งเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม พร้อมรับรอง
สำเนาถูกต้อง ดังนี้

๑. รายละเอียดข้อเท็จจริง ความชัดเจนของข้อมูล และความประสงค์ในการร้องทุกข์
๒. ขอให้ส่งมอบเอกสารหลักฐานต่างๆ ดังนี้
 - ๒.๑ สำเนาเอกสารแสดงที่มาของทองรูปพรรณ และน้ำหนักของทองรูปพรรณ
 - ๒.๒ สำเนาใบเสร็จรับเงินการขายทองรูปพรรณ
 - ๒.๓ สำเนานันทิกประจำวันสถานีตำรวจในท้องที่ที่มีการขายทองรูปพรรณ

ทั้งนี้ ขอให้ท่านจัดส่งข้อมูลรายละเอียดและเอกสารหลักฐานดังกล่าว โดยรับรองสำเนา
ถูกต้องทุกฉบับ เป็นหนังสือไปยังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับหนังสือฉบับนี้
หากพ้นระยะเวลาดังกล่าว จะทำให้เรื่องร้องทุกข์ของท่านไม่อาจดำเนินการให้เป็นไปตามกระบวนการของกฎหมาย
ต่อไปได้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจำเป็นต้องจำหน่ายเรื่องร้องทุกข์ของท่านออกจากสารบบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการ

([redacted])

ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก

ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ ([redacted])

โทรศัพท์ ๐ ๒๑๔๑ ๓๕๔๘

โทรสาร ๐ ๒๑๔๓ ๙๗๖๘

..... พล.ต.ท. /๖๕
..... พล.ต.ท. /๖๕
..... จ.น. /๖๕
..... จ.น. /๖๕

หนังสือเชิญผู้ร้องทุกข์ ไปพบพนักงานเจ้าหน้าที่

- ▶ ตัวอย่างหนังสือเชิญผู้ร้องทุกข์ไปพบพนักงาน
เจ้าหน้าที่ เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงและหรือเจรจา
ไกล่เกลี่ย



ที่ นร ๐๓๐๗/

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น ๕ ถนนแจ้งวัฒนะ
แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอเชิญพบพนักงานเจ้าหน้าที่

เรียน นาง [REDACTED]

อ้างถึง หนังสือร้องทุกข์ของท่าน ฉบับลงวันที่ ๑๘ สิงหาคม ๒๕๖๕

ตามหนังสือที่อ้างถึง ท่านร้องทุกข์ขอความเป็นธรรม กรณีได้รับความเสียหายจากการทำสัญญาซื้อขายรถยนต์ ยี่ห้อ [REDACTED] รุ่นปี ๒๐๒๒ สีขาวมุก ในราคา ๑,๕๔๙,๐๐๐ บาท (หนึ่งล้านห้าแสนสี่หมื่นเก้าพันบาทถ้วน) กับบริษัท [REDACTED] จำกัด สาขางามวงศ์วาน ความละเอียดแจ้งอยู่แล้ว นั้น

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาแล้ว เห็นว่าคู่กรณีทั้งสองฝ่ายน่าจะเจรจาตกลงกันได้ จึงได้นำเรื่องร้องทุกข์ของท่านเข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยพนักงานเจ้าหน้าที่ และขอเชิญท่านไปพบพนักงานเจ้าหน้าที่ เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงและเจรจาไกล่เกลี่ยเกี่ยวกับกรณีดังกล่าว ในวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๓.๓๐ นาฬิกา ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ หากท่านไม่ไปพบพนักงานเจ้าหน้าที่ ตามกำหนดดังกล่าว จะทำให้เรื่องร้องทุกข์ของท่านไม่อาจดำเนินการ ให้เป็นไปตามกระบวนการของกฎหมายต่อไปได้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจำเป็นต้องจำหน่ายเรื่องร้องทุกข์ของท่านออกจากสารบบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

([REDACTED])

ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก

ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ ([REDACTED])

โทรศัพท์ ๐ ๒๑๔๑ ๓๕๔๘

โทรสาร ๐ ๒๑๔๓ ๔๗๖๘

..... ผอ.ฝ่าย/...../๖๕
..... ทน.งาน/...../๖๕
..... จงท. /...../๖๕
..... พิมพ์/ทาน/...../๖๕

หนังสือให้ผู้ถูกร้องทุกข้ชี้แจง ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

- ▶ ตัวอย่างหนังสือให้ผู้ถูกร้องทุกข้ชี้แจง
ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม กรณีเรื่องร้องทุกข์
ที่ผู้ร้องมาร้องทุกข์



ที่ นร ๐๓๐๓/

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น ๕ ถนนแจ้งวัฒนะ
แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอให้ชี้แจงข้อเท็จจริงและจัดส่งเอกสารหลักฐาน

เรียน กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท ██████████ จำกัด

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเรื่องร้องทุกข์จากนาง ██████████
██████████ แจ้งว่า เมื่อวันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๖๕ ผู้ร้องได้นำทองรูปพรรณไปขายกับบริษัท ██████████
จำกัด ██████████ โดยบริษัทฯ รับซื้อในราคา ๒๐,๒๐๐ บาท (สองหมื่นสองร้อยบาทถ้วน)
ซึ่งผู้ร้องเห็นว่า เป็นราคาที่ต่ำกว่าราคาซื้อคืนทองรูปพรรณขั้นต่ำตามที่สมาคมค้าทองคำกำหนด
จึงขอความเป็นธรรม

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาแล้ว เห็นว่าเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง
และครบถ้วน จึงขอให้ท่านชี้แจงข้อเท็จจริงดังกล่าวและยื่นเอกสารหลักฐานใบอนุญาตค้าของเก่า บัญชีสำหรับ
ผู้ทำการค้าของเก่าประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ และให้รับรองสำเนาถูกต้องทุกฉบับ พร้อมแนวทางในการ
ให้ความช่วยเหลือผู้ร้องไปยังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับ
หนังสือฉบับนี้ ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จะได้แจ้งผลการชี้แจงข้อเท็จจริงของท่าน
ให้ผู้ร้องทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(██████████)

ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก
ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ (██████████)
โทรศัพท์ ๐ ๒๑๔๑ ๓๕๔๘
โทรสาร ๐ ๒๑๔๓ ๔๗๖๘

..... ผอ.ฝ่าย / /๖๕
..... ทน.งาน / /๖๕
..... จน.ท / /๖๕
..... ที่ร.ท / /๖๕

หนังสือเชิญผู้ถูกร้องทุกข์ (ในฐานะนิติบุคคล) ไปพบพนักงานเจ้าหน้าที่

- ▶ ตัวอย่างหนังสือเชิญผู้ถูกร้องทุกข์
(ในฐานะนิติบุคคล) ไปพบพนักงาน
เจ้าหน้าที่ เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงและ
หรือเจรจาไกล่เกลี่ย



ที่ นร ๐๓๐๓/

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น ๕ ถนนแจ้งวัฒนะ
แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอเชิญพบพนักงานเจ้าหน้าที่

เรียน กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท [REDACTED] จำกัด

อ้างถึง หนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงของท่าน ฉบับลงวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๕

ตามหนังสือที่อ้างถึง ท่านได้ชี้แจงข้อเท็จจริง กรณีนาง [REDACTED] ขายทองรูปพรรณณให้ท่านได้ราคาต่ำกว่าราคารับซื้อคืนทองรูปพรรณชิ้นต่ำตามที่สมาคมค้าทองคำหนดความละเอียดแจ้งอยู่แล้ว นั้น

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาแล้ว เห็นว่าคู่กรณีทั้งสองฝ่ายน่าจะเจรจาตกลงกันได้ จึงได้นำเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวเข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยพนักงานเจ้าหน้าที่ และขอเชิญท่านไปพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงและเจรจาไกล่เกลี่ยเกี่ยวกับกรณีดังกล่าว ในวันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๕ เวลา ๑๓.๓๐ นาฬิกา ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในกรณีที่ มอบอำนาจให้บุคคลอื่นไปแทนให้นำหนังสือมอบอำนาจที่ระบุให้ผู้รับมอบอำนาจมีอำนาจในการให้ด้วยคำต่อพนักงานเจ้าหน้าที่และเจรจาทำสัญญาประนีประนอมยอมความกับผู้ร้องทุกข์ พร้อมทั้งนำสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคลที่ระบุชื่อผู้มีอำนาจลงนามผูกพันนิติบุคคล สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจพร้อมอากรแสตมป์ ๓๐ บาท (สามสิบบาทถ้วน) ไปมอบให้แก่ พนักงานเจ้าหน้าที่ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

([REDACTED])

ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก

ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ ([REDACTED])

โทรศัพท์ ๐ ๒๑๔๑ ๓๕๔๘

โทรสาร ๐ ๒๑๔๓ ๙๗๖๘

.....ลงฝ่าย...../...../๒๕
.....พนักงาน...../...../๒๕
.....งบท...../...../๒๕
.....พิมพ์...../...../๒๕

หนังสือเรียกผู้ถูกร้องทุกข์ (ในฐานะนิติบุคคล) ไปพบพนักงานเจ้าหน้าที่

- ▶ ตัวอย่างหนังสือเรียกให้ผู้ถูกร้องทุกข์
ไปให้ถ้อยคำต่อพนักงานเจ้าหน้าที่



ที่ นว ๐๓๐๓/ร

หนังสือเรียก

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น ๕ ถนนแจ้งวัฒนะ
แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๕๐

พฤษภาคม ๒๕๖๕

ระหว่าง [redacted] ผู้ร้องทุกข์
บริษัท [redacted] จำกัด ผู้ประกอบธุรกิจ
ถึง นางสาว [redacted] กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท [redacted] จำกัด
ที่อยู่ [redacted] ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๒๐

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเรื่องร้องทุกข์จากนาง [redacted] โดยนางสาว [redacted] ผู้รับมอบอำนาจ แจ้งว่า เมื่อวันที่ ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๖๕ ผู้ร้องทำสัญญาจองรถยนต์ เลขที่ [redacted] ยี่ห้อ [redacted] รุ่น [redacted] ราคา ๖,๙๔๐,๐๐๐ บาท (หกล้านเก้าแสนสี่หมื่นบาทถ้วน) ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ของบริษัท [redacted] จำกัด กับบริษัท [redacted] จำกัด ชำระมัดจำในวันทำสัญญาเป็นเงินจำนวน ๕๐,๐๐๐ บาท (ห้าหมื่นบาทถ้วน) ต่อมาเมื่อวันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๕ ผู้ร้องได้รับรถยนต์รุ่นดังกล่าว หมายเลขตัวรถ [redacted] หมายเลขเครื่องยนต์ [redacted] จากบริษัท [redacted] จำกัด และทำสัญญาเช่าซื้อกับบริษัท [redacted] จำกัด เป็นเงินจำนวน ๙,๐๘๐,๐๐๐ บาท (เก้าล้านแปดหมื่นบาทถ้วน) ภายหลังจากใช้งานได้ ๓ วัน รถยนต์คันพิพาทมีความชำรุดบกพร่องเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าโดยมีการแจ้งเตือนที่หน้าปัดรถยนต์และโทรศัพท์ว่า ระบบไม่สมบูรณ์และห้ามขับซึ่งผู้ร้องจึงนำเข้าซ่อมกับบริษัท [redacted] จำกัด แต่บริษัทฯ แจ้งว่าให้นำรถยนต์คันพิพาทเข้าศูนย์บริการในวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๕ ซึ่งปัจจุบันบริษัทฯ ยังไม่สามารถหาสาเหตุความชำรุดบกพร่องได้ เป็นเหตุให้ผู้ร้องได้รับความเสียหาย จึงขอความเป็นธรรม

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๕ (๔) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ประกอบประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี ลงวันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ เรื่อง แต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลากในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่ จึงมีหนังสือเรียก

ให้ท่าน...

ให้ท่านจัดส่งเอกสารหลักฐาน ดังต่อไปนี้

๑. สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล
๒. เอกสารแสดงการรับรถยนต์เช่าสต็อก หรือใบรับรถยนต์คันพิพาท
๓. เอกสารหลักฐานแสดงปีที่ผลิต และรุ่นปีที่ผลิตของรถยนต์คันพิพาท
๔. สำเนาสัญญาซื้อขายรถยนต์คันพิพาทระหว่างบริษัท ██████████ (ประเทศไทย)

จำกัด กับบริษัท ██████████ จำกัด

๕. สำเนาบันทกทรายการซ่อมรถยนต์คันพิพาท
๖. สำเนาเอกสารแสดงการสั่งอะไหล่เพื่อซ่อมกับรถยนต์คันพิพาท

พร้อมกับชี้แจงข้อเท็จจริงเป็นหนังสือแสดงรายละเอียดการแก้ไขรถยนต์คันพิพาท ซึ่งหากท่านไม่มีเอกสารหลักฐานแสดงข้อเท็จจริงใด ให้ยืนยันด้วยว่าไม่มีเอกสารดังกล่าว โดยจัดส่งหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริง และเอกสารหลักฐานข้างต้นไปยังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ภายในวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ หากท่านไม่จัดส่งเอกสารหลักฐานภายในเวลาที่กำหนด จะเป็นความผิดต้องระวางโทษตามมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีความจำเป็นต้องดำเนินการตามกฎหมายต่อไป

ลงชื่อ

(██████████)

ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก
พนักงานเจ้าหน้าที่

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก (██████████)

โทรศัพท์ ๐ ๒๑๔๓ ๓๔๔๙

โทรสาร ๐ ๒๑๔๓ ๙๗๖๘

..... ผอ.ฝ่าย/...../๖๕
 พ.งาน/...../๖๕
 จนท. /...../๖๕
 พิมพ์/ท. /...../๖๕

พลิก/คำเดือน

คำเตือน

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

มาตรา ๕ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจดังต่อไปนี้

ฯลฯ

(๔) มีหนังสือเรียกให้บุคคลใดๆ มาให้ถ้อยคำ หรือส่งเอกสารและหลักฐานที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาของพนักงานเจ้าหน้าที่

ฯลฯ

มาตรา ๔๕ ผู้ใดขัดขวางหรือไม่อำนวยความสะดวก ไม่ให้ถ้อยคำหรือไม่ส่งเอกสารหรือหลักฐานแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งปฏิบัติการตามมาตรา ๕ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

บันทึกเสนอผู้บังคับบัญชา พิจารณายุติเรื่อง และหนังสือแจ้งผู้ร้องทุกข์ทราบ

- ▶ ตัวอย่างหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชา
พิจารณายุติเรื่องตามระเบียบ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ โทร. ๑๓๔๕๕๕

ที่ นร ๐๓๐๗/

วันที่ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอให้พิจารณาญาติเรื่องร้องทุกข์ของ ██████████

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๑. ข้อเท็จจริง

๑.๑ เมื่อวันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๔ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเรื่องร้องทุกข์จากบริษัท ██████████ จำกัด โดย ██████████ กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัทฯ แจ้งว่า เมื่อวันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๕๙ ผู้ร้องได้ซื้อรถยนต์ ยี่ห้อ ██████████ รุ่น ██████████ หมายเลขเครื่องยนต์ ██████████ หมายเลขตัวรถ ██████████ คันหมายเลขทะเบียน ██████████ กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ของบริษัท ██████████ จำกัด จากห้างหุ้นส่วนจำกัด ██████████ ในราคา ๒,๑๐๐,๐๐๐ บาท (สองล้านหนึ่งแสนบาทถ้วน) ต่อมาเมื่อวันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ ขณะที่ผู้ร้องขับรถยนต์คันพิพาทปรากฏว่าชิ้นส่วนของเครื่องยนต์แตกและเครื่องยนต์หลุดออกจากตัวรถยนต์ ในขณะที่ขับบนท้องถนน ผู้ร้องจึงติดต่อไปยังบริษัท ██████████ เมื่อตรวจสอบแล้วพบว่า สาเหตุดังกล่าวไม่ได้เกิดจากอุบัติเหตุแต่อย่างใด จึงไม่เข้าหลักเกณฑ์การรับประกัน ผู้ร้องจึงติดต่อไปยังบริษัท ██████████ เพื่อแจ้งเหตุดังกล่าวให้ทราบสาเหตุที่เกิดขึ้นนั้น เกี่ยวกับการผลิตที่ไม่ได้มาตรฐานจนเป็นเหตุทำให้เครื่องยนต์ชำรุดบกพร่อง กรณีดังกล่าวทำให้ผู้ร้องได้รับความเสียหาย จึงขอความเป็นธรรม

๑.๒ เมื่อวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๔ ผู้ร้องได้มีหนังสือเอกสารเพิ่มเติม ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๔ ได้แก่ สำเนาคู่มือจดทะเบียนรถยนต์ จากการตรวจสอบพบว่า รถยนต์คันพิพาทปรากฏชื่อผู้ถือกรรมสิทธิ์เป็น "บริษัท ██████████ จำกัด"

๒. ข้อกฎหมาย

๒.๑ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

มาตรา ๓ ในพระราชบัญญัตินี้

"ซื้อ" หมายความว่ารวมถึง เช่า เช่าซื้อ หรือได้มาไม่ว่าด้วยประการใด ๆ โดยให้ค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่น

"สินค้า" หมายความว่า สิ่งของที่ผลิตหรือมีไว้เพื่อขาย

"ผู้บริโภค" หมายความว่า ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ หรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการและหมายความว่ารวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม

"ผู้ประกอบธุรกิจ" หมายความว่า ผู้ขาย ผู้ผลิตเพื่อขาย ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขายหรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า หรือผู้ให้บริการ และหมายความว่ารวมถึงผู้ประกอบกิจการโฆษณาด้วย

๒.๒ ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒

ข้อ ๑๗ การรับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียนจากประชาชนที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่รับพิจารณาดำเนินการหรือให้ยุติการพิจารณาในกรณีที่มีผู้บังคับบัญชาวินิจฉัยว่ามีลักษณะดังต่อไปนี้

(๘) เรื่องร้องทุกข์...

(๘) เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าผู้ร้องเรียนไม่ใช่ผู้บริโภครวมถึงผู้ร้องเรียนไม่ใช่อำนาจตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒

๓. ข้อพิจารณา

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลากพิจารณาแล้ว เห็นว่าพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๓ บัญญัติว่า “ผู้บริโภค” หมายความว่า ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการและหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม “ผู้ประกอบธุรกิจ” หมายความว่า ผู้ขาย ผู้ผลิตเพื่อขาย ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขายหรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า หรือผู้ให้บริการ และหมายความรวมถึงผู้ประกอบการโฆษณาด้วย ซึ่งประธานศาลอุทธรณ์มีคำวินิจฉัย ที่ [REDACTED] คดีระหว่างบริษัท [REDACTED] (ประเทศไทย) จำกัด โจทก์กับบริษัท [REDACTED] จำกัด ที่ ๑ กับพวกรวม ๒ คน จำเลย ว่าโจทก์เป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด มีวัตถุประสงค์ในการจำหน่ายรถยนต์และให้เช่ารถยนต์ โจทก์ประกอบกิจการให้เช่าและให้จำเลยที่ ๑ เช่ารถยนต์โดยเรียกค่าเช่าเป็นค่าตอบแทนตามทางการค้าปกติของตน ซึ่งตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๓ และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๓ การซื้อและขาย หมายความรวมถึงการเช่าและให้เช่าด้วย โจทก์ซึ่งเป็นผู้ให้เช่าจึงอยู่ในฐานะเป็นผู้ขายและเป็นผู้ประกอบธุรกิจ ส่วนจำเลยที่ ๑ ซึ่งเป็นผู้เช่านั้น เห็นว่า จำเลยที่ ๑ เป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด จัดตั้งขึ้นเพื่อประกอบการค้าแสวงหากำไรโดยประกอบกิจการค้าอสังหาริมทรัพย์ มีจำเลยที่ ๒ เป็นกรรมการพฤติการณ์สื่อแสดงว่าจำเลยที่ ๑ เช่ารถยนต์เพื่อใช้ในกิจการของตนอันเป็นการแสวงประโยชน์โดยตรงทางธุรกิจจากรถยนต์ที่เช่า จำเลยที่ ๑ จึงมิใช่ผู้บริโภค แต่อยู่ในฐานะเป็นผู้ประกอบธุรกิจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายดังกล่าว เมื่อโจทก์ฟ้องขอให้บังคับจำเลยที่ ๑ ในมูลสัญญาเช่าโดยให้จำเลยที่ ๒ ร่วมรับผิดชอบในฐานะผู้ค้ำประกัน จึงมิใช่คดีแพ่งระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจซึ่งพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๓ (๑) ทั้งไม่เข้าเกณฑ์เป็นคดีผู้บริโภคตามมาตรา ๓ (๒) ถึง ๓ (๔) ซึ่งเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าว บริษัท [REDACTED] ได้ซื้อรถยนต์ยี่ห้อ [REDACTED] รุ่น [REDACTED] จากห้างหุ้นส่วนจำกัด [REDACTED] และจากการตรวจสอบหลักฐานการจดทะเบียนรถยนต์ ปรากฏชื่อ “บริษัท [REDACTED] จำกัด” เป็นผู้ถือกรรมสิทธิ์ พิจารณาแล้ว เห็นว่าบริษัท [REDACTED] เป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เช่าอาคารสำนักงานพร้อมบริการสาธารณูปโภค ให้เช่ายานพาหนะ ถือได้ว่ารถยนต์คันดังกล่าวเป็นทรัพย์สินของบริษัท [REDACTED] จำกัด โดยบริษัท [REDACTED] นำไปใช้ในการประกอบธุรกิจเพื่อแสวงหากำไรในการประกอบกิจการของบริษัท [REDACTED] ดังนั้นบริษัท [REDACTED] จึงมิใช่ผู้บริโภค แต่อยู่ในฐานะเป็นผู้ประกอบธุรกิจ ตามมาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ กรณีจึงมิใช่คดีแพ่งระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๓ (๑) ทั้งไม่เข้าเกณฑ์เป็นคดีผู้บริโภค ตามมาตรา ๓ (๒) ถึง ๓ (๔) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจึงไม่สามารถดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวได้ตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ ข้อ ๑๗ (๘) จึงเห็นควรยุติเรื่องร้องทุกข์ของบริษัท [REDACTED] จำกัด และมีหนังสือแจ้งบริษัท [REDACTED] ทราบต่อไป

๔. ข้อเสนอแนะ...

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบด้วย ขอให้โปรดลงนามในหนังสือที่ได้เสนอมา

พร้อมนี้

([REDACTED])

ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก



ที่ นร ๐๓๐๓/

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น ๕ ถนนแจ้งวัฒนะ
แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง แจ้งยุติเรื่องร้องทุกข์ของท่าน

เรียน นาย ██████████ กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท ██████████ จำกัด

อ้างถึง หนังสือร้องทุกข์ของท่าน ลงวันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๔

ตามหนังสือที่อ้างถึง ท่านได้ร้องทุกข์ขอความเป็นธรรมต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรณีทำสัญญาซื้อขายยนต์ ยี่ห้อ ██████████ รุ่น ██████████ จากห้างหุ้นส่วนจำกัด ██████████ แล้วชำระคบกพร่อง ความละเอียดแจ้งอยู่แล้ว นั้น

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคขอเรียนว่า เรื่องร้องทุกข์ของท่านเป็นกรณี ที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด ██████████ ภายรถยนต์ ยี่ห้อ ██████████ รุ่น ██████████ ให้ท่าน ห้างฯ จึงเป็นผู้ขาย และเป็นผู้ประกอบธุรกิจ ส่วนท่านเป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด จัดตั้งขึ้นเพื่อประกอบการค้าแสวงหากำไร โดยให้เช่าอาคารสำนักงานหรือบริการสาธารณูปโภค ให้เช่ายานพาหนะ พฤติการณ์สื่อแสดงว่าท่าน ซื้อรถยนต์ เพื่อใช้ในกิจการของตนอันเป็นการแสวงประโยชน์โดยตรงทางธุรกิจ ท่านจึงมิใช่ผู้บริโภค แต่อยู่ในฐานะ เป็นผู้ประกอบธุรกิจ ตามมาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ เมื่อรถยนต์คันที่ซื้อขาย ระหว่างกันมีความบกพร่องกรณีจึงมิใช่คดีแพ่งระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจซึ่งพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิ หรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดี ผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๓ (๑) ทั้งไม่เข้าเกณฑ์เป็นคดีผู้บริโภคตามมาตรา ๓ (๒) ถึง ๓ (๔) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจึงไม่อาจพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวต่อไปได้ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องทุกข์ของท่าน ตามระเบียบคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ ข้อ ๑๗ (๘)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(██████████)

ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก

ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ (██████████)

โทรศัพท์ ๐ ๒๑๔๑ ๓๕๔๙

โทรสาร ๐ ๒๑๔๓ ๙๗๖๘

แบบบันทึก

- ▶ บันทึกถ้อยคำข้อเท็จจริงผู้บริโภค
- ▶ บันทึกถ้อยคำข้อเท็จจริงผู้ประกอบการ
- ▶ บันทึกถ้อยคำสอบสวนผู้ประกอบการ



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
บันทึกถ้อยคำข้อเท็จจริงผู้บริโภค
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์
วันที่เดือน พ.ศ. ๒๕๖๖

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้เลขที่
หมู่ที่ ซอย ถนน แขวง/ตำบล
เขต/อำเภอ จังหวัด โทรศัพท์
บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่ ฝ่ายหนึ่ง กับ
ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้เลขที่
หมู่ที่ ซอย ถนน แขวง/ตำบล
เขต/อำเภอ จังหวัด โทรศัพท์
บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่ ในฐานะผู้รับมอบอำนาจจาก

อีกฝ่ายหนึ่ง

คู่กรณีทั้งสองฝ่าย ได้แจ้งข้อความโดยขอให้พนักงานเจ้าหน้าที่ทำการจดบันทึกข้อความ โดยขอรับรองว่า
ถ้อยคำข้อความดังกล่าวเป็นความจริงทุกประการ กรณีร้องทุกข์เรื่อง.....
.....ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยความยินยอมและเจตนา
ที่จะใช้อ้างอิงเป็นพยานหลักฐานต่อศาลและเบิกความรับรองต่อศาล เพื่อประโยชน์แก่การพิจารณาคดีของศาล
รายละเอียด ดังนี้

คำเตือน

ผู้ใดแจ้งข้อความอันเป็นเท็จแก่เจ้าพนักงานซึ่งอาจทำให้ผู้อื่นหรือประชาชนได้รับความเสียหาย และผู้ใด
เบิกความอันเป็นเท็จ ถ้าความเท็จนั้นเป็นข้อสำคัญในคดี อาจมีความผิดต้องระวางโทษจำคุกหรือ/และโทษปรับ
ตามประมวลกฎหมายอาญา

บันทึกข้อเท็จจริงฉบับนี้ ได้ทำการจดบันทึกต่อหน้าคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ข้อความข้อเท็จจริงดังกล่าวมาจาก
ความประสงค์ของคู่กรณี และคู่กรณีทั้งสองฝ่ายได้อ่าน และเข้าใจข้อความและผลของการให้ถ้อยคำดีแล้ว เพื่อเป็น
หลักฐานสำคัญจึงได้ลงลายมือชื่อไว้

ลงชื่อ ผู้ร้องทุกข์
(.....)

ลงชื่อ ผู้ถูกร้องทุกข์
(.....)

ลงชื่อ พนักงานเจ้าหน้าที่/ผู้บันทึก
(.....)

ลงชื่อ พยาน
(.....)



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
บันทึกถ้อยคำข้อเท็จจริงผู้ประกอบการ
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์
วันที่เดือน พ.ศ. ๒๕๖๖

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้เลขที่
หมู่ที่ ซอย ถนน แขวง/ตำบล
เขต/อำเภอ จังหวัด โทรศัพท์
บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่ ฝ่ายหนึ่ง กับ
ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้เลขที่
หมู่ที่ ซอย ถนน แขวง/ตำบล
เขต/อำเภอ จังหวัด โทรศัพท์
บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่ ในฐานะผู้รับมอบอำนาจจาก
..... อีกฝ่ายหนึ่ง

คู่กรณีทั้งสองฝ่าย ได้แจ้งข้อความโดยขอให้พนักงานเจ้าหน้าที่ทำการจดบันทึกข้อความ โดยขอรับรองว่า
ถ้อยคำข้อความดังกล่าวเป็นความจริงทุกประการ กรณีร้องทุกข์เรื่อง.....

..... ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
โดยความยินยอมและเจตนาที่จะใช้อ้างอิงเป็นพยานหลักฐานต่อศาลและเบิกความรับรองต่อศาล เพื่อประโยชน์แก่การ
พิจารณาคดีของศาล รายละเอียด ดังนี้

คำเตือน

ผู้ใดแจ้งข้อความอันเป็นเท็จแก่เจ้าพนักงานซึ่งอาจทำให้ผู้อื่นหรือประชาชนได้รับความเสียหาย และผู้ใด
เบิกความอันเป็นเท็จ ถ้าความเท็จนั้นเป็นข้อสำคัญในคดี อาจมีความผิดต้องระวางโทษจำคุกหรือ/และโทษปรับ
ตามประมวลกฎหมายอาญา



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
บันทึกถ้อยคำสอบสวนผู้ประกอบการ
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก

ถ้อยคำของ

วันที่ เดือน พ.ศ.

บัตรประจำตัวประชาชน

ระหว่าง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ต่อหน้า พนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครอง
ผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

โทรศัพท์หมายเลข

บันทึกที่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐
พรรษา
อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น ๕ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่
กรุงเทพฯ

ชื่อ อายุ ปี

เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา

อาชีพ

ลงชื่อ

ผู้บันทึก

(.....)

ที่อยู่ที่ใช้ในการติดต่อ ถนน

แขวง เขต จังหวัด

พนักงานเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ผู้ให้ถ้อยคำทราบก่อนให้ถ้อยคำแล้วว่า การให้
ถ้อยคำมีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้เป็นพยานหลักฐานในการดำเนินการตามกฎหมาย
การแจ้งข้อเท็จจริงใด ๆ หรือการให้ถ้อยคำใด ๆ อันตนรู้อยู่แล้วว่าไม่เป็นความจริง
ซึ่งทำให้ผู้อื่นเสียหายอาจเป็นความผิด

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ใบต่อด้อยคำของ

แผ่นที่

A large rectangular area with a solid black border on the left and top, and a dotted line border on the right and bottom. The interior is filled with horizontal dotted lines, providing a space for writing.

ข้าพเจ้ารับรองว่า ถ้อยคำข้อเท็จจริงข้างต้นเป็นความจริง เข้าใจคำถามและทราบผลของการให้ถ้อยคำ พนักงานเจ้าหน้าที่ได้อ่านบันทึกถ้อยคำให้ฟัง ทั้งได้อ่านเองแล้ว รับว่าถูกต้อง

ลงชื่อ () ผู้ให้ถ้อยคำ

ลงชื่อ () พนักงานเจ้าหน้าที่/สอบสวน/บันทึก/อ่าน

ลงชื่อ () พยาน

ลงชื่อ () พยาน

หมายเหตุ : หากผู้ต้องให้ถ้อยคำ ไม่ยอมให้ถ้อยคำ หรือไม่สามารถให้ถ้อยคำ หรือไม่ยอมลงลายมือชื่อได้ หรือไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ให้บันทึกหรือรายงานเหตุอันไว้

แบบตัวอย่าง

- ▶ หนังสือเชิญประชุมคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล
- ▶ บันทึกข้อเท็จจริงจากการเจรจาไกล่เกลี่ยในชั้นพนักงานเจ้าหน้าที่ และชั้นคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค
- ▶ บันทึกข้อตกลงอันมีลักษณะเป็นสัญญาประนีประนอมยอมความ
- ▶ เอกสารประกอบการประชุมของคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค
- ▶ เอกสารประกอบการประชุมของคณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค
- ▶ รายงานการประชุมคณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค



ที่ นร ๐๓๐๓ (กร) /ว

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น ๕ ถนนแจ้งวัฒนะ
แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอเชิญประชุมคณะอนุกรรมการพิจารณากรณีร้องเรียนเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป

เรียน นาย [REDACTED]

สิ่งที่ส่งมาด้วย ระเบียบวาระการประชุมคณะอนุกรรมการพิจารณากรณีร้องเรียนเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป ครั้งที่ ๘/๒๕๖๖ ในวันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๖

ด้วยคณะอนุกรรมการพิจารณากรณีร้องเรียนเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป ได้กำหนดให้มีการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๘/๒๕๖๖ ในวันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๓๐ - ๑๒.๐๐ นาฬิกา โดยระบบประชุมทางไกล (Video Conference) ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ระบบ Cisco Webex Meetings เพื่อลดการรวมกลุ่มและให้สอดคล้องกับการเว้นระยะทางสังคม ตามพระราชกำหนดว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๓ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเข้าร่วมประชุมตามวัน เวลา และสถานที่ดังกล่าวด้วยจะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

([REDACTED])

อนุกรรมการและเลขานุการ
คณะอนุกรรมการพิจารณากรณีร้องเรียน
เรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก
ฝ่ายเลขานุการฯ ([REDACTED])
โทรศัพท์ ๐ ๒๑๔๓ ๓๕๔๔
โทรสาร ๐ ๒๑๔๓ ๘๗๖๘



๒๖ ส.ย. ๒๕๖๖

(รายงานการไกล่เกลี่ย)
บันทึกข้อเท็จจริง

ทะเบียนเลขที่ ๐๑๖๖/๑๐๕๖๐

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่คณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชุดที่ ๗ (ด้านสินค้าและบริการ)

วันที่ ๙ มิถุนายน ๒๕๖๖

ความแฟ้ง

ผ.ก.ค.ฉ.

๒๖ ส.ย. ๒๕๖๖

ระหว่าง

นางสาว [redacted]

ผู้ร้องทุกข์

บริษัท [redacted] จำกัด (มหาชน)

ผู้ถูกร้องทุกข์

นัดชี้แจงข้อเท็จจริงและไกล่เกลี่ย นางสาว [redacted] (ผู้ร้องทุกข์) และบริษัท [redacted] จำกัด (มหาชน) โดยนาย [redacted] ผู้รับมอบอำนาจ (ผู้ถูกร้องทุกข์) กรณีพิพาทจากการใช้บริการภายในห้างสรรพสินค้า [redacted] สาขา [redacted] แล้วได้รับความเสียหาย

คณะกรรมการฯ ได้แจ้งให้คู่กรณีทุกฝ่ายทราบถึงอำนาจและหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และของคณะกรรมการฯ พร้อมชี้แจงขั้นตอนกระบวนการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครวมถึงข้อกฎหมาย และสิทธิให้คู่กรณีทุกฝ่ายทราบแล้ว

คณะกรรมการฯ ได้สอบถามข้อเท็จจริงจากผู้ร้องทุกข์ แจ้งว่า เมื่อวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๕ ผู้ร้องทุกข์ได้เข้าไปใช้บริการภายในห้างสรรพสินค้า [redacted] ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของผู้ถูกร้องทุกข์ ต่อมาผู้ร้องทุกข์ได้รับอุบัติเหตุจากการนั่งบนเก้าอี้ที่มีลักษณะเหมือนถังกระดาษและเกิดยุบตัวลง ซึ่งเก้าอี้ดังกล่าวเป็นเก้าอี้ที่ผู้ถูกร้องทุกข์นำมาบริการสำหรับให้ลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยอุบัติเหตุดังกล่าวทำให้ผู้ร้องทุกข์ได้รับบาดเจ็บที่บริเวณหลังส่วนล่างจนถึงสะโพก ผู้ร้องทุกข์เข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาล [redacted] และผู้ถูกร้องทุกข์ได้ช่วยเหลือเยียวยาผู้ร้องทุกข์เป็นระยะเวลา ๖ เดือน (วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๖) ได้ชดเชยเงินค่ารักษาพยาบาล จำนวน ๒๒๖,๓๔๘.๔๕ บาท (สองแสนสองหมื่นหกพันสามร้อยสี่สิบแปดบาทสี่สิบห้าสตางค์)

ปัจจุบันผู้ร้องทุกข์ยังคงมีอาการบาดเจ็บที่บริเวณหลังส่วนล่างจนถึงสะโพก เนื่องจากยังไม่หายดี จึงต้องได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งก่อนผู้ร้องทุกข์ประสบอุบัติเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้ร้องทุกข์ไม่เคยมีประวัติเกี่ยวกับการเสื่อมของหมอนรองกระดูกแต่อย่างใด และในวันนี้ผู้ร้องทุกข์มีความประสงค์ขอให้ผู้ถูกร้องทุกข์ชดเชย

ค่าเสียหาย...

ค่าเสียหาย ดังนี้ (๑) ค่ารักษาพยาบาล (๒) ค่าทำกายภาพบำบัด (๓) ค่าฝังเข็ม (๔) ค่าน้ำมัน/ค่าเดินทาง (๕) ค่าอาหารเสริม (โพรตีน) ๖) ค่าขาดเขยรายได้จากการขาดงาน รวมทั้งสิ้นเป็นเงินจำนวน ๔๒๘,๔๘๖ บาท (สี่แสนสองหมื่นแปดพันสี่ร้อยแปดสิบหกบาทถ้วน) ทั้งนี้ เอกสารการสรุปค่าเสียหายดังกล่าวข้างต้น ผู้ร้องจะจัดส่งให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคภายหลัง

คณะกรรมการฯ ได้สอบถามข้อเท็จจริงจากผู้ถูกร้องทุกข้ แจ้งว่า เมื่อวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๕ ผู้ร้องทุกข้ได้เข้าไปใช้บริการภายในห้างสรรพสินค้า ██████████ ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของผู้ถูกร้องทุกข้จริง ต่อมาผู้ร้องทุกข้ได้รับอุบัติเหตุจากการนั่งบนเก้าอี้ที่มีลักษณะเหมือนดังกระดาษและเกิดยุบตัวลง ซึ่งเก้าอี้ดังกล่าวเป็นเก้าอี้ที่ผู้ถูกร้องทุกข้นำมาบริการสำหรับให้ลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยอุบัติเหตุดังกล่าวทำให้ผู้ร้องทุกข้ได้รับบาดเจ็บที่บริเวณหลังส่วนล่างจนถึงสะโพก

ต่อมาเมื่อวันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๕ ผู้ถูกร้องทุกข้ได้รับการติดต่อจากผู้ร้องทุกข้แจ้งให้ทราบว่า ได้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาล ██████████ เนื่องจากอาการบาดเจ็บจากอุบัติเหตุดังกล่าว ผู้ถูกร้องทุกข้จึงได้ทำการตรวจสอบเหตุการณ์ดังกล่าวเบื้องต้น ต่อมาผู้ถูกร้องทุกข้ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าเนื่องจากผู้ร้องทุกข้ในฐานะที่เป็นลูกค้าและเพื่อมนุษยธรรมจึงได้เข้าไปดูแลผู้ร้องทุกข้ในส่วนของค่ารักษาพยาบาลต่อเนื่องเป็นระยะเวลา ๖ เดือน ตั้งแต่ผู้ร้องทุกข้เข้ารับการรักษาพยาบาล โดยชำระค่ารักษาพยาบาลเป็นเงินจำนวน ๒๒๖,๓๔๘.๔๕ บาท (สองแสนสองหมื่นหกพันสามร้อยสี่สิบแปดบาทสี่สิบห้าสตางค์) ผู้ถูกร้องทุกข้เห็นว่าผู้ร้องทุกข้ได้รับการรักษาพยาบาลมาเป็นระยะเวลาหลายเดือน ซึ่งหากเกิดจากการบาดเจ็บเนื่องจากอุบัติเหตุจริง อาการของผู้ร้องทุกข้ควรหายเป็นปกติหรือใกล้เคียงปกติแล้ว แต่ผู้ร้องทุกข้อ้างว่าอาการดังกล่าวยังไม่ทุเลาจากกรณีดังกล่าวผู้ถูกร้องทุกข้จึงให้ฝ่ายประกันภัยที่ผู้ถูกร้องทุกข้ทำประกันไว้ทำการตรวจสอบกรณีพิพาทดังกล่าว ผู้ถูกร้องทุกข้จึงทำการขอข้อมูลการรักษาพยาบาล และผล MRI ตามเอกสารฉบับวันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๕ ของผู้ร้องทุกข้จากโรงพยาบาล ██████████ ระบุรายละเอียด ดังนี้ (๑) ผลรายงานว่าแนวกระดูกสันหลังปกติ (๒) ไม่มีร่องรอยการแตกหักแสดงให้เห็น (๓) ตรวจพบว่าเกิดการเสื่อมของหมอนรองกระดูก L2/3 - L3/4 ทางกรแพทย์บ่งชี้ว่าการเสื่อมของหมอนรองกระดูกได้เสื่อมมาก่อนที่จะได้รับอุบัติเหตุดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าอาการหมอนรองกระดูกนี้เป็นไปตามวัยของผู้ร้องทุกข้ มิได้มีสาเหตุจากอุบัติเหตุดังกล่าว และมีได้เกิดจากความบกพร่องของเก้าอี้ที่ผู้ร้องทุกข้นั่ง เนื่องจากวัสดุที่ใช้ทำเก้าอี้ดังกล่าวทำจากไม้ ประกอบกับตรงบริเวณ ชั้น G ที่ผู้ร้องทุกข้ประสบอุบัติเหตุ นั้น ผู้ถูกร้องทุกข้ได้สอบถามร้านค้าที่ขายของอยู่ในบริเวณดังกล่าวแล้ว ปรากฏว่าไม่มีผู้ใดพบเห็นการเกิดอุบัติเหตุดังกล่าวแต่อย่างใด ประกอบกับภาพถ่ายของกล้องวงจรปิดของผู้ถูกร้องทุกข้ พบว่าในวันและเวลาที่ผู้ร้องทุกข้กล่าวอ้างว่าได้เกิดอุบัติเหตุ นั้น เห็นว่าผู้ร้องทุกข้สามารถเดินซื้อของใช้ได้อย่างปกติ จึงเห็นได้ว่าจากพฤติกรรมและลักษณะท่าทางของผู้ร้องทุกข้ ไม่อาจเชื่อได้ว่าผู้ร้องทุกข้ได้รับอุบัติเหตุตามที่กล่าวอ้างแต่อย่างใด และในวันนี้ผู้ถูกร้องทุกข้ได้รับทราบข้อเท็จจริงที่ผู้ร้องทุกข้เรียกร้อง ดังนั้น เพื่อประโยชน์ในการเจรจา

ไกล่เกลี่ย...

ไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาท ผู้ถูกร้องทุกซ์จะขอรับข้อเสนอของผู้ร้องทุกซ์กลับไปเสนอกรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัทพิจารณาให้ความช่วยเหลือตามความเหมาะสม และจะแจ้งผลให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบ ในการประชุมฯ ครั้งต่อไป

คณะอนุกรรมการฯ พิจารณาแล้วเห็นว่า กรณีดังกล่าวยังอยู่ในวิสัยที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยกันได้ จึงให้เลื่อนการไกล่เกลี่ยออกไปอีกนัดหนึ่ง โดยให้ดำเนินการดังนี้

(๑) ให้ผู้ร้องทุกซ์จัดส่งเอกสารการปสรุปค่าเสียหายจัดส่งให้แก่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อจะส่งให้แก่ผู้ถูกร้องทุกซ์นำไปเสนอกรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท ภายใน ๗ วัน นับตั้งแต่วันที่ (วันที่ ๙ มิถุนายน ๒๕๖๖)

(๒) ให้เลื่อนไปฟังผลการพิจารณา ในการประชุมฯ ในวันที่ ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๐๐ นาฬิกา โดยไม่ต้องมีหนังสือเชิญประชุมอีก

คู่กรณีทุกฝ่ายได้อ่านและเข้าใจข้อความในบันทึกข้อเท็จจริงฉบับนี้โดยตลอดแล้ว เห็นว่าถูกต้องตรงกับเจตนาของตน จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ลงชื่อ [REDACTED] ผู้ร้องทุกซ์
([REDACTED])

ลงชื่อ [REDACTED] ผู้ถูกร้องทุกซ์
([REDACTED])

รายชื่อ...

รายชื่อคณะอนุกรรมการฯ

ลงชื่อ.....อนุกรรมการฯ ปฏิบัติหน้าที่ประธานในการประชุม
(.....)

ลงชื่อ.....อนุกรรมการฯ
(.....)

ลงชื่อ.....อนุกรรมการฯ
(.....)

ลงชื่อ.....อนุกรรมการฯ
(.....)

ลงชื่อ.....อนุกรรมการฯ
(.....)

ลงชื่อ.....อนุกรรมการฯ/เจ้าของสำนวน
(.....)



๕ ๒ พ.ค. ๒๕๖๖

(รายงานการไกล่เกลี่ย)

ทะเบียนเลขที่

สัญญาประนีประนอมยอมความ
ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชุดที่ ๗ (ด้านสินค้าและบริการ)

วันที่ ๒๘ เมษายน ๒๕๖๖

ผอ.กคณ.

ความแพ่ง

๕ ๒ พ.ค. ๒๕๖๖

ระหว่าง

นาย

ผู้ร้องทุกข์

เด็นท์รถยนต์มือสอง

ผู้ถูกร้องทุกข์

โดยนาย ในฐานะเจ้าของเด็นท์

นัดชี้แจงข้อเท็จจริงและไกล่เกลี่ย นาย ร้องทุกข์) นาย
ผู้รับมอบอำนาจจากนาย (ผู้ถูกร้องทุกข์) กรณีพิพาทจากการซื้อรถยนต์ใช้แล้ว ยี่ห้อ
ยี่ห้อ รุ่น รุ่นปี 2007 คันหมายเลขทะเบียน หมายเลขตัวรถ
หมายเลขเครื่องยนต์ ปรากฏว่าเลขระยะทางไม่ตรงกับหน้าปัดรถยนต์ มาพบคณะอนุกรรมการ
ตามกำหนดนัด

คณะอนุกรรมการฯ ได้แจ้งให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายทราบถึงอำนาจและหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภค และของคณะอนุกรรมการฯ พร้อมชี้แจงขั้นตอนกระบวนการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภครวมถึงข้อกฎหมาย และสิทธิให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายทราบแล้ว

คณะอนุกรรมการฯ ได้ทำการเจรจาไกล่เกลี่ยแล้ว ปรากฏว่า คู่กรณีสามารถตกลงกันได้จึงทำสัญญา
ประนีประนอมยอมความ ดังนี้

๑. ผู้ถูกร้องทุกข์ยินดีเสนอเงื่อนไขในการดูแลผู้ร้องทุกข์เพื่อระงับข้อพิพาท ดังนี้

(๑.๑) ผู้ถูกร้องทุกข์รับซื้อรถยนต์ใช้แล้วคันพิพาทคืนในราคา ๒๖๕,๐๐๐ บาท (สองแสน
หกหมื่นห้าพันบาทถ้วน) โดยมีเงื่อนไขว่า รถยนต์ใช้แล้วคันพิพาทต้องอยู่ในสภาพเดิมในขณะที่มีการซื้อขาย
หากรถยนต์คันพิพาทมีสภาพที่แตกต่างจากเดิม ผู้ถูกร้องทุกข์จะรับซื้อรถยนต์คืนในราคาตามสภาพท้องตลาด หรือ

(๑.๒) ขดเซย...

(๑.๒) ขดเชยค่าเสียหายส่วนต่างของเลขไมล์ จำนวน ๓๐,๐๐๐ บาท (สามหมื่นบาทถ้วน) ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ โดยจะชำระเงินโอนเข้าบัญชีบริษัท ธนาकार ██████ จำกัด (มหาชน) เลขที่บัญชี ██████ ประเภทออมทรัพย์ ชื่อบัญชี ██████ ในวันนี้ครบจำนวน

๒. ผู้ถูกร้องทุกข์ตกลงรับข้อเสนอของผู้ถูกร้องทุกข์ตามข้อ ๑ (๑.๒) และรับว่าได้รับเงินจำนวน ๓๐,๐๐๐ บาท (สามหมื่นบาทถ้วน) จากผู้ถูกร้องทุกข์ไว้ครบถ้วนแล้ว

๓. คู่กรณีทุกฝ่ายไม่ติดใจเรียกร้องสิ่งใดในทางแพ่งและทางอาญาต่อกันอีก และในวันนี้ผู้ร้องทุกข์ขอยุติเรื่องร้องทุกข์ที่ได้ยื่นไว้ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้คู่กรณีทุกฝ่ายรับว่าจะไม่นำสัญญาประนีประนอมยอมความฉบับนี้ไปเผยแพร่ให้บุคคลอื่นทราบ

คณะอนุกรรมการฯ พิจารณาแล้วเห็นว่า คู่กรณีทั้งสองฝ่ายสามารถตกลงกันได้ จึงให้ทำสัญญาประนีประนอมยอมความไว้เป็นหลักฐาน

การทำสัญญาประนีประนอมยอมความฉบับนี้ ได้จัดทำขึ้นด้วยความสมัครใจของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย มิได้เกิดจากการจูงใจ ให้ค้ำประกันสัญญา การถูกบังคับ ชูเชิญ หลอกลวง ฉ้อฉล หรือโดยมิชอบด้วยกฎหมายประการอื่น ให้จำยอมทำสัญญาประนีประนอมยอมความนี้ คณะอนุกรรมการฯ ได้อ่านให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายฟัง และได้ให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายอ่านเอง และเข้าใจข้อความโดยตลอดดีแล้ว เห็นว่าเป็นไปตามเจตนาของทั้งสองฝ่าย จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานต่อหน้าคณะอนุกรรมการฯ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องทุกข์
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้ถูกร้องทุกข์
(.....)

รายชื่อ...

รายชื่อคณะอนุกรรมการฯ

ลงชื่อ.....ประธานอนุกรรมการฯ ลงชื่อ.....อนุกรรมการฯ
(.....)

ลงชื่อ.....อนุกรรมการฯ ลงชื่อ.....อนุกรรมการฯ
(.....)

ลงชื่อ.....อนุกรรมการฯ ลงชื่อ.....อนุกรรมการฯ
(.....)

ลงชื่อ.....อนุกรรมการฯ/เจ้าของสำนวน
(.....)

ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์การใกล้ชิดหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๙
ข้อ ๙ "ในกรณีที่ผู้กรณิไม่ได้ตกลงไว้เป็นอย่างอื่นให้รักษาข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการใกล้ชิดและประนีประนอมข้อพิพาทเป็นความลับ เว้นแต่
สำนักงานฯ นำไปใช้เท่าที่จำเป็นเพื่อปฏิบัติหรือบังคับ ให้เป็นไปตามสัญญาประนีประนอมยอมความ"

เรื่อง ขอให้พิจารณาไต่ถามกรณีเรื่องร้องเรียนระหว่าง (ผู้ร้อง)
กับบริษัท

ข้อเท็จจริง

เมื่อวันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๐ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับหนังสือร้องเรียนจาก (ผู้ร้อง) ว่า เมื่อวันที่ (ผู้ร้อง) ผู้ร้องได้ทำสัญญาซื้อขายที่ดินพร้อมบ้านพักอาศัย ราคา ๖,๐๐๐,๐๐๐ บาท (หกล้านบาทถ้วน) กับบริษัท จำกัด ต่อมาผู้ร้องพบว่า บริษัทฯ เอาปูนมาโบกปิดทับท่อระบายน้ำหลักของหมู่บ้าน ซึ่งอยู่ตรงกับหน้าบ้านของผู้ร้อง โดยไม่ได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ ซึ่งหากเปิดฝาท่อออกจะทำให้ผู้ร้องได้รับผลกระทบทางกลิ่นอย่างมาก ทั้งนี้ หากผู้ร้องทราบว่า มีท่อระบายน้ำขนาดใหญ่อยู่ตรงหน้าบ้านของผู้ร้อง ผู้ร้องจะไม่ซื้อบ้านหลังดังกล่าว ผู้ร้องจึงมีความประสงค์ให้บริษัทฯ ชื้อคืนบ้านให้ราคาเต็ม รวมค่าใช้จ่ายภาษี อากร ดอกเบี้ยทุกชนิดรวมทั้งค่าตกแต่งต่างๆ จึงขอความเป็นธรรม

การดำเนินการ

๑. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีหนังสือ ที่ นร และ ลงวันที่ มีหนังสือให้สำนักงานเขตบางขุนเทียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง และมีหนังสือให้บริษัท ชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

๒. เมื่อวันที่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับหนังสือจากสำนักงานเขตบางขุนเทียน แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ว่า ในการก่อสร้างท่อระบายน้ำทุกระยะไม่เกิน ๑๕ เมตร โดยประมาณ จะต้องมีย่อพักท่อระบายน้ำเพื่อการล้างทำความสะอาดท่อระบายน้ำ และตัดดินเลนหรือขยะออกจากบ่อพัก ซึ่งการปิดบ่อพักจะเป็นปัญหาอุปสรรคในการล้างทำความสะอาดท่อระบายน้ำ ส่วนปัญหาเรื่องกลิ่นคงไม่มีผลกระทบ เนื่องจากพิจารณาจากฝาบ่อพักข้างเคียงเป็นฝาคอนกรีตเฉพาะรูเจาะไว้เพื่อเปิดฝาท่อ

๓. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน ให้ผู้ร้องทราบ

๔. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับหนังสือจากผู้ร้อง ลงวันที่ (ผู้ร้อง) ว่า บริษัท ปกปิดข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญในการตัดสินใจซื้อบ้านพักอาศัย ผู้ร้องประสงค์ให้สำนักงานฯ ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

๕. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีหนังสือเชิญบริษัท มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงและหรือเจรจาไต่ถามกับผู้ร้อง ต่อคณะกรรมการไต่ถามเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ในวันที่ เวลา ๑๓.๓๐ นาฬิกา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

เอกสารประกอบการพิจารณา

๑. สำเนาหนังสือของผู้ร้อง ลงวันที่ (เอกสาร ๑)
๒. สำเนาสัญญาซื้อขาย (เอกสาร ๒)
๓. สำเนาหนังสือสำนักงานเขตบางขุนเทียน (เอกสาร ๓)
๔. สำเนาภาพถ่ายหน้าของของผู้ร้อง (เอกสาร ๔)

เอกสารประกอบการประชุม

คณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราว

ร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ครั้งที่

วันที่

วาระ

เรื่อง ขอให้พิจารณาไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์ระหว่าง (ผู้ร้อง) กับ (ผู้รับจ้าง)

ข้อเท็จจริง

เมื่อวันที่ (ผู้ร้อง) ได้มีหนังสือร้องทุกข์ ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่า (เอกสาร ๑) เมื่อวันที่ ได้ทำสัญญาว่าจ้างตกแต่งภายใน งานติดตั้งผนังเบาและประตูบานเลื่อน ๑ ชุด พร้อมทาสีผนังกับ (ผู้รับจ้าง) ตามสัญญากำหนดราคาไว้ ๒๗,๕๐๐ บาท (สองหมื่นเจ็ดพัน ห้าร้อยบาทถ้วน) แต่ผู้ร้องเห็นว่าราคาสูงเกินไป จึงตกลงทำแค่การกันผนังเบารายการเดียว เป็นเงิน ๑๗,๕๘๔ บาท (หนึ่งหมื่นเจ็ดพันห้าร้อยแปดสิบสี่บาทถ้วน) กำหนดส่งมอบงานภายใน ๔-๕ วัน นับจากวันเริ่มงาน (เอกสาร ๒) ผู้ร้องชำระเงินมัดจำไปแล้วจำนวน ๗,๕๘๔ บาท (เจ็ดพันห้าร้อยแปดสิบสี่บาทถ้วน) โดยกรอเงินเข้าบัญชี (เอกสาร ๓) ซึ่ง แจ้งว่า เป็นภรรยาของตน แต่หลังจากนั้น ก็ไม่ได้เข้ามาดำเนินการตามที่ตกลงกันได้ ต่อมา ผู้ร้องติดต่อทวงถามก็บ่ายเบี่ยงเรื่อยมา และปัจจุบันผู้ร้องไม่สามารถติดต่อ ได้อีกเลย ผู้ร้องเห็นว่าการกระทำดังกล่าวไม่ถูกต้อง จึงมีความประสงค์ขอเงินที่ชำระไปแล้วทั้งหมดคืน จึงขอความเป็นธรรม

การดำเนินการ

๑. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีหนังสือนัดคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมาพบพนักงาน เจ้าหน้าที่ เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงและเจรจาไกล่เกลี่ยกันต่อคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชุดที่ ในวันที่ เวลา ๑๓.๓๐ นาฬิกา

๒. เมื่อวันที่ เจ้าหน้าที่ได้ประสานกับ (ผู้ร้อง) เพื่อสอบถามข้อเท็จจริงเบื้องต้นสรุปความได้ว่า ผู้ร้องได้ทำสัญญาว่าจ้าง กันห้องผนังเบาภายในบ้าน กำหนดราคา ๑๗,๕๘๔ บาท (หนึ่งหมื่นเจ็ดพันห้าร้อยแปดสิบสี่บาทถ้วน) ผู้ร้องได้ค้นหาช่างจากอินเทอร์เน็ตจากนั้น ก็ติดต่อกลับมากและทำสัญญาว่าจ้างกันผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้ร้องได้ชำระเงินมัดจำเพื่อซื้อของไปจำนวน ๗,๕๘๔ บาท (เจ็ดพันห้าร้อยแปดสิบสี่บาทถ้วน) แต่หลังจากนี้ ก็ผิดฝ่ายบ่ายเบี่ยงเรื่อยมา จนกระทั่งผู้ร้อง ไม่สามารถติดต่อ ได้อีกเลย หลังจากนั้นประมาณ ๒-๓ สัปดาห์ผู้ร้องจึงจ้างช่างรายใหม่เข้ามาดำเนินการ จนแล้วเสร็จกระทั่งปัจจุบัน ก็ไม่ได้ติดต่อกลับเลย ผู้ร้องมีความประสงค์ขอเงินที่ชำระแล้วทั้งหมดคืน

และเจ้าหน้าที่ได้ประสานกับ (ผู้รับจ้าง) ได้รับแจ้งว่า ไม่ได้เข้าไปทำตามสัญญา ว่าจ้างจริง แต่ตนเองได้เตรียมวัสดุอุปกรณ์ไว้หมดแล้วและของที่ส่งมาทั้งหมดกองอยู่ที่บ้าน สาเหตุที่ไม่ได้เข้าไป

ทำตามสัญญาเนื่องจากตนเองมีนัดแล้ววันเดียวผู้ร้องก็ไม่ให้เข้าทำและยกเลิกสัญญา ซึ่งตนเองก็เสียหายเพราะของที่ส่งมาไม่ได้ใช้

เจ้าหน้าที่อัยการสิทธิและขั้นตอนดำเนินการเบื้องต้นของ สคบ. ให้ทั้งสองฝ่ายเข้าใจแล้วจึงได้นำเรื่องเสนอชั้นอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชุดที่ ■■■■■■■■■■ (ผู้รับจ้าง) ได้แจ้งว่าจะเข้ามาไกล่เกลี่ยกับผู้ร้องในวันนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

มติ



คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราว
ร้องทุกข์จากผู้บริโภค [redacted]
ครั้งที่ [redacted]
วันที่ [redacted]
วาระ [redacted]

เรื่อง กรณีร้องเรียนบริษัท [redacted]

ข้อเท็จจริง

เมื่อวันที่ [redacted] สคบ.ได้รับหนังสือจาก [redacted] (ผู้ร้อง) ว่า ผู้ร้องได้ทำสัญญาเช่าซื้อรถยนต์ ยี่ห้อ [redacted] รุ่น [redacted] 1.2 E หมายเลขทะเบียน [redacted] กับบริษัท [redacted] ซึ่งผู้ร้องได้ค้างชำระค่าเช่าซื้อ จำนวน ๓ งวด ต่อมาเมื่อวันที่ [redacted] พนักงานบริษัทฯ ได้มาติดตามยึดรถยนต์ โดยผู้ร้องสามารถไถ่ถอนรถยนต์คันดังกล่าวได้ภายใน ๓๐ วัน แต่ปรากฏว่าบริษัทฯ ได้ขายรถยนต์ให้แก่บุคคลอื่นก่อนกำหนด โดยไม่ได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบแต่อย่างใด ทำให้ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน จึงขอความเป็นธรรม

การดำเนินการ

๑. สคบ. ได้มีหนังสือ ที่ นร [redacted] ลงวันที่ [redacted] เชิญบริษัท [redacted] และผู้ร้อง มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว และเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้ร้องในวันที่ [redacted] เวลา ๑๐.๐๐ นาฬิกา

๒. เมื่อวันที่ [redacted] ผู้รับมอบอำนาจจากบริษัท [redacted] ได้มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกำหนดนัด และได้เจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้ร้อง. แต่ยังไม่สามารถตกลงกันได้ ซึ่งผู้ร้องได้ชี้แจงว่า

(๑) ผู้ร้องได้ค้างชำระค่าเช่าซื้อ จำนวน ๓ งวด

(๒) แต่ผู้ร้องไม่ได้รับหนังสือทวงถามให้ชำระหนี้แต่อย่างใด เนื่องจากผู้ร้องได้แจ้งเปลี่ยนที่อยู่ในการส่งเอกสารไปยังสถานที่ทำงานของผู้ร้องแทนที่อยู่เดิม ซึ่งบริษัทฯ ได้เคยส่งใบทวงหนี้มายังสถานที่ทำงานของผู้ร้อง ซึ่งถือว่า บริษัทฯ ได้รับทราบการเปลี่ยนแปลงที่อยู่ของผู้ร้องแล้ว แต่ปรากฏว่า เมื่อวันที่ [redacted] พนักงานของบริษัทฯ ได้มาติดตามยึดรถยนต์ และแจ้งผู้ร้องว่า สามารถไถ่ถอนรถยนต์คันดังกล่าวได้ภายใน ๓๐ วัน

(๓) ต่อมาเมื่อวันที่ [redacted] ผู้ร้องได้เดินทางไปบริษัทฯ เพียงผู้เดียว โดยผู้ร้องได้ไปติดต่อกับ [redacted] (ไม่ทราบนามสกุล) พนักงานบริษัทฯ เพื่อไถ่ถอนรถยนต์คันที่เช่าซื้อ ซึ่ง [redacted] แจ้งว่า รถยนต์ได้ขายรถยนต์คันดังกล่าวไปแล้ว ซึ่งผู้ร้องไม่ได้รับหนังสือแจ้งให้ทราบก่อนการขายทอดตลาดแต่อย่างใด ทำให้ผู้ร้องเสียสิทธิในการไถ่ถอนรถยนต์

ผู้ร้องจึงมีประสงค์ ดังนี้

(๑) ขอให้บริษัทฯ คืนรถยนต์คันดังกล่าวให้แก่ผู้ร้อง

(๒) หากไม่สามารถคืนได้ ขอให้บริษัทฯ ชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ผู้ร้องเป็นจำนวนเงินค้างงวดเช่าซื้อรถยนต์ที่ผู้ร้องได้ชำระ

ส่วนฝ่ายบริษัทฯ ชี้แจงว่า บริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามข้อสัญญาซึ่งเป็นไปตามประกาศของสคบ. กล่าวคือ เมื่อบริษัทฯ ได้กลับเข้าครอบครองรถยนต์คันที่เช่าซื้อเมื่อวันที่ [redacted] แล้ว ต่อมา

เมื่อวันที่ [REDACTED] บริษัทฯ ได้มีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องนำเงินมาชำระหนี้เพื่อปิดบัญชีเช่าซื้อรถยนต์ ซึ่งส่งไปตามที่อยู่ตามสัญญาเช่าซื้อ และปรากฏตามใบตอบรับทางไปรษณีย์ว่า มีผู้รับหนังสือฉบับดังกล่าว เมื่อวันที่ [REDACTED] ซึ่งเมื่อครบกำหนดระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ในหนังสือขอปิดบัญชีแล้ว ผู้ร้องไม่ได้ ดำเนินการปิดบัญชี บริษัทฯ จึงได้ดำเนินการนำรถคันที่เช่าซื้อออกขายทอดตลาดเมื่อวันที่ [REDACTED] ซึ่งนับแต่วันที่ผู้ร้องได้รับหนังสือขอให้ปิดบัญชีเช่าซื้อจนถึงวันที่ขายทอดตลาดเป็นเวลา ๑๕ วัน

๔. สคบ. ได้มีหนังสือเชิญบริษัท [REDACTED] มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงและหรือเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้ร้องต่อคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราร้องทุกข์จาก ผู้บริโภค ชุดที่ [REDACTED] เวลา ๑๓.๓๐ นาฬิกา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

เอกสารประกอบการพิจารณา

๑. สำเนาคำร้องเรียนของผู้ร้อง ลงวันที่ [REDACTED] (เอกสาร ๑)
๒. สำเนาสัญญาเช่าซื้อรถยนต์ ลงวันที่ [REDACTED] (เอกสาร ๒)
๓. สำเนารายการจดทะเบียนรถยนต์ (เอกสาร ๓)
๔. สำเนาหนังสือติดตามเอาทรัพย์สินเช่าซื้อ ลงวันที่ [REDACTED] (เอกสาร ๔)
๕. สำเนาบันทนาการตรวจสภาพและรับรถยนต์ ลงวันที่ [REDACTED] (เอกสาร ๕)
๖. สำเนาหนังสือขอให้ปิดบัญชีเช่าซื้อ ลงวันที่ [REDACTED] (เอกสาร ๖)
๗. สำเนาหนังสือแจ้งผลการขายทอดตลาดและขอให้ชำระหนี้ ลงวันที่ [REDACTED] (เอกสาร ๗)
๘. สำเนารายงานประจำวันแจ้งเป็นหลักฐาน ลงวันที่ [REDACTED] (เอกสาร ๘)
๙. สำเนาบันทกถ้อยคำของผู้ร้อง ลงวันที่ [REDACTED] (เอกสาร ๙)
๑๐. สำเนาบันทกถ้อยคำของผู้ประกอบธุรกิจ ลงวันที่ [REDACTED] (เอกสาร ๑๐)



เอกสารประกอบการประชุม

คณะกรรมการพิจารณากรณีร้องเรียนเรื่องร้องทุกข์
จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป
ครั้งที่ ๒/๒๕๖๖
วันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๖๖
วาระที่

เรื่อง ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท [REDACTED] จำกัด (มหาชน)

ข้อเท็จจริง

๑. เมื่อวันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๕ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเรื่องร้องทุกข์จากนางสาว [REDACTED] แจ้งว่า เมื่อวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๕ ผู้ร้องซื้อเครื่องปรับอากาศพร้อมติดตั้ง ยี่ห้อ [REDACTED] จำนวน ๓ ตัว (ขนาด ๙,๐๐๐ บีทียู จำนวน ๑ ตัว ขนาด ๑๑,๙๐๐ บีทียู จำนวน ๑ ตัว และขนาด ๙,๘๐๐ บีทียู จำนวน ๑ ตัว) กับบริษัท [REDACTED] จำกัด (มหาชน) รวมเป็นเงินจำนวน ๔๐,๔๓๓ บาท (สี่หมื่นสี่ร้อยสามสิบสามบาทถ้วน) และกำหนดติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ในวันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๕ ปรากฏว่า ในวันดังกล่าวบริษัทฯ จัดส่งเครื่องปรับอากาศ จำนวน ๒ ตัว (ขนาด ๙,๐๐๐ บีทียู และขนาด ๙,๘๐๐ บีทียู) แต่ไม่สามารถจัดส่งเครื่องปรับอากาศ ๑ ตัว (ขนาด ๑๑,๙๐๐ บีทียู) และแจ้งว่าจะจัดส่งเครื่องปรับอากาศเครื่องดังกล่าว ในวันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๕ พร้อมติดตั้งเครื่องปรับอากาศทั้งหมดให้แก่ผู้ร้อง เมื่อถึงกำหนดนัด บริษัทฯ ไม่ได้จัดส่งเครื่องปรับอากาศเครื่องดังกล่าว และไม่สามารถติดตั้งเครื่องปรับอากาศทั้งหมดได้ เนื่องจากเครื่องปรับอากาศ จำนวน ๑ ตัว มีขนาดไม่เหมาะสมกับห้อง ผู้ร้องจึงติดต่อบริษัทฯ เพื่อขอคืนสินค้าทั้งหมด แต่ได้รับการปฏิเสธ กรณีดังกล่าวทำให้ผู้ร้องได้รับความเสียหาย (เอกสาร ๑)

๒. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีหนังสือ ที่ นร ๐๓๐๓ [REDACTED] ลงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ และ ที่ นร ๐๓๐๓ [REDACTED] ลงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ เชิญกรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท [REDACTED] จำกัด (มหาชน) และผู้ร้องมาพบคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชุดที่ ๓ (ด้านฉลาก) ในวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๓.๓๐ นาฬิกา ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ถึงกำหนด ผู้ร้อง และนาย [REDACTED] ผู้รับมอบอำนาจจากบริษัท [REDACTED] จำกัด (มหาชน) มาพบคณะกรรมการฯ ตามกำหนดนัด จึงคณะกรรมการฯ เจรจาไกล่เกลี่ยแล้ว ปรากฏว่าคู่กรณีทั้งสองฝ่ายสามารถตกลงกันได้ โดยทำสัญญาประนีประนอมยอมความ มีเงื่อนไขข้อตกลง ดังนี้

(๑) ผู้ถูกร้องทุกข์ เสนอว่า เพื่อเป็นการระงับข้อพิพาทดังกล่าว ยินดีช่วยเหลือผู้ร้องทุกข์ เป็นเงินจำนวน ๗,๐๐๐ บาท (เจ็ดพันบาทถ้วน) โดยชำระด้วยวิธีโอนเงินเข้าบัญชีของบริษัท [REDACTED] จำกัด (มหาชน) ชื่อบัญชีนางสาว [REDACTED] หมายเลขบัญชี [REDACTED] ภายในวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๕ และผู้ถูกร้องทุกข์จะเข้าไปดำเนินการแก้ไขงานติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ดังนี้

(๑.๑) ผู้ถูกร้องทุกข์จะดำเนินการแก้ไขจุดรอยเจาะรูน็อตยึดขาแขวนคอยล์ร้อน ให้เรียบร้อย โดยใช้สีที่เหมือนสีเดิมหรือเทียบเคียงสีเดิม

(๑.๒) ผู้ถูกร้องทุกข์จะดำเนินการทำความสะอาดคราบขาวที่น้ำทิ้งและติดตั้งสายรัดท่อ น้ำทิ้งเพิ่มให้เรียบร้อย โดยช่างผู้ชำนาญการ

ทั้งนี้ ขอให้ผู้ร้องทุกข์ถ่ายภาพจุดที่ชำรุดทั้ง ๓ จุด และจัดส่งให้ผู้ถูกร้องทุกข์ ภายในวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ เพื่อให้ผู้ถูกร้องทุกข์จะเข้าไปดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันนับจากวันที่ได้รับภาพถ่ายดังกล่าวจากผู้ร้องทุกข์ หากผู้ถูกร้องทุกข์ ไม่ปฏิบัติตามข้อ ๑ ยินยอมให้ผู้ร้องทุกข์นำสัญญาประนีประนอมยอมความฉบับนี้ ไปฟ้องศาลได้ทันที

(๒) ผู้ร้องทุกข์...

(๒) ผู้ร้องทุกข์ยื่นตัวรับข้อเสนอดังข้อ ๑

(๓) ผู้ร้องทุกข์ และผู้ถูกร้องทุกข์ ไม่ตั้งใจเรียกร้องสิ่งใดต่อกันอีก ไม่ว่าจะผ่านทางแพ่ง และทางอาญา และผู้ร้องทุกข์ขอยุติเรื่องร้องทุกข์ที่ได้ยื่นไว้ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และจะไม่นำสัญญาประนีประนอมยอมความฉบับนี้ไปเผยแพร่ให้บุคคลอื่นทราบ (เอกสาร ๒)

๓. เมื่อวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๖ ผู้ร้องได้ติดต่อมายังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แจ้งว่า บริษัท [REDACTED] จำกัด (มหาชน) ไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงข้อ (๑) (๑.๑) และ (๑.๒) ให้แล้วเสร็จ ภายในกำหนด ผู้ร้องตั้งใจเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนและขอสงวนสิทธิ์ โดยเรียกร้องค่าเสียหายเวลา วันละ ๑,๐๐๐ บาท (หนึ่งพันบาทถ้วน) ตั้งแต่วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๖ จนถึงวันที่ดำเนินการแก้ไขงานแล้วเสร็จ และมีการกำหนดนัดวันที่ช่าง [REDACTED] จะเข้าแก้ไขงานให้แล้วเสร็จในวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๕ โดยเมื่อวันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๖ พนักงานเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ผู้ถูกร้องผ่านแอปพลิเคชันไลน์ "Modex Suparit 4.0" ซึ่งผู้ถูกร้องรับรู้รับทราบ ไม่มีการโต้แย้งแต่อย่างใด และผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการต่อไป (เอกสาร ๓)

ข้อกฎหมาย

- ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๓๔๑ ,๓๗๗
- พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๓ และมาตรา ๓๔
- พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๓

ข้อพิจารณา

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก พิจารณา จากเอกสารหลักฐานต่างๆ แล้วเห็นว่า มีประเด็นที่ต้องพิจารณา ดังนี้

ประเด็นที่ ๑ ผู้ร้องเป็นผู้บริโภคหรือไม่

ข้อเท็จจริงรับฟังได้ว่า ผู้ร้องร้องซื้อเครื่องปรับอากาศพร้อมติดตั้ง ยี่ห้อ [REDACTED] จากบริษัท [REDACTED] จำกัด (มหาชน) เพื่อนำมาใช้ตามอรรถประโยชน์ส่วนตัว ผู้ร้องจึงเป็นผู้บริโภค ตามมาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ส่วนบริษัท [REDACTED] จำกัด (มหาชน) จัดทะเบียนเป็นบริษัทมหาชนจำกัด มีวัตถุประสงค์ประกอบกิจการค้าวัสดุก่อสร้าง/ตกแต่งบ้าน ให้แก่ผู้ร้อง รวมถึงประชาชนทั่วไป โดยรับเงินเป็นค่าตอบแทน บริษัท [REDACTED] จำกัด (มหาชน) จึงเป็นผู้ประกอบธุรกิจ ตามมาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติฉบับเดียวกัน

ประเด็นที่ ๒ มีการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิหรือไม่

ข้อเท็จจริงรับฟังได้ว่า เมื่อวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๕ ผู้ร้องซื้อเครื่องปรับอากาศ พร้อมติดตั้ง ยี่ห้อ [REDACTED] จำนวน ๓ ตัว (ขนาด ๙,๐๐๐ บีทียู จำนวน ๑ ตัว ขนาด ๑๑,๙๐๐ บีทียู จำนวน ๑ ตัว และขนาด ๙,๘๐๐ บีทียู จำนวน ๑ ตัว) กับบริษัท [REDACTED] (มหาชน) รวมเป็นเงินจำนวน ๔๐,๔๓๓ บาท (สี่หมื่นสี่ร้อยสามสิบสามบาทถ้วน) และกำหนดติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ในวันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๕ ปรากฏว่า ในวันดังกล่าวบริษัทฯ จัดส่งเครื่องปรับอากาศ จำนวน ๒ ตัว (ขนาด ๙,๐๐๐ บีทียู และขนาด ๙,๘๐๐ บีทียู) แต่ไม่สามารถจัดส่งเครื่องปรับอากาศ ๑ ตัว (ขนาด ๑๑,๙๐๐ บีทียู) และแจ้งว่าจะจัดส่งเครื่องปรับอากาศเครื่องดังกล่าว ในวันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๕ พร้อมติดตั้งเครื่องปรับอากาศทั้งหมดให้แก่ผู้ร้อง เมื่อถึงกำหนดนัด บริษัทฯ ไม่ได้จัดส่งเครื่องปรับอากาศเครื่องดังกล่าว และไม่สามารถติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ทั้งหมดได้ เนื่องจากเครื่องปรับอากาศ จำนวน ๑ ตัว มีขนาดไม่เหมาะสมกับห้อง ผู้ร้องจึงติดต่อบริษัทฯ เพื่อขอคืนสินค้าทั้งหมด แต่ได้รับการปฏิเสธ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้นำเรื่องร้องทุกข์

ดังกล่าว...

ดังกล่าวเข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชุดที่ ๓ (ด้านฉลาก) ในวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๓.๓๐ นาฬิกา ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ปรากฏว่าคู่กรณีทั้งสองฝ่ายสามารถตกลงกันได้ โดยทำสัญญาประนีประนอมยอมความ มีเงื่อนไขข้อตกลง ดังนี้

๑. ผู้ถูกร้องทุกข์ เสนอว่า เพื่อเป็นการระงับข้อพิพาทดังกล่าว ยินดีช่วยเหลือผู้ร้องทุกข์ เป็นเงินจำนวน ๗,๐๐๐ บาท (เจ็ดพันบาทถ้วน) โดยชำระด้วยวิธีโอนเงินเข้าบัญชีของบริษัท [redacted] จำกัด (มหาชน) ชื่อบัญชีนางสาว [redacted] หมายเลขบัญชี [redacted] ภายในวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๕ และผู้ถูกร้องทุกข์จะเข้าไปดำเนินการแก้ไขงานติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ดังนี้

๑.๑ ผู้ถูกร้องทุกข์จะดำเนินการแก้ไขชุดรอยเจาะรูนอตยึดขาแขวนคอยล์ร้อนให้เรียบร้อย โดยใช้สีที่เหมือนสีเดิมหรือเทียบเคียงสีเดิม

๑.๒ ผู้ถูกร้องทุกข์จะดำเนินการทำความสะอาดคราบขาวที่น้ำทิ้งและติดตั้งสายรัด น้ำทิ้งเพิ่มเติมให้เรียบร้อย โดยช่างผู้ชำนาญการ ทั้งนี้ ขอให้ผู้ร้องทุกข์ถ่ายภาพจุดที่ชำรุดทั้ง ๓ จุด และจัดส่งให้ผู้ถูกร้องทุกข์ ภายในวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ เพื่อให้ผู้ถูกร้องทุกข์จะเข้าไปดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันนับจากวันที่ได้รับภาพถ่ายดังกล่าว จากผู้ร้องทุกข์ หากผู้ถูกร้องทุกข์ ไม่ปฏิบัติตามข้อ ๑ ยินยอมให้ผู้ร้องทุกข์นำสัญญาประนีประนอมยอมความฉบับนี้ ไปฟ้องศาลได้ทันที

๒. ผู้ร้องทุกข์ยินยอรับข้อเสนอดังกล่าว

๓. ผู้ร้องทุกข์ และผู้ถูกร้องทุกข์ ไม่ติดใจเรียกร้องสิ่งใดต่อกันอีก ไม่ว่าจะผ่านทางแพ่ง และทางอาญา และผู้ร้องทุกข์ขอยุติเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้ยื่นไว้ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และจะไม่นำสัญญาประนีประนอมยอมความฉบับนี้ไปเผยแพร่ให้บุคคลอื่นทราบ ถือได้ว่าคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ต่างระงับข้อพิพาทที่มีต่อกันโดยต่างพร้อมกันให้แก่กัน บันทึกข้อตกลงฉบับดังกล่าว จึงเป็นสัญญาประนีประนอมยอมความ เป็นเหตุทำให้ข้อเรียกร้องที่เคยมีต่อกันต่างระงับสิ้นไป ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๘๕๐ มาตรา ๘๕๑ และมาตรา ๘๕๒ บันทึกข้อตกลงฉบับดังกล่าวคู่กรณีทั้งสองฝ่ายได้รับทราบ อีกทั้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดส่งบันทึกข้อตกลงฉบับดังกล่าวให้ผู้ร้องและบริษัท [redacted] จำกัด (มหาชน) (ผู้ถูกร้อง) ได้อ่านและทำความเข้าใจ เมื่อคู่กรณีทั้งสองฝ่ายได้อ่านและเข้าใจ เป็นไปตามเจตนาของตนและลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ บันทึกข้อตกลงฉบับดังกล่าวจึงสมบูรณ์มีผลผูกพัน คู่สัญญาทั้งสองฝ่าย ข้อเท็จจริงปรากฏต่อไปว่าเมื่อวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จากผู้ร้องส่งภาพถ่ายการแก้ไขงานติดตั้งเครื่องปรับอากาศ โดยพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ส่งภาพถ่ายดังกล่าวให้กับผู้ถูกร้องผ่านแอปพลิเคชันไลน์ "Modex Suparit 4.0" ต่อมาเมื่อวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๖ ผู้ร้องได้ติดต่อมายังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แจ้งว่าผู้ถูกร้องไม่ปฏิบัติตาม ข้อตกลงให้แล้วเสร็จภายในกำหนด ผู้ร้องคิดใจเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนและขอสงวนสิทธิ์ โดยเรียกร้องค่าเสียหาย วันละ ๑,๐๐๐ บาท (หนึ่งพันบาทถ้วน) ตั้งแต่วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๖ จนถึงวันที่ดำเนินการแก้ไขงานแล้วเสร็จ และมีการกำหนดนัดวันที่ช่าง [redacted] จะเข้าแก้ไขงานให้แล้วเสร็จในวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๕ โดยเมื่อวันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๖ พนักงานเจ้าหน้าที่ได้แจ้งความประสงค์ของผู้ร้องให้ผู้ถูกร้อง ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ "Modex Suparit 4.0" ซึ่งผู้ถูกร้องรับรู้รับทราบโดยไม่มี การโต้แย้งแต่อย่างใด ข้อเท็จจริงปรากฏต่อไปว่า ตามบันทึกข้อตกลงฉบับลงวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๕ ผู้ร้องจะต้องส่งภาพถ่าย การแก้ไขงานติดตั้งเครื่องปรับอากาศให้กับผู้ถูกร้อง ภายในวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ ซึ่งผู้ถูกร้องได้รับรูปถ่าย ดังกล่าว ตามกำหนดแล้ว โดยผู้ถูกร้องจะต้องดำเนินการแก้ไขงานติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่ผู้ร้องส่งภาพถ่ายดังกล่าว เห็นว่าผู้ถูกร้องต้องดำเนินการแก้ไขงานติดตั้งเครื่องปรับอากาศให้แล้วเสร็จ ซึ่งจะครบกำหนดในวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๖ (นับจากวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๖) ต่อมาเมื่อวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๖ ผู้ถูกร้องได้ดำเนินการแก้ไขงานติดตั้งเครื่องปรับอากาศเป็นเวลาภายหลัง

ตามบันทึก...

ตามบันทึกข้อตกลง ฉบับลงวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๕ จำนวน ๒ วัน (ในวันที่ ๗- ๘ มกราคม ๒๕๖๖) จากกรณีดังกล่าว เห็นได้ว่าการที่ผู้ถูกร้องไม่ปฏิบัติตามชำระหนี้ให้ถูกต้องตามบันทึกข้อตกลงดังกล่าว จึงเป็นการผิดบันทึกข้อตกลงและย่อมก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้อง ซึ่งค่าเสียหายอันผู้ร้องเรียกร้อง ค่าเสียหาย เนื่องจากไม่ทำตามสัญญาวันละ ๑,๐๐๐ บาท (หนึ่งพันบาทถ้วน) ตั้งแต่วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๖ จนถึงวันที่มีการเก็บงานเสร็จ ผู้ถูกร้องได้ทราบแล้วว่าผู้ร้องได้ส่งหนังสือการเรียกร้องค่าเสียหายดังกล่าว ในวันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๖ อันเป็นความเสียหายอันเกิดแต่พฤติการณ์พิเศษ ซึ่งผู้ถูกร้องได้คาดเห็นหรือทราบ อยู่แล้วก่อนวันชำระหนี้ ผู้ร้องจึงมีสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายดังกล่าวตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๒๒๒ วรรคสอง

จากข้อเท็จจริงดังกล่าวที่พิจารณาแล้วเห็นว่า บริษัท [REDACTED] จำกัด (มหาชน) กระทำผิดสัญญาและกระทำละเมิดสิทธิของผู้ร้องซึ่งเป็นผู้บริโภค จึงเห็นควรเสนอคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภคพิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท [REDACTED] จำกัด (มหาชน) เพื่อบังคับให้ชำระเงิน จำนวน ๒,๐๐๐ บาท (สองพันบาทถ้วน) พร้อมดอกเบี้ยตามกฎหมาย ทั้งนี้ ให้รวมถึงผู้บริโภครายอื่น ที่ร้องเรียนไว้แล้วและที่จะมาร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพิ่มเติมเข้ามาภายหลัง ในลักษณะทำนองเดียวกัน

ประเด็นที่ ๓ การดำเนินคดีนี้จะประโยชน์แก่ผู้บริโภคโดยส่วนรวมหรือไม่

พิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินคดีแทนจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคโดยส่วนรวม เนื่องจากการประกอบธุรกิจของบริษัท [REDACTED] จำกัด (มหาชน) มีลักษณะเป็นธุรกิจที่ประชาชน จำนวนมากให้ความสนใจและใช้บริการ อาจส่งผลกระทบต่อประชาชนโดยส่วนรวมได้ ประกอบกับลักษณะ พฤติการณ์การกระทำของบริษัทดังกล่าว เป็นทั้งการกระทำผิดสัญญาและละเมิดสิทธิของผู้บริโภค หากปล่อยปะละเลยให้บริษัทยังคงดำเนินธุรกิจในลักษณะเช่นนี้ต่อไปอาจทำให้ผู้บริโภครายอื่นๆ ได้รับความเสียหายเช่นเดียวกับผู้ร้องกรณีนี้

ข้อเสนอแนะ

เห็นควรนำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคใช้อำนาจตามมาตรา ๓๔ แห่งพระราชบัญญัติ คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มอบหมายให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท [REDACTED] จำกัด (มหาชน) เพื่อบังคับให้ชำระเงินจำนวน ๒,๐๐๐ บาท (สองพันบาทถ้วน) พร้อมดอกเบี้ย ตามกฎหมายให้แก่ผู้ร้อง ทั้งนี้ ให้รวมถึงผู้บริโภครายอื่นๆ ที่ร้องเรียนไว้แล้ว และที่จะมาร้องเรียนต่อสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพิ่มเติมภายหลัง ซึ่งมีลักษณะเรื่องทำนองเดียวกัน และในการดำเนินคดี ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการตามข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายและพยานหลักฐานที่ปรากฏ ณ วันดำเนินคดี และหากภายหลังปรากฏข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสถานภาพของนิติบุคคลที่คณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภคมีมติให้ดำเนินคดีเปลี่ยนแปลงไป โดยมีการจดทะเบียนเลิกนิติบุคคลและแต่งตั้งผู้ชำระบัญชี กรณีนี้ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแก่ผู้ชำระบัญชีของนิติบุคคลนั้น ในฐานะที่เป็นผู้แทนของนิติบุคคล ต่อจากนิติบุคคลที่กระทำละเมิดสิทธิผู้บริโภคตามกฎหมายที่บัญญัติไว้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

มติ

นางสาวสมาน แสนงาม กอ.คุ้มครองผู้บริโภคชั้นกลาง

เรื่อง ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท [REDACTED] จำกัด

ข้อเท็จจริง

๑. เมื่อวันที่ ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเรื่องร้องทุกข์จากนางสาว [REDACTED] แจ้งว่า เมื่อวันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๖๒ ผู้ร้องได้ซื้อรถยนต์ใช้แล้ว ยี่ห้อ [REDACTED] รุ่น [REDACTED] ปี ๒๐๐๖ หมายเลขตัวรถ [REDACTED] หมายเลขเครื่องยนต์ [REDACTED] คันหมายเลขทะเบียน [REDACTED] กรุงเทพมหานคร จากบริษัท [REDACTED] จำกัด โดยชำระเงินไปแล้วทั้งสิ้น ๔๐,๐๐๐ บาท (สี่หมื่นบาทถ้วน) โดยตกลงจะทำสัญญาเช่าซื้อรถยนต์กับ [REDACTED] จำกัด (มหาชน) และเมื่อวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๒ ผู้ร้องได้รับมอบรถยนต์คันพิพาทไปใช้งาน ต่อมาเมื่อวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๒ รถยนต์คันพิพาทพบปัญหาเข้าเกียร์ถอยหลังแล้วเสียงดัง เครื่องยนต์สั่น กระจกไฟฟ้าฝั่งคนขับไม่สามารถใช้งานได้ ผู้ร้องจึงแจ้งให้บริษัทฯ ทราบ เพื่อขอคืนรถยนต์คันพิพาท โดยผู้ร้องได้นำรถยนต์คันพิพาทส่งมอบคืนให้แก่บริษัทฯ แล้ว เมื่อวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๒ แต่บริษัทฯ มิได้คืนเงินให้แก่ผู้ร้องแต่อย่างใด จึงขอความเป็นธรรม (เอกสาร ๑)

๒. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีหนังสือ ที่ นร ๐๓๐๓ [REDACTED] ลงวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ และที่ นร ๐๓๐๓ [REDACTED] ลงวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ เชิญบริษัท [REDACTED] จำกัด และผู้ร้องมาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงและเจรจาไกล่เกลี่ยในวันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๒ เวลา ๐๙.๓๐ นาฬิกา เมื่อถึงกำหนดนัด ผู้ร้องได้มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ตามนัด แต่บริษัท [REDACTED] จำกัด ไม่ได้มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ จากการตรวจสอบหลักฐานการจัดส่งหนังสือของบริษัท [REDACTED] จำกัด แจ้งว่า "เจ้าหน้าที่ไม่ชัดเจน" ผู้ร้องจึงมีความประสงค์ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการช่วยเหลือต่อไป (เอกสาร ๒)

๓. พนักงานเจ้าหน้าที่ได้ทำการตรวจสอบข้อมูลนิติบุคคลของบริษัท [REDACTED] จำกัด ปรากฏว่าชื่อนาง [REDACTED] และนาย [REDACTED] เป็นกรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัทฯ และพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบฐานข้อมูลการทะเบียนราษฎร ปรากฏว่าชื่อของบุคคลทั้งสองมีรายชื่อซ้ำจำนวนมาก (เอกสาร ๓)

๔. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีหนังสือ ที่ นร ๐๓๐๓/[REDACTED] ลงวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๒ เรียกนาย [REDACTED] กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท [REDACTED] จำกัด และที่ นร ๐๓๐๓ [REDACTED] ลงวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๒ เรียกนาย [REDACTED] กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท [REDACTED] จำกัด ตามที่ตั้งทางทะเบียนนิติบุคคล พร้อมทั้งเชิญผู้ร้องมาพบ คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านยานยนต์ เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงและเจรจาไกล่เกลี่ย ในวันที่ ๑๘ เมษายน ๒๕๖๒ เวลา ๑๔.๓๐ นาฬิกา

๕. เมื่อวันที่ ๙ เมษายน ๒๕๖๒ พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจตลิ่งชัน ได้ลงพื้นที่ตรวจสอบสถานประกอบการของบริษัท [REDACTED] จำกัด ตั้งอยู่ที่ [REDACTED] เลขที่ [REDACTED] หมู่ ๗ แขวงฉิมพลี เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร ซึ่งได้พบกับพนักงานช่างของบริษัทฯ และได้พบรถยนต์คันพิพาท พนักงานเจ้าหน้าที่ได้นำหนังสือสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ นร ๐๓๐๓ [REDACTED] ลงวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๒ และที่ นร ๐๓๐๓ [REDACTED]

ลงวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๒ ไปปิดที่ทำการของบริษัท ██████████ จำกัด โดยมีเจ้าหน้าที่ตำรวจฯ เป็นพยาน และพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ไปสถานีตำรวจตลิ่งชัน เพื่อลงบันทึกประจำวันไว้เป็นหลักฐาน (เอกสาร ๔)

๖. เมื่อถึงกำหนดคดีวันที่ ๑๘ เมษายน ๒๕๖๒ นางสาว ██████████ (ผู้ร้อง) ได้มาพบ คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านยานยนต์ตามนัด แต่นาง ██████████ และนาย ██████████ กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท ██████████ จำกัด (ผู้ถูกร้อง) ไม่ได้มาพบคณะอนุกรรมการฯ ตามหนังสือเรียก ที่ นร ๐๓๐๓/██████████ และที่ นร ๐๓๐๓/██████████ ทำให้ไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยกันได้ คณะอนุกรรมการฯ ได้สอบถามข้อเท็จจริงจากผู้ร้อง ได้รับแจ้งว่า ผู้ร้องได้ชำระเงินจองให้แก่ผู้ถูกร้อง จำนวน ๕๐,๐๐๐ บาท (สี่หมื่นบาทถ้วน) ภายหลังจากรับมอบรถยนต์ คันพิพาทไปใช้งาน พบปัญหาเข้าเกียร์ถอยหลังแล้วมีเสียงดัง กระจกไฟฟ้าฝั่งคนขับไม่สามารถใช้งานได้ จึงได้แจ้งผู้ถูกร้องว่าจะคืนรถยนต์คันพิพาท และขอเงินที่ได้ชำระไปแล้วคืน ต่อมาผู้ร้องได้นำรถยนต์คันพิพาท ไปคืนให้แก่ผู้ถูกร้อง โดยในวันดังกล่าวนาย ██████████ ซึ่งเป็นกรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท เป็นผู้รับมอบรถยนต์คันพิพาทคืน แต่ปรากฏว่าผู้ถูกร้องปฏิเสธที่จะคืนเงินจำนวน ๕๐,๐๐๐ บาท (สี่หมื่นบาทถ้วน) ให้แก่ผู้ร้อง ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป (เอกสาร ๕)

๗. กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลากได้มีหนังสือ ที่ นร ๐๓๐๓/██████████ ลงวันที่ ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๒ ส่งเรื่องให้กองกฎหมายและคดีดำเนินการเปรียบเทียบความผิดนาง ██████████ และนาย ██████████ กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท ██████████ จำกัด ในความผิดฐานขัดหนังสือเรียกของพนักงานเจ้าหน้าที่

๘. เมื่อวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๒ นางสาว ██████████ (ผู้ร้อง) ได้มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวว่า ผู้ร้องได้ซื้อรถยนต์ใช้แล้ว ยี่ห้อ ██████████ รุ่น ██████████ คันหมายเลขทะเบียน ██████████ กรุงเทพมหานคร จากบริษัท ██████████ จำกัด โดยได้ทำสัญญาซื้อขายและหลักฐานการรับเงินกับบริษัท ██████████ ผู้ร้องวางเงินมัดจำเป็นเงินจำนวน ๕,๐๐๐ บาท (ห้าพันบาทถ้วน) ให้แก่นาง ██████████ (ผู้ขาย) ต่อมาเมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๒ ผู้ร้องได้สอบถามเกี่ยวกับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อรถยนต์ของรถยนต์คันพิพาทกับ ██████████ จำกัด (มหาชน) ได้รับแจ้งว่า ธนาคารฯ ได้อนุมัติวงเงินจำนวน ๑๗๙,๐๐๐ บาท (หนึ่งแสนเจ็ดหมื่นเก้าพันบาทถ้วน) และเมื่อวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๒ ผู้ร้องได้ให้นาย ██████████ (นายจ้างของผู้ร้อง) โอนเงินตาวนผ่านบัญชี ██████████ ██████████ จำกัด (มหาชน) ให้แก่นาง ██████████ เป็นเงินจำนวน ๑๖,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นหกพันบาทถ้วน) ภายหลังจาก ██████████ ได้แจ้งผู้ร้องให้ชำระเงินสด จำนวน ๑๔,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นเก้าพันบาทถ้วน) ผู้ร้อง จึงได้ชำระเงินเพิ่มอีกจำนวน ๑๔,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นเก้าพันบาทถ้วน) ให้แก่นาง ██████████ และได้รับมอบรถยนต์คันพิพาทในวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๒ และในวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๒ ผู้ร้องได้นำรถยนต์คันพิพาท ไปที่บริษัท ██████████ เพื่อคืนรถยนต์คันพิพาท ซึ่งได้พบบุตรชายของนาง ██████████ แต่ไม่พบนาง ██████████ ผู้ร้อง ได้ส่งมอบรถยนต์คันพิพาทคืนให้แก่บุตรชายของนาง ██████████ และผู้ร้องมีความประสงค์ขอให้บริษัทฯ คืนเงินที่บริษัทฯ ได้รับไปแล้ว จำนวน ๕๐,๐๐๐ บาท (สี่หมื่นบาทถ้วน) แต่ได้รับการปฏิเสธ จึงได้เดินทางไปที่ สถานีตำรวจตลิ่งชัน เพื่อลงบันทึกประจำวันไว้เป็นหลักฐาน (เอกสาร ๖)

ข้อกฎหมาย

- ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา ๓๙๑ และมาตรา ๔๕๓
- พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๓ และมาตรา ๓๙

ข้อพิจารณา...

ข้อพิจารณา

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคโดยกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก พิจารณาแล้ว เห็นว่ามีประเด็นที่ต้องพิจารณา ดังนี้

ประเด็นที่ ๑ ผู้ร้องเป็นผู้บริโภคหรือไม่

ข้อเท็จจริงรับฟังได้ว่า ผู้ร้องได้ทำสัญญาซื้อขายรถยนต์ใช้แล้ว ยี่ห้อ [REDACTED] รุ่น [REDACTED] คันหมายเลขทะเบียน [REDACTED] กรุงเทพมหานคร จากบริษัท [REDACTED] จำกัด ซึ่งผู้ร้องใช้งานรถยนต์คันดังกล่าวเพื่ออรรถประโยชน์ส่วนตัว โดยชำระเงินให้แก่บริษัท [REDACTED] จำกัด เป็นค่าตอบแทน ผู้ร้องจึงเป็นผู้บริโภค ตามมาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ส่วนบริษัท [REDACTED] จำกัด เป็นผู้จำหน่ายรถยนต์ใช้แล้ว จึงเป็นผู้ประกอบธุรกิจขายรถยนต์ใช้แล้วให้แก่ผู้ร้องและบุคคลทั่วไป จึงเป็นผู้ประกอบธุรกิจ ตามมาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติฉบับเดียวกัน

ประเด็นที่ ๒ มีการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิผู้บริโภคหรือไม่

ข้อเท็จจริงรับฟังได้ว่า เมื่อวันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๖๒ ผู้ร้องได้ซื้อรถยนต์ใช้แล้ว ยี่ห้อ [REDACTED] รุ่น [REDACTED] ปี ๒๐๐๖ หมายเลขตัวรถ [REDACTED] หมายเลขเครื่องยนต์ [REDACTED] คันหมายเลขทะเบียน [REDACTED] กรุงเทพมหานคร จากบริษัท [REDACTED] จำกัด โดยชำระเงินให้กับบริษัทฯ ไปแล้วเป็นจำนวนทั้งสิ้น ๔๐,๐๐๐ บาท (สี่หมื่นบาทถ้วน) โดยตกลงจะทำสัญญาเช่าซื้อรถยนต์กับ [REDACTED] จำกัด (มหาชน) และเมื่อวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๒ ผู้ร้องได้รับมอบรถยนต์คันพิพาทไปใช้งาน เห็นว่า สัญญาซื้อขายรถยนต์ระหว่างบริษัท [REDACTED] จำกัด กับผู้ร้องตกลงขายรถยนต์คันดังกล่าวให้แก่กับผู้ร้องเกิดขึ้นแล้ว ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๔๕๓ ต่อมาเมื่อวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๒ ผู้ร้องพบว่ารถยนต์คันพิพาทพบปัญหาเข้าเกียร์ถอยหลังแล้วเสียงดัง เครื่องยนต์สั่น กระบอกไฟฟ้าฝึคนขับไม่สามารถใช้งานได้ จึงแจ้งให้บริษัทฯ ทราบ โดยผู้ร้องได้นำรถยนต์คันพิพาทส่งมอบให้แก่บริษัทฯ เมื่อวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๒ แต่บริษัทฯ มิได้คืนเงินให้แก่ผู้ร้องแต่อย่างใด ต่อมาเมื่อวันที่ ๙ เมษายน ๒๕๖๒ พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจคลิ่งชันได้ลงพื้นที่ตรวจสอบสถานประกอบการของบริษัท [REDACTED] จำกัด ตั้งอยู่ที่ [REDACTED] เลขที่ [REDACTED] หมู่ ๗ แขวงฉิมพลี เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร ซึ่งได้พบกับพนักงานช่างของบริษัทฯ และได้พบรถยนต์คันพิพาท พบว่า บริษัท [REDACTED] จำกัด ได้นำรถยนต์คันพิพาทดังกล่าวเสนอขายให้แก่บุคคลทั่วไป ณ ที่ทำการของบริษัทฯ ในราคา ๒๕๘,๐๐๐ บาท (สองแสนห้าหมื่นแปดพันบาทถ้วน) (ตามเอกสาร ๔/๙-๔/๑๒) เห็นว่า เมื่อผู้ร้องได้นำรถยนต์คันพิพาทส่งมอบคืนให้แก่บริษัทฯ แล้ว และบริษัทฯ ได้รับรถยนต์คันพิพาทไว้เป็นที่เรียบร้อย โดยบริษัทฯ ได้นำรถยนต์คันพิพาทดังกล่าวออกเสนอขายให้ประชาชนทั่วไป ณ สถานที่ประกอบการของบริษัทฯ โดยไม่ได้มีการบอกเลิกสัญญากับผู้ร้องแต่อย่างใดแล้ว จึงถือว่า คู่กรณีต่างสมัครใจที่จะเลิกสัญญาซื้อขายที่เกิดขึ้นเป็นผลให้สัญญาเลิกกัน คู่สัญญาแต่ละฝ่ายจำต้องให้อีกฝ่ายหนึ่งได้กลับคืนสู่ฐานะดังที่เป็นอยู่เดิม ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๓๙๑ การที่บริษัทฯ ไม่คืนเงินให้แก่ผู้ร้อง จึงเป็นการกระทำอันละเมิดสิทธิผู้ร้อง ซึ่งเป็นผู้บริโภค จึงเห็นควรนำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคใช้อำนาจตามมาตรา ๓๕ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มอบหมายให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท [REDACTED] จำกัด เพื่อบังคับให้คืนเงินจำนวน ๔๐,๐๐๐ บาท (สี่หมื่นบาทถ้วน) พร้อมดอกเบี้ยตามกฎหมายให้แก่ผู้ร้อง ทั้งนี้ ให้รวมถึงผู้บริโภครายอื่นๆ ที่ร้องเรียนไว้แล้ว และที่จะมาร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพิ่มเติมเข้ามาภายหลัง ซึ่งมีลักษณะทำนองเดียวกัน

ประเด็นที่...

ประเด็นที่ ๓ การดำเนินคดีจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคร่วมหรือไม่
พิจารณาแล้วเห็นว่า เมื่อข้อเท็จจริงรับฟังได้ว่า บริษัท ██████████ จำกัด
เป็นผู้ประกอบธุรกิจขายรถยนต์ใช้แล้ว โดยเสนอขายรถยนต์ใช้แล้วให้กับบุคคลทั่วไปรวมถึงผู้ร้อง การขาย
สินค้าดังกล่าวย่อมมีผลต่อผู้ร้องและบุคคลทั่วไป การที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะเข้าดำเนินคดีต่อ
บริษัท ██████████ จำกัด แทนผู้ร้องจึงเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวม

ข้อเสนอแนะ

เห็นควรนำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคใช้อำนาจตามมาตรา ๓๓๙ แห่งพระราชบัญญัติ
คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ มอบหมายให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ██████████
██████████ จำกัด เพื่อบังคับให้คืนเงินจำนวน ๕๐,๐๐๐ บาท (สี่หมื่นบาทถ้วน) พร้อมดอกเบี้ยตามกฎหมาย
ให้แก่ผู้ร้อง ทั้งนี้ ให้รวมถึงผู้บริโภครายอื่นๆ ที่ร้องเรียนไว้แล้ว และที่จะมาร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภคเพิ่มเติมเข้ามาภายหลัง ซึ่งมีลักษณะทำนองเดียวกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

มติ

██████████ นักสืบสวนสอบสวน
██████████ นักสืบสวนสอบสวนปฏิบัติการ
กลุ่มงานสืบสวนสอบสวน = ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านอาชญากรรม

เรื่อง ขอให้พิจารณาคดีเรื่องร้องทุกข์ของนางสาว [REDACTED]

ข้อเท็จจริง

๑. เมื่อวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเรื่องราวร้องทุกข์จากนางสาว [REDACTED] แจ้งว่า เมื่อวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๔ ผู้ร้องได้ซื้อรถยนต์ทดลองขับยี่ห้อ [REDACTED] รุ่น [REDACTED] หมายเลขตัวรถ [REDACTED] หมายเลขเครื่องยนต์ [REDACTED] ปี ๒๐๒๐ หมายเลขทะเบียนป้ายแดง [REDACTED] กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ของบริษัท [REDACTED] (ประเทศไทย) จำกัด ราคา ๘๖๔,๐๐๐ บาท (แปดแสนหกหมื่นสี่พันบาทถ้วน) กับบริษัท [REDACTED] จำกัด ในขณะที่รับมอบรถยนต์คันพิพาทผู้ร้องพบว่า เลขกิโลเมตรอยู่ที่ประมาณ ๑๔,๑๑๔ กิโลเมตร และผู้ร้องได้ทดลองขับรถยนต์คันพิพาท ในขณะที่ขับปรากฏว่ามีเสียงดังที่พวงมาลัย ซึ่งผู้ร้องได้รับแจ้งจากพนักงานของบริษัท [REDACTED] ว่าเป็นเสียงพลาสติกเสียดสีกัน ภายหลังจากรับมอบรถยนต์คันพิพาทไปใช้งานได้ระยะหนึ่งผู้ร้องพบว่า พวงมาลัยมีเสียงดังเอี๊ยดในเวลาที่ผู้ร้องจอดรถยนต์คันพิพาทภายใต้แสงแดด เมื่อใช้งานพวงมาลัยได้ระยะหนึ่งแล้วเสียงดังกล่าวจะหายไป ผู้ร้องจึงแจ้งให้บริษัท [REDACTED] และบริษัท [REDACTED] ทราบเพื่อเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ แต่ได้รับการปฏิเสธต่อมาเมื่อวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๕ ผู้ร้องได้นำรถยนต์คันพิพาทไปซ่อมอาการพวงมาลัยมีเสียงดังที่บริษัท [REDACTED] จำกัด [REDACTED] เมื่อผู้ร้องรับมอบรถยนต์คันพิพาทไปใช้งานพบว่า พวงมาลัยไม่มีเสียงแล้ว แต่ปรากฏว่ารถยนต์คันพิพาทมีปัญหาพวงมาลัยเอียงขวา จึงได้แจ้งให้บริษัท [REDACTED] และบริษัท [REDACTED] ทราบ โดยผู้ร้องได้นำรถยนต์คันพิพาทไปเข้าตรวจสอบและแก้ไขปัญหาพวงมาลัยเอียงขวาที่บริษัท [REDACTED] จำนวน ๓ ครั้ง เมื่อวันที่ ๑๔ มกราคม ๒๕๖๕ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๕ และวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ แต่ปรากฏว่ายังคงพบปัญหาเช่นเดิม ผู้ร้องมีความประสงค์ขอยกเลิกสัญญาและขอเงินที่ชำระไปทั้งหมดคืน จึงขอความเป็นธรรม (เอกสาร ๑)

๒. เมื่อวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๕ วันที่ ๒๘ เมษายน ๒๕๖๕ และวันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๕ พนักงานเจ้าหน้าที่ได้ติดต่อนาย [REDACTED] ตัวแทนบริษัท [REDACTED] จำกัด ที่หมายเลขโทรศัพท์ [REDACTED] เพื่อประสานงานและเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับกรณีร้องทุกข์ดังกล่าว และวันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๕ วันที่ ๑๘ เมษายน ๒๕๖๕ และวันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๕ พนักงานเจ้าหน้าที่ได้ติดต่อผู้ร้องที่หมายเลขโทรศัพท์ [REDACTED] เพื่ออธิบายขั้นตอนและกระบวนการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าว และผู้ร้องแจ้งว่า ปฏิเสธที่จะเข้าซ่อมพวงมาลัยเอียงขวาตามสัญญารับประกันคุณภาพของรถยนต์ โดยผู้ร้องมีความประสงค์ขอยกเลิกสัญญาและขอเงินที่ชำระไปทั้งหมดคืน

๓. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีหนังสือ ที่ นร ๐๓๐๓/[REDACTED] ลงวันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๖๕ เชิญบริษัท [REDACTED] จำกัด มีหนังสือ ที่ ๐๓๐๓/[REDACTED] ลงวันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๖๕ เชิญบริษัท [REDACTED] จำกัด มีหนังสือ ที่ ๐๓๐๓/[REDACTED] ลงวันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๖๕ เชิญบริษัท [REDACTED] และมีหนังสือ ที่ ๐๓๐๓/[REDACTED] ลงวันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๖๕ เชิญผู้ร้อง มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เข้าร่วมชี้แจงข้อเท็จจริงและเจรจาไกล่เกลี่ยกรณีดังกล่าวต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ในวันที่ ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๓.๓๐ นาฬิกา โดยระบบประชุมทางไกล (Video Conference) ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ Webex Meeting

๔. เมื่อวันที่ ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๖๕ นางสาว [REDACTED] (ผู้ร้อง) นางสาว [REDACTED] ผู้รับมอบอำนาจจากบริษัท [REDACTED] จำกัด (ผู้ถูกร้องที่ ๑) นาย [REDACTED] ผู้รับมอบอำนาจจากบริษัท [REDACTED] จำกัด (ผู้ถูกร้องที่ ๒) และนาย [REDACTED]

ผู้รับมอบอำนาจจากบริษัท ██████ จำกัด (ผู้ถูกร้องที่ ๓) ได้มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง แต่คู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ โดยคู่กรณีชี้แจงข้อเท็จจริงรายละเอียด ดังนี้

ผู้ร้องชี้แจงข้อเท็จจริงว่า ปัจจุบันรถยนต์คันพิพาทมีปัญหาพวงมาลัยเอียงขวาขณะขับ โดยได้นำรถยนต์เข้าซ่อมที่ศูนย์บริการผู้ถูกร้องที่ ๓ แก่ไขจำนวน ๒ ครั้ง คือในวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๕ และวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ แต่ศูนย์บริการของผู้ถูกร้องที่ ๓ ยังไม่สามารถแก้ไขได้ โดยผู้ร้องได้แจ้งให้ผู้ถูกร้องที่ ๑ และผู้ถูกร้องที่ ๒ ทราบ ผู้ร้องมีความประสงค์ขอบอกเลิกสัญญาและขอเงินที่ชำระไปทั้งหมดคืน โดยหักค่าเสื่อมของระยะเวลาการใช้รถยนต์พิพาทหรือขอให้ผู้ถูกร้องเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ให้กับผู้ร้อง รายละเอียดปรากฏตามคำร้องทุกข์ของผู้ร้อง

ผู้ถูกร้องชี้แจงข้อเท็จจริงว่า ผู้ถูกร้องทั้งสามได้รับทราบปัญหาของผู้ร้องแล้ว แต่ยังไม่สามารถรับข้อเสนอของผู้ร้องได้ โดยผู้ถูกร้องขอให้ผู้ร้องนำรถยนต์คันพิพาทมาให้ผู้ถูกร้องที่ ๑ เข้าตรวจสอบหาสาเหตุพวงมาลัยเอียงขวาเพื่อหาแนวทางการแก้ไข แต่ผู้ร้องได้ปฏิเสธที่จะนำรถยนต์คันพิพาทมาตรวจสอบและแก้ไข โดยผู้ถูกร้องที่ ๒ จะขอนำหลักฐานการแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับที่มาของรถยนต์คันพิพาท พร้อมเลขกิโลเมตรของรถยนต์คันพิพาทที่แจ้งให้กับผู้ร้องทราบในระหว่างการขาย ซึ่งผู้ถูกร้องที่ ๓ จะนำส่งรายละเอียดและประวัติการซ่อมรถยนต์คันพิพาทเพื่อใช้เป็นหลักฐานต่อไป

ทั้งนี้ ผู้ถูกร้องที่ ๒ และผู้ถูกร้องที่ ๓ จะแจ้งข้อเท็จจริงและส่งเอกสารหลักฐานให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบ ภายในวันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๕ โดยคู่กรณีทุกฝ่ายจะขอนำเรื่องเข้ากระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์ต่อผู้บริโภค ด้านยานยนต์ ในวันที่ ๑๖ มิถุนายน ๒๕๖๕ เวลา ๑๓.๓๐ น. ซึ่งถือว่าคู่กรณีทุกฝ่ายได้รับทราบกำหนดวันและเวลาดังกล่าวแล้ว โดยไม่จำเป็นต้องมีหนังสือนัดหมายอีก (เอกสาร ๒)

๕. เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๖๕ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับหนังสือจากบริษัท ██████ จำกัด แจ้งว่า เมื่อวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๕ ผู้ร้องได้เข้าตรวจเช็คและแก้ไขปัญหาพวงมาลัยมีเสียงดังและปัญหาจอตตากัดคนานๆ และเปิดเครื่องปรับอากาศแล้วมีกลิ่นอับ ต่อมาวันที่ ๑๔ มกราคม ๒๕๖๕ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๕ และวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ ผู้ร้องได้เข้าตรวจเช็คปัญหาและแก้ไขปัญหาพวงมาลัยเอียงขวา รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้ โดยบริษัท ██████ จำกัด ยังไม่ชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับที่มาของรถยนต์คันพิพาท พร้อมเลขกิโลเมตรของรถยนต์คันพิพาทที่แจ้งให้กับผู้ร้องทราบในระหว่างการขายแต่อย่างใด (เอกสาร ๓)

๖. เมื่อวันที่ ๑๖ มิถุนายน ๒๕๖๕ นางสาว ██████ (ผู้ร้อง) นางสาว ██████ ผู้รับมอบอำนาจจากบริษัท ██████ จำกัด (ผู้ถูกร้องที่ ๑) นาย ██████ ผู้รับมอบอำนาจจากบริษัท ██████ จำกัด (ผู้ถูกร้องที่ ๒) และนาย ██████ ผู้รับมอบอำนาจจากบริษัท ██████ จำกัด (ผู้ถูกร้องที่ ๓) ได้มาพบคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านยานยนต์ แต่คู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ โดยคู่กรณีชี้แจงข้อเท็จจริงรายละเอียด ดังนี้

ผู้ร้อง แจ้งว่า เมื่อวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๔ ผู้ร้องได้ตกลงซื้อรถยนต์ ยี่ห้อ ██████ รุ่น ██████ ซึ่งเป็นรถทดลองขับ ในราคา ๙๐๐,๐๐๐ บาท (เก้าแสนบาทถ้วน) พบปัญหาขณะขับขึ้นรถยนต์คันพิพาทวิ่งเฉียงไปทางขวาเองโดยผู้ร้องไม่ได้บังคับเลี้ยว พบปัญหาดังกล่าวในขณะรถยนต์คันพิพาทไม่ได้บังคับเลี้ยวตามเอกสารของผู้ถูกร้องที่ ๓ ฉบับลงวันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๕ โดยผู้ร้องได้รับแจ้งจากผู้ถูกร้องที่ ๓ ว่าปัญหาของรถยนต์คันพิพาทจะต้องดำเนินการตรวจสอบอย่างละเอียดโดยผู้ถูกร้องที่ ๑ ปัจจุบันรถยนต์คันพิพาทยังไม่ได้รับการตรวจสอบจากผู้ถูกร้องที่ ๑ แต่อย่างใด ผู้ร้องมีความประสงค์ให้ผู้ถูกร้องที่ ๑ หรือผู้ถูกร้องที่ ๒ ร่วมกันหรือแทนกันในการแก้ไขรถยนต์คันพิพาทให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ

และชำระค่าเสียหายให้แก่ผู้ร้องเป็นเงินจำนวน ๑๕๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งแสนห้าหมื่นบาทถ้วน) รวมถึงผู้ร้องที่ ๑ ให้ขยายสัญญารับประกันคุณภาพสินค้าเป็นระยะเวลา ๕ ปี ไม่จำกัดระยะทาง โดยจะต้องมีรถยนต์สำรองใช้ระหว่างซ่อมให้แก่ผู้ร้องทุกครั้งตลอดระยะเวลาตามสัญญารับประกันคุณภาพสินค้า ๕ ปี ไม่จำกัดระยะทาง โดยนับจากวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๔ สิ้นสุดวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๙

ผู้ร้องที่ ๑ อ้างว่า รถยนต์คันพิพาทมีการรับประกันคุณภาพสินค้า ๓ ปี หรือ ๑๐๐,๐๐๐ กิโลเมตร อย่างใดอย่างหนึ่งถึงก่อน โดยการรับประกันจะเริ่มต้นวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓ สิ้นสุดวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๖ หรือ ๑๐๐,๐๐๐ กิโลเมตร อย่างใดอย่างหนึ่งถึงก่อน

ผู้ร้องที่ ๒ อ้างว่า ผู้ร้องได้แจ้งความประสงค์ที่จะให้ผู้ร้องที่ ๒ จัดหารถยนต์ใช้แล้วให้แก่ผู้ร้องแทนรถยนต์ยี่ห้อ [REDACTED] รุ่น [REDACTED] ที่ผู้ร้องได้จองไว้ โดยผู้ร้องตกลงซื้อรถยนต์ทดลองขับยี่ห้อ [REDACTED] รุ่น [REDACTED] ซึ่งผู้ร้องที่ ๒ ไม่ได้แจ้งวันสิ้นสุดระยะเวลารับประกันคุณภาพสินค้า ให้แก่ผู้ร้องในวันซื้อ ผู้ร้องที่ ๒ แจ้งให้ผู้ร้องต้องเข้าไปตรวจสอบระยะเวลาตามสัญญารับประกันคุณภาพสินค้า ภายหลังจากที่ใช้งานรถยนต์คันพิพาทไปแล้ว ๑ เดือน หรือครบ ๑๐,๐๐๐ กิโลเมตร จึงจะสามารถรับทราบระยะเวลาการรับประกันคุณภาพสินค้า

ผู้ร้องที่ ๓ อ้างว่า ผู้ร้องได้นำรถยนต์คันพิพาทเข้าไปแก้ไขกับผู้ร้องที่ ๓ ตามเอกสารของผู้ร้องที่ ๓ ฉบับลงวันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๕ โดยได้รับแจ้งจากผู้ร้องว่าพวงมาลัยเอียงขวา ผู้ร้องที่ ๓ ได้ตรวจสอบแล้ว พบว่า รถยนต์คันพิพาทวิ่งเอียงไปทางขวาเองโดยผู้ขับไม่ได้บังคับเลี้ยว ผู้ร้องที่ ๓ เห็นว่า ผู้ร้องที่ ๓ ได้แก้ไขรถยนต์คันพิพาทแล้ว แต่ผู้ร้องอ้างว่ายังคงพบปัญหาดังกล่าวอยู่ จึงเสนอผู้ร้องว่าขอให้ผู้ร้องที่ ๑ เข้าร่วมตรวจสอบรถยนต์คันพิพาทโดยละเอียด แต่ผู้ร้องยังไม่ตกลงนำรถยนต์คันพิพาทเข้าไปแก้ไขแต่อย่างใด

ในวันนี้ผู้ร้อง ได้รับทราบคำชี้แจงและวัตถุประสงค์ของผู้ร้องแล้ว โดยผู้ร้องยินยอมแก้ไขรถยนต์คันพิพาทให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ และผู้ร้องที่ ๑ จะนำความประสงค์ของผู้ร้องกลับไปเสนอผู้บริหารพิจารณา และจะแจ้งผลการพิจารณาเป็นหนังสือให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ภายในวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๕ (เอกสาร ๔)

๗. เมื่อวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๕ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับหนังสือจากบริษัท [REDACTED] จำกัด เลขที่ [REDACTED] ลงวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๕ ได้ชี้แจงข้อเท็จจริงกรณีของผู้ร้องว่า ปัญหาพวงมาลัยเอียงขวา บริษัท [REDACTED] ยินดีตรวจสอบและแก้ไขอาการพวงมาลัยเอียงขวา โดยขอให้ผู้ร้องนำรถยนต์คันพิพาทเข้ามาที่ศูนย์บริการบริษัท [REDACTED] จำกัด [REDACTED] เพื่อนำส่งให้บริษัท [REDACTED] ตรวจสอบและแก้ไขตามเงื่อนไขการรับประกันคุณภาพสินค้า และในระหว่างการตรวจสอบและแก้ไข บริษัท [REDACTED] จะจัดรถยนต์สำรองใช้งานให้กับผู้ร้องตลอดระยะเวลากรณีชำระค่าเสียหายให้แก่ผู้ร้องเป็นเงินจำนวน ๑๕๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งแสนห้าหมื่นบาทถ้วน) บริษัท [REDACTED] ไม่สามารถพิจารณาตามข้อเรียกร้องดังกล่าวได้ และกรณีการที่ผู้ร้องขอขยายการรับประกันคุณภาพสินค้าเป็นระยะเวลา ๕ ปี ไม่จำกัดระยะทาง โดยจะต้องมีรถยนต์สำรองระหว่างการซ่อมให้แก่ผู้ร้องทุกครั้งตลอดระยะเวลาตามสัญญารับประกันคุณภาพสินค้า ๕ ปี ไม่จำกัดระยะทาง โดยนับจากวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๔ ถึงสิ้นสุดวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๙ โดยบริษัท [REDACTED] ขอปฏิเสธข้อเสนอดังกล่าว ซึ่งบริษัท [REDACTED] ขอยืนยันการรับประกันคุณภาพสินคาระยะ ๓ ปี โดยเริ่มต้นตั้งแต่วันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓ สิ้นสุดวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๖ หรือ ระยะทาง ๑๐๐,๐๐๐ กิโลเมตร อย่างหนึ่งจะถึงก่อน (เอกสาร ๕)

๘. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีหนังสือ ที่ นร ๐๓๐๗ [REDACTED] ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๕ แจ้งผลการชี้แจงข้อเท็จจริงของบริษัท [REDACTED] จำกัด

ให้ผู้ร้อง...

ให้ผู้ร้องทราบ หากผู้ร้องมีข้อโต้แย้งหรือความประสงค์ประการใด กรุณาแจ้งให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับหนังสือฉบับนี้

๙. เมื่อวันที่ ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๖๕ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับหนังสือจากผู้ร้อง ลงวันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๕ แจ้งว่า ผู้ร้องขอโต้แย้งข้อเท็จจริงของบริษัท ██████████ จำกัด รายละเอียด ดังนี้

๑. กรณีที่บริษัทฯ อ้างว่า ปัญหารถพวงมาลัยเอียงขวา บริษัท ██████████ ตรวจสอบและแก้ไขอาการพวงมาลัยเอียงขวา โดยผู้ร้อง เห็นว่า การนำรถยนต์คันพิพาทไปซ่อมที่ศูนย์บริการบริษัท ██████████ จำกัด ██████████ โดยผู้ร้องไม่ประสงค์จะนำรถยนต์คันพิพาทไปซ่อม เพราะว่าได้นำรถยนต์ไปซ่อมที่ศูนย์บริการดังกล่าวแล้ว ผลการซ่อมคือพวงมาลัยยังคงเอียงขวา

๒. กรณีที่บริษัทฯ ปฏิเสธที่จะเยียวยาค่าเสียหายและค่าเสียเวลาเป็นเงินจำนวน ๑๕๐,๐๐๐ บาท ██████████ ผู้ร้องเห็นว่าขอเสนอดังกล่าวเป็นการประนีประนอมข้อพิพาทจากเดิมที่ผู้ร้องประสงค์จะบอกเลิกสัญญาและขอเงินที่ชำระไปทั้งหมดคืน

๓. กรณีที่บริษัทฯ ไม่ขยายการรับประกันคุณภาพสินค้าเป็นระยะเวลา ๕ ปี ไม่จำกัดระยะทาง ผู้ร้องเห็นว่าพนักงานขายของบริษัท ██████████ จำกัด (คุณ ██████████) ได้แจ้งกับผู้ร้องในขณะที่ซื้อรถยนต์คันพิพาทว่ารถยนต์คันพิพาทเป็นรถยนต์ปี ๒๐๒๑ และรับประกันคุณภาพ ๕ ปี แต่ปรากฏว่ารถยนต์คันพิพาทเป็นรถยนต์ปี ๒๐๒๐ และรับประกันคุณภาพ ๓ ปี (เอกสาร ๖)

๑๐. เมื่อวันที่ ๒๒ กันยายน ๒๕๖๕ นาย ██████████ ผู้แทนอนุกรรมการ คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านยานยนต์ ในฐานะผู้เชี่ยวชาญและพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบรถยนต์คันพิพาท ณ ██████████ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร โดยมีผู้ร้องและบริษัท ██████████ จำกัด เข้าร่วมทำกับทดสอบ โดยการใช้ลิฟท์ยกรถยนต์วัดค่านวมล้อและทำการทดสอบโดยการขับรถยนต์ ซึ่งนาย ██████████ พบว่าพวงมาลัยเอียงขวาและไม่สามารถบังคับพวงมาลัยอย่างปกติ ผู้ร้องอนุญาตให้บริษัท ██████████ ตรวจสอบเช็คระบบพวงมาลัยไฟฟ้าให้เป็นปกติและสามารถใช้งานได้ตามปกติของรถยนต์ ยี่ห้อ ██████████ รุ่น ██████████ โดยผู้ร้องตกลงส่งมอบรถยนต์คันพิพาทให้บริษัท ██████████ เพื่อทำการตรวจสอบแก้ไข โดยบริษัท ██████████ ได้ส่งมอบรถยนต์ ยี่ห้อ ██████████ รุ่น ██████████ หมายเลขทะเบียน ██████████ กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นรถยนต์สำรองในระหว่างการแก้ไขให้แก่ผู้ร้องโดยบริษัท ██████████ ทำการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ (เอกสาร ๗)

๑๑. เมื่อวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๕ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับหนังสือจากผู้ร้อง ลงวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๕ แจ้งว่า ผู้ร้องขอเรียกค่าเสียหาย ได้แก่ ขอคืนรถยนต์และให้บริษัท ██████████ คืนเงินเป็นจำนวน ๙๐๐,๐๐๐ บาท (เก้าแสนบาทถ้วน) ขอเงินจองรถยนต์คืนเป็นเงินจำนวน ๕,๐๐๐ บาท (ห้าพันบาทถ้วน) ค่าเสียเวลาและค่าเยียวยาความรู้สึก เป็นเงินจำนวน ๑๕๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งแสนห้าหมื่นบาทถ้วน) และชดเชยค่าเสียงอันตรายจากการใช้รถยนต์ดังกล่าวเป็นเงินจำนวน ๑,๕๐๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งล้านห้าแสนบาทถ้วน) โดยบริษัท ██████████ ได้รับทราบข้อเรียกร้องดังกล่าวแล้ว โดยบริษัท ██████████ ได้ตรวจสอบและแก้ไขความบกพร่องของรถยนต์คันพิพาทเสร็จแล้ว ในวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๕ (เอกสาร ๘)

๑๒. เมื่อวันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๕ นางสาว ██████████ (ผู้ร้อง) และนาย ██████████ ผู้รับมอบอำนาจจากบริษัท ██████████ จำกัด (ผู้ถูกร้อง) นาย ██████████ ตัวแทนผู้ถูกร้อง ได้ร่วมทำการทดสอบรถยนต์คันพิพาทร่วมกับนาย ██████████ ผู้เชี่ยวชาญจาก

สมาคม...

สมาคมผู้ประกอบการบริการซ่อมยานยนต์ และพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยในวันนี้คู่กรณีได้ตกลงกันและได้ทำบันทึกข้อเท็จจริงร่วมกัน ดังนี้

๑. ผู้ถูกร้องได้ส่งมอบรถยนต์คันพิพาทให้กับผู้ร้องแล้ว และผู้ร้องรับมอบรถยนต์คันพิพาทเรียบร้อยแล้ว

๒. ผู้ถูกร้องได้ตรวจสอบรถยนต์สำรองและผู้ร้องได้ตรวจสอบรถยนต์คันพิพาทจากสภาพภายนอกแล้ว ไม่พบความผิดปกติจากภายนอกเพิ่มเติมแต่อย่างใด

๓. ความบกพร่องเกี่ยวกับการเอียงขวาของพวงมาลัยซึ่งทำให้เกิดอันตรายแก่ผู้ขับขี่ คู่กรณีขอให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นผู้วินิจฉัยเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าวต่อไป

ผู้ร้องขอชี้แจงเพิ่มเติมว่า แม้ผู้ร้องจะรับรถยนต์คันพิพาทแล้วไปในวันนี้แต่ผู้ร้องยังไม่ชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาการเอียงขวาของพวงมาลัย ผู้ร้องจึงขอเอกสารหลักฐานการแก้ไขของรถยนต์คันพิพาท แต่ผู้ร้องยังคงสงวนสิทธิ ขอคืนรถยนต์คันพิพาทพร้อมเรียกร้องค่าเสียหายเพิ่มเติม ตามหนังสือฉบับลงวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๕ และให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

ผู้ถูกร้องขอชี้แจงเพิ่มเติมว่า รถยนต์คันพิพาทได้รับการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาอาการเอียงขวาของพวงมาลัยให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งานแล้ว ในวันที่ผู้ถูกร้องรับทราบความประสงค์ของผู้ร้องแล้ว และขอยืนยันว่า ผู้ถูกร้องยังคงรับประกันคุณภาพของรถยนต์คันพิพาทตามสัญญาการรับประกันคุณภาพ ถึงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๖ ด้วยความมุ่งมั่นว่าผู้ร้องคือลูกค้าของผู้ถูกร้อง โดยการบริการด้วยความมุ่งมั่นและตั้งใจภายใต้แบรนด์รถยนต์ ยี่ห้อ [REDACTED]

พนักงานเจ้าหน้าที่พิจารณาแล้ว เห็นว่ายังขาดรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลการซ่อมรถยนต์คันพิพาท จึงขอให้ผู้ถูกร้องส่งสำเนาเอกสาร ได้แก่ ค่ามุลู้อของรถยนต์ ยี่ห้อ [REDACTED] รุ่น [REDACTED] ค่ากระแสไฟฟ้าของระบบมอเตอร์พวงมาลัยไฟฟ้า และค่าองศาของพวงมาลัย ภายในวันจันทร์ที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ (เอกสาร ๙)

๑๓. เมื่อวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๕ พนักงานเจ้าหน้าที่ได้นำเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวเสนอต่อคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านยานยนต์ โดยนางสาว [REDACTED] ผู้รับมอบอำนาจจากบริษัท [REDACTED] จำกัด (ผู้ถูกร้องทุกข์ที่ ๑) ได้มาพบคณะกรรมการฯ โดยระบบประชุมทางไกล (Video Conference) ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ Webex Meeting เพื่อให้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์เพิ่มเติม

คณะกรรมการฯ ได้สอบถามข้อเท็จจริงจากผู้ถูกร้องทุกข์ที่ ๑ ได้รับแจ้งว่า บริษัท [REDACTED] ได้แก้ไขปัญหารถยนต์คันพิพาทมีปัญหาเคลื่อนที่ไปทางขวา และมีการส่งมอบรถยนต์คันพิพาทให้แก่ผู้ร้องในวันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๕ โดยบริษัท [REDACTED] ได้มีการส่งมอบเอกสาร ได้แก่ ค่ามุลู้อของรถยนต์คันพิพาท ในขณะที่รถยนต์เคลื่อนที่ไปทางขวาทั้งก่อนและหลังที่ได้ทำการแก้ไข ค่ากระแสไฟฟ้าของระบบมอเตอร์พวงมาลัยไฟฟ้าและค่าองศาของพวงมาลัยให้กับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแล้ว คณะกรรมการฯ พิจารณาแล้วเห็นว่า รายละเอียดเกี่ยวกับค่ามุลู้อของรถยนต์คันพิพาทหลังจากการแก้ไขของผู้ถูกร้องทุกข์ที่ ๑ ยังไม่ชัดเจน จึงขอให้ผู้ถูกร้องทุกข์ที่ ๑ จัดส่งเอกสารแสดงผลหลังจากตั้งค่าศูนย์ล้อดังกล่าวให้มีความชัดเจนและให้ชี้แจงข้อเท็จจริงรายละเอียด ดังนี้

๑. พิจารณาข้อเรียกร้องของผู้ร้องทุกข์กรณีขอคืนรถยนต์คันพิพาทและขอคืนเงินเป็นจำนวน ๕๐๐,๐๐๐ บาท (ห้าแสนบาทถ้วน)

๒. พิจารณากรณีขอคืนเงินจอรถยนต์ เป็นเงินจำนวนจำนวน ๕,๐๐๐ บาท (ห้าพันบาทถ้วน)

๓. พิจารณา...

๓. พิจารณาข้อเรียกร้องชดเชยค่าเสียหายและเสียความรู้สึก เป็นจำนวนเงิน ๑๕๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งแสนห้าหมื่นบาทถ้วน)

๔. พิจารณาชดเชยค่าความเสียหายอันตรายต่อชีวิตจากการที่ผู้ร้องทุกข์ใช้รถยนต์คันพิพาท เป็นจำนวนเงิน ๑,๕๐๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งล้านห้าแสนบาทถ้วน)

๕. สรุปข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์โดยเรียบเรียงข้อมูลตามวันเวลาที่เกิดขึ้น ตั้งแต่ตกลงซื้อขายรถยนต์คันพิพาทจนถึงวันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๕ พร้อมเอกสารประกอบข้อเท็จจริงข้างต้นโดยละเอียด และส่งมอบเอกสารคำมูลข้อของรถยนต์คันพิพาทหลังจากการแก้ไขที่ชัดเจน พร้อมทั้งแจ้งข้อเท็จจริงว่าเหตุใดจึงส่งมอบรถยนต์ ปี ๒๐๒๐ ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ แทนที่รถยนต์ ปี ๒๐๒๑ ตามความประสงค์ของผู้ร้องทุกข์ โดยแจ้งเป็นหนังสือให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคภายใน ๗ วัน นับจากวันนี้ (เอกสาร ๑๐)

๑๔. เมื่อวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับหนังสือจากบริษัท [REDACTED] จำกัด ลงวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ซึ่งแจ้งข้อเท็จจริงว่า รถยนต์คันพิพาทเป็นรถยนต์ [REDACTED] รุ่น [REDACTED] หมายเลขตัวรถ [REDACTED] โดยผลิตในวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๓ โดยจำหน่ายให้กับบริษัท [REDACTED] จำกัด เมื่อวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓ เพื่อวัตถุประสงค์การเป็นรถยนต์ทดลองขับ ระยะเวลาการรับประกันคุณภาพ ตามเงื่อนไขระยะเวลา ๓ ปี หรือระยะทาง ๑๐๐,๐๐๐ กิโลเมตร ตั้งแต่วันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓ สิ้นสุดวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๖ โดยบริษัท [REDACTED] จำกัด จำหน่ายให้กับผู้ร้อง ในวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๔ ตามเงื่อนไขของรถยนต์ทดลองขับ ซึ่งบริษัท [REDACTED] ร่วมการตรวจสอบรถยนต์ที่บริษัท [REDACTED] จำกัด ในวันที่ ๒๒ กันยายน ๒๕๖๕ พบปัญหาอาการพวงมาลัยเอียงขวา ต่อมาในวันเดียวกัน บริษัท [REDACTED] ได้นำรถยนต์ของผู้ร้องวงกลับมาตรวจสอบและแก้ไข โดยบริษัท [REDACTED] ได้มอบรถยนต์สำรองให้ผู้ร้องใช้งานระหว่างการซ่อมรถยนต์ จนกระทั่งเมื่อวันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๕ บริษัท [REDACTED] ได้ส่งมอบรถยนต์คืนให้กับผู้ร้องโดยได้ทำการทำสอบรถยนต์คันพิพาทพร้อมกับผู้ร้อง และพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ปรากฏว่าไม่พบปัญหาพวงมาลัยเอียงขวา และบริษัท [REDACTED] ได้รับรถยนต์สำรองคืนจากผู้ร้อง ซึ่งจากการตรวจสอบพบว่า ปัญหาอาการพวงมาลัยเอียงขวาเกิดจาก การไม่ได้ตั้งค่าพวงมาลัย เนื่องจากการเปลี่ยน SPIRAL พวงมาลัย จึงได้ทำการตั้งค่าและตรวจสอบค่าศูนย์พวงมาลัยใหม่ ปัญหาอาการพวงมาลัยเอียงขวาได้รับการแก้ไขและไม่พบปัญหาอาการดังกล่าวอีก ทั้งนี้ บริษัท [REDACTED] จึงขอส่งเอกสารคำมูลข้อของรถยนต์คันพิพาทหลังจากการแก้ไข และใบยืนยันการซื้อรถยนต์ใหม่ในเงื่อนไข TEST DRIVE ให้กับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแล้ว ส่วนข้อเรียกร้องของผู้ร้องบริษัท [REDACTED] ขอปฏิเสธข้อเสนอดังกล่าว (เอกสาร ๑๑)

๑๕. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีหนังสือ ที่ นร ๐๓๐๓/[REDACTED] ลงวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๕ เชิญบริษัท [REDACTED] จำกัด มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ ในวันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๓.๓๐ นาฬิกา มีหนังสือ ที่ ๐๓๐๓/[REDACTED] ลงวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๕ เชิญบริษัท [REDACTED] จำกัด มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ ในวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๕ เวลา ๐๙.๓๐ นาฬิกา มีหนังสือ ที่ ๐๓๐๓/[REDACTED] ลงวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๕ มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ ในวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๕ เชิญบริษัท [REDACTED] จำกัด มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ ในวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ นาฬิกา และมีหนังสือ ที่ ๐๓๐๓/[REDACTED] ลงวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๕ เชิญผู้ร้อง มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ ในวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๓๐ นาฬิกา เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงในกรณีร้องทุกข์ดังกล่าว ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๑๖. เมื่อวันที่...

๑๖. เมื่อวันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๕ นาย ██████████ ผู้รับมอบอำนาจจากบริษัท ██████████ จำกัด ได้มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่และชี้แจงข้อเท็จจริงว่า เมื่อวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๕ ผู้ร้องแจ้งว่า หมุนพวงมาลัยแล้วเกิดเสียงดัง เนื่องจากจอตตากแตดนานๆ และผู้ร้องแจ้งว่า เปิดแอร์แล้วมีกลิ่นอับซึ่งบริษัทฯ ได้รายงานไปที่บริษัท ██████████ จำกัด ซึ่งอนุมัติให้เปลี่ยน สายไฟ พวงพวงมาลัย แอร์ หลังจากตรวจสอบพบอาการ ต่อมาเมื่อวันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๕ ผู้ร้องแจ้งว่า พวงมาลัยเอียงขวา ซึ่งบริษัทฯ ปรับตั้งศูนย์ล้อ และทดลองวิ่งร่วมกับลูกค้าหลังปรับตั้งศูนย์ล้อ โดยผู้ร้องเป็นผู้ขับที่ผู้ร้องยืนยันว่ารถยนต์วิ่งเป็นปกติแล้วหลังการทดสอบ ต่อมาเมื่อวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๕ ผู้ร้องแจ้งว่า พวงมาลัยเอียงขวา ซึ่งบริษัทฯ ปรับตั้งศูนย์ล้อ จนกระทั่งเมื่อวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ ผู้ร้องแจ้งว่า พวงมาลัยเอียงขวา ซึ่งบริษัทฯ ปรับตั้งศูนย์ล้อ และทดลองวิ่งหลังปรับตั้งศูนย์ล้อ แต่รถยนต์ยังมีอาการเอียงขวาอยู่ บริษัทฯ จึงขอเวลาผู้ร้องเพื่อทำการวิเคราะห์และหาสาเหตุ แต่ผู้ร้องสะดวกและขอนำรถยนต์กลับไปใช้งานก่อน โดยบริษัทฯ ออกใบรายการการซ่อมให้ผู้ร้อง เป็นจำนวน ๑ ใบ โดยบริษัทฯ ได้ทำการเปลี่ยนอะไหล่สายไฟพวงมาลัย โดยได้รับการอนุมัติจากบริษัท ██████████ จำกัด (เอกสาร ๑๒)

๑๗. เมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๕ นาย ██████████ ผู้รับมอบอำนาจจากบริษัท ██████████ จำกัด ได้มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่และชี้แจงข้อเท็จจริงว่า เมื่อวันที่ ๑๐ ธันวาคม ๒๕๖๔ ผู้ร้องได้เดินชมงานมอเตอร์โชว์ ณ เมืองทองธานี และเขาไปที่บูธของบริษัท ██████████ จำกัด พร้อมกับครอบครัว โดยได้มีการพูดคุยกับพนักงานชายหลายท่าน จนมาพบกับนางสาว ██████████ พนักงานขายของบริษัท ██████████ จำกัด ผู้ร้องพอใจในเงื่อนไขและเงื่อนไขของรถยนต์ ยี่ห้อ ██████████ รุ่น ██████████ สีบอร์น-เงิน ราคา 999,000 บาท (เก้าแสนเก้าหมื่นเก้าพันบาทถ้วน) ผู้ร้องได้ติดต่อนางสาว ██████████ แจ้งว่า มีความประสงค์จะซื้อรถยนต์เป็นเงินสด และต้องการเปลี่ยนมาซื้อรถยนต์ทดลองขับ นางสาว ██████████ ได้ส่งข้อมูลและราคาของรถยนต์คันที่พาอย่างละเอียดให้ผู้ร้องทราบก่อนนำมาส่งมอบและเชิญผู้ร้องเข้ามาที่บริษัท ██████████ จำกัด สาขา ██████████ ต่อมาผู้ร้องได้เข้ามาที่บริษัท ██████████ ตรวจสอบสภาพรถยนต์และทดลองขับรถยนต์คันที่พาอย่างละเอียดหลายรอบ หลังจากนั้นวันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๔ ผู้ร้องตัดสินใจซื้อรถยนต์คันที่พาแล้วให้บริษัท ██████████ ติดตั้งอุปกรณ์และของตกแต่งเพื่อเตรียมส่งมอบ จนกระทั่งเมื่อวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๔ ผู้ชายได้อธิบายข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับรถยนต์คันที่พาและของแถมของรถยนต์คันที่พาโดยละเอียด และผู้ร้องลงนามใบรับมอบรถยนต์และเงื่อนไขการขาย พร้อมรับมอบรถยนต์ในวันดังกล่าวซึ่งไม่ได้ได้ออกใบจองฉบับใหม่ แต่บริษัท ██████████ จำกัด ได้ออกใบยืนยันการซื้อรถยนต์ใหม่ในเงื่อนไขรถยนต์ทดลองขับ (TEST DRIVE) ตามความยินยอมของผู้ร้องและผู้ร้องลงนามก่อนทำการส่งมอบรถยนต์คันที่พา ต่อมาเมื่อวันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๔ นางสาว ██████████ พนักงานขายของบริษัท ██████████ ได้แจ้งข้อมูลของรถยนต์คันที่พาอย่างละเอียด ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ถึงผู้ร้อง จนกระทั่งเมื่อวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๔ นางสาว ██████████ พนักงานขายของบริษัท ██████████ จำกัด ได้มีการแจ้งการรับประกันคุณภาพของรถยนต์คันที่พาให้ผู้ร้องทราบแล้ว ณ วันรับรถยนต์ (เอกสาร ๑๓)

๑๘. เมื่อวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๖ นางสาว ██████████ ผู้รับมอบอำนาจจากบริษัท ██████████ จำกัด ได้มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่และชี้แจงข้อเท็จจริงว่า ในขณะที่รถยนต์คันที่พามีการเข้าซ่อมที่บริษัท ██████████ จำกัด เกี่ยวกับอาการพวงมาลัยมีเสียงดัง บริษัท ██████████ จำกัด ในวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๕ ศูนย์บริการของบริษัท ██████████ จำกัด ได้แจ้งรายงานอาการพวงมาลัยมีเสียงดังให้บริษัท ██████████ จำกัด ทราบ จึงได้ทำการอนุมัติ

เปลี่ยนอะไหล่สายไฟวงพวงมาลัย ในวันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๕ ตามเงื่อนไขการรับประกันคุณภาพของรถยนต์ หลังจากนั้นศูนย์บริการของบริษัท [REDACTED] ก็ไม่ได้มีการแจ้งอาการพวงมาลัยมีเสียงดังอีก แต่ในขณะที่รถยนต์คันพิพาทมีการเข้าซ่อมที่บริษัท [REDACTED] จำกัด เกี่ยวกับอาการพวงมาลัยมีการเอียงขวา บริษัท [REDACTED] ไม่ทราบเกี่ยวกับอาการพวงมาลัยมีเสียงดัง แต่ทราบขณะสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีหนังสือถึงบริษัท [REDACTED] จำกัด โดยอาการพวงมาลัยเอียงขวาเกิดจากการไม่ได้ตั้งค่าองศาพวงมาลัย เนื่องจากการเปลี่ยน SPIRAL พวงมาลัย จึงได้ทำการตั้งค่าองศาและตรวจสอบค่าศูนย์ล้อใหม่ อาการพวงมาลัยขวาได้รับการแก้ไข และไม่พบอาการอีก (เอกสาร ๑๔)

๑๙. เมื่อวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๖ ผู้ร้องได้มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่และชี้แจงข้อเท็จจริงว่า เมื่อวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๔ ผู้ร้องได้รับรถยนต์ และผู้ร้องพบความชำรุดบกพร่อง ได้แก่ พวงมาลัยมีเสียงดัง พวงมาลัยเอียงขวา ความบกพร่องกระจกหน้ารถมีรอย แอร์มีกลิ่นอับ กันชนท้ายบุบ ล้อแม็กซ์ด้านซ้ายเป็นสนิม ทิลล์เป็นรอยต่าง ไม่มีคู่มือในขณะส่งมอบรถยนต์ กระจังมีรอย และระยะเวลาการรับประกันคุณภาพของรถยนต์ไม่ตรงตามเงื่อนไขการรับประกันคุณภาพของรถยนต์ตามที่ได้มีการเสนอขายในโบรชัวร์ (ระยะเวลา ๕ ปี เหลือเพียง ๓ ปี) โดยผู้ร้องได้แจ้งให้บริษัท [REDACTED] จำกัด บริษัท [REDACTED] จำกัด บริษัท [REDACTED] จำกัด บริษัท [REDACTED] จำกัด ทราบ ซึ่งไม่พบปัญหาพวงมาลัยเอียงขวาอีก (เอกสาร ๑๕)

๒๐. พนักงานเจ้าหน้าที่จึงนำเรื่องเสนอต่อคณะอนุกรรมการพิจารณาถ้อยคำร้องเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไปในการประชุมในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๖ วันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๖๖ เพื่อพิจารณา

ข้อกฎหมาย

- พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๓ และมาตรา ๓๔

ข้อพิจารณา

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคโดยกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก พิจารณาแล้ว เห็นว่ามีประเด็นที่ต้องพิจารณา ดังนี้

ประเด็นที่ ๑ ผู้ร้องเป็นผู้บริโภคหรือไม่

ข้อเท็จจริงรับฟังได้ว่า ผู้ร้องได้ซื้อรถยนต์พิพาท ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ของบริษัท [REDACTED] จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ในการนำไปใช้เพื่ออรรถประโยชน์ส่วนตัว ผู้ร้องจึงเป็นผู้บริโภค ตามมาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ส่วนบริษัท [REDACTED] จำกัด เป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย มีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตรถยนต์เพื่อจำหน่ายให้แก่บุคคลทั่วไป บริษัท [REDACTED] จำกัด และบริษัท [REDACTED] จำกัด เป็นผู้จำหน่ายและเป็นศูนย์บริการภายใต้บริษัท [REDACTED] จำกัด จึงเป็นผู้ประกอบธุรกิจ ตามมาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติฉบับเดียวกัน

ประเด็นที่ ๒ มีการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิหรือไม่

ข้อเท็จจริงรับฟังได้ว่า เมื่อวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๔ ผู้ร้องได้ซื้อรถยนต์ทดลองขับ ให้ [REDACTED] รุ่น [REDACTED] หมายเลขตัวรถ [REDACTED] หมายเลขเครื่องยนต์ [REDACTED] ปี ๒๐๒๐ หมายเลขทะเบียนป้ายแดง [REDACTED] กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ของบริษัท [REDACTED] จำกัด ราคา ๘๖๔,๐๐๐ บาท (แปดแสนหกหมื่นสี่พันบาทถ้วน) กับบริษัท [REDACTED]

พระนคร...

จำกััด ในขณะที่รับมอบรถยนต์คันพิพาททราบอยู่แล้วว่าพบว่า เลขกิโลเมตรอยู่ที่ประมาณ ๑๔,๑๑๙ กิโลเมตร และผู้ร้องได้ทดสอบขับรถยนต์คันพิพาท ในขณะที่ขับปรากฏว่ามีเสียงดังที่พวงมาลัย ซึ่งผู้ร้องได้รับแจ้งจากพนักงานของบริษัท [redacted] ว่าเป็นเสียงพลาสติกเสียดสีกัน ภายหลังจากรับมอบรถยนต์คันพิพาทไปใช้งานได้ระยะหนึ่งผู้ร้องพบว่า พวงมาลัยมีเสียงดังเอี๊ยดในเวลาที่ผู้ร้องจอดรถยนต์คันพิพาทภายใต้แสงแดด เมื่อใช้งานพวงมาลัยได้ระยะหนึ่งแล้วเสียงดังกล่าวจะหายไป ผู้ร้องจึงแจ้งให้บริษัท [redacted] และบริษัท [redacted] ทราบเพื่อเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ แต่ได้รับการปฏิเสธต่อมาเมื่อวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๕ ผู้ร้องได้นำรถยนต์คันพิพาทไปซ่อมอาการพวงมาลัยมีเสียงดังที่บริษัท [redacted] จำกััด สาขาวิภาวดี เมื่อผู้ร้องรับมอบรถยนต์คันพิพาทไปใช้งานพบว่า พวงมาลัยไม่มีเสียงแล้ว แต่ปรากฏว่ารถยนต์คันพิพาทมีปัญหาพวงมาลัยเอียงขวา จึงได้แจ้งให้บริษัท [redacted] และบริษัท [redacted] ทราบ โดยผู้ร้องได้นำรถยนต์คันพิพาทไปเข้าตรวจสอบและแก้ไขปัญหาพวงมาลัยเอียงขวาที่บริษัท [redacted] จำนวน ๓ ครั้ง เมื่อวันที่ ๑๔ มกราคม ๒๕๖๕ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๕ และวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ แต่ปรากฏว่ายังคงพบปัญหาเช่นเดิม

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้เชิญผู้ร้อง บริษัท [redacted] จำกััด บริษัท [redacted] จำกััด และบริษัท [redacted] จำกััด มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่และคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านยานยนต์ แต่ปรากฏว่าคู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ ต่อมานาย [redacted] อนุกรรมการคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านยานยนต์พนักงานเจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบรถยนต์คันพิพาท ณ [redacted] แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร โดยมีผู้ร้องและบริษัท [redacted] จำกััด เข้าร่วมทำกับทดสอบพบว่าพวงมาลัยเอียงขวาและไม่สามารถบังคับพวงมาลัยอย่างปกติ ผู้ร้องจึงยินยอมให้บริษัท [redacted] แก้ไขรถยนต์คันพิพาทให้สามารถใช้งานได้ เป็นปกติและส่งมอบรถยนต์สำรองขับให้กับผู้ร้อง จนกระทั่งเมื่อวันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๕ คู่กรณีทุกฝ่ายและพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ร่วมทำการทดสอบรถยนต์คันพิพาทไม่พบอาการพวงมาลัยเอียงขวา และบริษัท [redacted] ได้ส่งมอบรถยนต์คันพิพาทคืนให้กับผู้ร้อง พร้อมผู้ร้องได้ส่งมอบรถยนต์สำรองขับคืนให้แก่บริษัท [redacted] โดยปัจจุบันผู้ร้องไม่พบอาการพวงมาลัยเอียงขวาอีก โดยผู้ร้องขอคืนรถยนต์คันพิพาทและขอคืนเงินเป็นจำนวน ๙๐๐,๐๐๐ บาท (เก้าแสนบาทถ้วน) ขอคืนเงินจองรถยนต์เป็นเงินจำนวนจำนวน ๕,๐๐๐ บาท (ห้าพันบาทถ้วน) ค่าเสียเวลาและเสียความรู้สึก เป็นจำนวนเงิน ๑๕๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งแสนห้าหมื่นบาทถ้วน) และค่าความเสี่ยงอันตรายต่อชีวิตจากการที่ผู้ร้องทุกซึ่ใช้รถยนต์คันพิพาท เป็นจำนวนเงิน ๑,๕๐๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งล้านห้าแสนบาทถ้วน) เนื่องจากความชำรุดบกพร่อง ได้แก่ พวงมาลัยมีเสียงดัง พวงมาลัยเอียงขวา ความบกพร่องกระจกหน้ารถมีรอย แอร์มีกลิ่นอับ กันชนท้ายบุบ ล้อแม็กซ์ด้านซ้าย เป็นสนิม พิล์มเป็นรอยต่าง ไม่มีคู่มือในขณะที่ส่งมอบรถยนต์ กระโปรงมีรอย และระยะเวลาการรับประกันคุณภาพของรถยนต์ไม่ตรงตามเงื่อนไขการรับประกันคุณภาพของรถยนต์ตามที่ได้มีการเสนอขายในโบรชัวร์ (ระยะเวลา ๕ ปี เหลือเพียง ๓ ปี) แต่ปรากฏว่าบริษัททั้งสามปฏิเสธข้อเสนอดังกล่าว

จากข้อเท็จจริงดังกล่าวพิจารณาแล้วเห็นว่า ประเด็นที่หนึ่งความชำรุดบกพร่องที่เกิดขึ้นกับรถยนต์คันพิพาทตามที่ผู้ร้องทุกซึ่กล่าวอ้าง ได้แก่ ความบกพร่องกระจกหน้ารถมีรอย กันชนท้ายบุบ ล้อแม็กซ์ด้านซ้าย เป็นสนิม พิล์มเป็นรอยต่าง ไม่มีคู่มือในขณะที่ส่งมอบรถยนต์ กระโปรงมีรอย เมื่อข้อเท็จจริงปรากฏว่า ในเวลา ก่อนที่ผู้ร้องจะตัดสินใจซื้อรถยนต์คันพิพาท ผู้ร้องได้มีการตรวจสอบสภาพรถยนต์ และทดสอบขับรถยนต์คันพิพาทอย่างละเอียดหลายรอบ ตามที่บริษัท [redacted] จำกััด ได้ให้ข้อเท็จจริงไว้ประกอบกับ ในขณะที่ผู้ร้องได้รับมอบรถยนต์คันพิพาท เมื่อวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๔ ผู้ร้องได้ตรวจสอบรถยนต์ และลงลายมือชื่อในใบรับมอบรถยนต์และเงื่อนไขการขาย ฉบับลงวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๔ โดยมีข้อความว่า

“ข้าพเจ้า...

“ข้าพเจ้าได้รับมอบรถยนต์คันดังกล่าวในสภาพเรียบร้อยครบถ้วนสมบูรณ์ทุกประการ เพื่อเป็นหลักฐานในการ
รับมอบรถยนต์ ข้าพเจ้าได้ลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน” ดังนั้น หากความชำรุดบกพร่องดังกล่าวมีอยู่จริงในขณะที่ส่ง
มอบรถยนต์คันพิพาท ตามที่ผู้ร้องกล่าวอ้าง ผู้ร้องก็ควรที่จะแจ้งประเด็นความชำรุดบกพร่องดังกล่าวให้
บริษัท [REDACTED] จำกัด ดำเนินการแก้ไขความชำรุดบกพร่องก่อนรับมอบรถยนต์หรือ
สงวนสิทธิในการให้บริษัท [REDACTED] จำกัด ดำเนินการแก้ไข หากมีการรับมอบรถยนต์แล้ว
แต่ข้อเท็จจริงปรากฏว่าผู้ร้องได้ลงลายมือในการรับมอบรถยนต์และเงื่อนไขการขาย ฉบับลงวันที่ ๑๖
ธันวาคม ๒๕๖๔ โดยมีข้อความว่าได้รับมอบรถยนต์ในสภาพเรียบร้อยครบถ้วน โดยไม่ได้มีการยกประเด็นความ
ชำรุดบกพร่องดังกล่าวขึ้น ย่อมถือว่าผู้ร้องได้ยอมผูกพันตนเองตามที่ได้ลงลายมือชื่อไว้แล้ว ประกอบกับผู้ร้องไม่มี
เอกสารหรือพยานหลักฐานใดที่จะมานำสืบหรือพิสูจน์ข้อเท็จจริงได้ว่า ความชำรุดบกพร่องดังกล่าวมีอยู่ใน
ขณะที่ผู้ร้องรับมอบรถยนต์คันพิพาท ในวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๔ ข้อเท็จจริงจึงยังไม่สามารถรับฟังได้ว่าผู้ร้อง
ถูกละเมิดสิทธิแต่ประการใด

ประเด็นที่สอง ระยะเวลาการรับประกันคุณภาพของรถยนต์ไม่ตรงตามเงื่อนไขการ
รับประกันคุณภาพของรถยนต์ตามที่ได้มีการเสนอขายในโบรชัวร์ (ระยะเวลา ๕ ปี เหลือเพียง ๓ ปี) โดยพนักงาน
เจ้าหน้าที่ได้สอบถามข้อเท็จจริงจากบริษัท [REDACTED] จำกัด และบริษัท [REDACTED]
[REDACTED] จำกัด ได้รับแจ้งว่า การโฆษณาการรับประกันคุณภาพตามเอกสารดังกล่าว (เอกสาร ๑-๑๐)
บริษัททั้งสองในเงื่อนไขของรถยนต์ที่เป็นการซื้อขายป้ายแดงโดยทั่วไป โดยไม่มีความมุ่งหมายที่ใช้กับประเภท
รถยนต์ทดลองขับ (Test Drive) อีกทั้งการซื้อขายและการส่งมอบรถยนต์คันพิพาทคือในวันที่ ๑๖ ธันวาคม
๒๕๖๔ อันเป็นเวลาการซื้อขายและการส่งมอบสำเร็จบริบูรณ์แล้ว อันเป็นวันเวลาก่อนที่ผู้ร้องได้แจ้งข้อเท็จจริง
เรื่องเอกสารเกี่ยวกับการโฆษณาดังกล่าว จึงรับฟังไม่ได้ว่ารถยนต์คันพิพาทมีการรับประกันคุณภาพ ๕ ปี
ตามกับผู้ร้องกล่าวอ้าง

ประเด็นที่สาม ความชำรุดบกพร่องที่เกิดขึ้นกับรถยนต์คันพิพาท ได้แก่ แอร์มีกลิ่นอับ
อาการพวงมาลัยมีเสียงดัง และอาการพวงมาลัยเอียงขวา พิจารณาแล้วเห็นว่า เมื่อข้อเท็จจริงปรากฏว่าแอร์
มีกลิ่นอับอาการพวงมาลัยมีเสียงดัง บริษัท [REDACTED] จำกัด ได้ดำเนินการแก้ไขความชำรุดบกพร่อง
จนเป็นปกติแล้ว ต่อมารถยนต์คันพิพาทมีอาการพวงมาลัยเอียงขวา โดยบริษัท [REDACTED] จำกัด
ได้แก้ไขทั้งหมด ๓ ครั้งแต่ไม่สามารถแก้ไขได้ จนกระทั่งมีการทดสอบร่วมกันกับบริษัท [REDACTED]
[REDACTED] จำกัด พบว่าพวงมาลัยมีอาการเอียงขวาตามคำร้องทุกข้อจริง และผู้ร้องได้ยินยอมให้
[REDACTED] จำกัด ทำการแก้ไขการเปลี่ยน SPIRAL พวงมาลัย และได้ทำการตั้งค่า
องศาและตรวจสอบค่าศูนย์ล้อใหม่ จนกระทั่งปัจจุบันรถยนต์คันพิพาทไม่พบปัญหาพวงมาลัยเอียงขวาอีก
จึงเป็นกรณีที่บริษัท [REDACTED] จำกัด ได้แก้ไขความชำรุดบกพร่องตามสัญญาการ
รับประกันคุณภาพรถยนต์แล้ว เมื่อรยนต์สามารถใช้งานได้ตามปกติ กรณีจึงยังรับฟังไม่ได้ว่าบริษัท [REDACTED]
[REDACTED] จำกัด บริษัท [REDACTED] จำกัด และบริษัท [REDACTED] จำกัด
กระทำการละเมิดสิทธิ เมื่อข้อเท็จจริงรับฟังได้ว่า บริษัท [REDACTED] จำกัด บริษัท [REDACTED]
[REDACTED] จำกัด และบริษัท [REDACTED] จำกัด ไม่ได้ละเมิดสิทธิผู้ร้อง จึงไม่ต้องพิจารณาเกี่ยวกับ
ประเด็นอื่นอีก จึงเห็นควรเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาว [REDACTED]
[REDACTED] และมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทราบ ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิที่ผู้ร้องจะไปใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเองต่อไป

ข้อเสนอ

เห็นควรนำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาว [REDACTED]
[REDACTED] และมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทราบ ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิที่ผู้ร้องจะไปใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเองต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

๖๕

[REDACTED] นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

เอกสารประกอบการประชุม

คณะกรรมการพิจารณากรณีร้องเรียนเรื่องร้องทุกข์
จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป
ครั้งที่ ๕/๒๕๖๖
วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๕
วาระที่ ๕.๕

เรื่อง ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนาย ██████████

ข้อเท็จจริง

๑. เมื่อวันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๖๔ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเรื่องร้องทุกข์จากนาย ██████████ แจ้งว่า เมื่อวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๔ ผู้ร้องซื้อตัวปล่อยสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบพกพา (Pocket WiFi) รุ่น growfield d523 (21AWNPKRUD523-WH PK RU D523 WHITE (POCKET)) กับบริษัท ██████████ จำกัด ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ของบริษัท ██████████ จำกัด ราคา ๑,๓๙๒.๕๒ บาท (หนึ่งพันสามร้อยเก้าสิบสองบาทห้าสิบสองสตางค์) เมื่อนำมาใช้งานปรากฏว่าอุปกรณ์ดังกล่าวไม่สามารถปล่อยสัญญาณ WiFi ได้ จึงได้ติดต่อไปยังบริษัทฯ เพื่อให้ตรวจสอบ ซึ่งบริษัท ██████████ ได้เปลี่ยนเครื่องใหม่ให้กับผู้ร้องแล้ว แต่ก็ยังไม่สามารถใช้งานได้เช่นเดิมอีก ผู้ร้องจึงได้ติดต่อไปยังบริษัท ██████████ เพื่อขอคืนอุปกรณ์ดังกล่าว และขอเงินคืน แต่บริษัทฯ ปฏิเสธ จากกรณีดังกล่าวทำให้ได้รับความเสียหาย จึงขอความเป็นธรรม (เอกสาร ๑)

๒. เมื่อวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๕ ผู้ร้องและบริษัท ██████████ จำกัด ไม่ได้มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่แต่อย่างใด โดยผู้ร้องได้มีหนังสือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ลงวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๕ แจ้งเหตุขัดข้องให้ทราบ ว่า เนื่องจากไม่ได้รับหนังสือของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนบริษัทฯ ไม่แจ้งเหตุขัดข้องให้ทราบแต่อย่างใด

๓. เมื่อวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๔.๓๐ นาฬิกา ผู้ร้อง และบริษัท ██████████ จำกัด โดยนางสาว ██████████ ผู้รับมอบอำนาจ (ผู้ถูกร้องทุกข์) มาพบคณะกรรมการใกล้เคียงเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชุดที่ ๓ (ด้านฉลาก) ตามกำหนดนัด โดยมีการประชุมแบบออนไลน์ผ่านระบบ Cisco webex Meetings คณะกรรมการฯ ได้สอบถามข้อเท็จจริงจากผู้ร้องทุกข์ แจ้งว่า เมื่อวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๔ ผู้ร้องซื้อตัวปล่อยสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบพกพา (Pocket WiFi) รุ่น growfield d523 (21AWNPKRUD523-WH PK RU D523 WHITE (POCKET)) ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ของผู้ถูกร้องทุกข์ ในราคา ๑,๓๙๒.๕๒ บาท (หนึ่งพันสามร้อยเก้าสิบสองบาทห้าสิบสองสตางค์) เมื่อนำมาใช้งานปรากฏว่า อุปกรณ์ดังกล่าวไม่สามารถปล่อยสัญญาณ WiFi ได้ จึงได้ติดต่อเพื่อให้ตรวจสอบ ซึ่งผู้ถูกร้องทุกข์ได้เปลี่ยนเครื่องใหม่ให้กับผู้ร้องแล้ว แต่ก็ยังไม่สามารถใช้งานได้เช่นเดิมอีก ผู้ร้องจึงได้ติดต่อไปยังผู้ถูกร้องทุกข์อีกครั้ง เพื่อขอคืนอุปกรณ์ และขอเงินคืน แต่ได้รับการปฏิเสธ ผู้ร้องมีความประสงค์ขอให้บริษัทฯ ดำเนินการตรวจสอบสัญญาณอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ (Pocket WiFi)

คณะกรรมการฯ...

คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยแล้ว ปรากฏว่าคู่กรณีทั้งสองฝ่ายรับว่า ผู้ถูกร้องทุกซ์จะไปดำเนินการตรวจสอบสัญญาณอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ (Pocket WiFi) ณ บ้านเลขที่ [REDACTED] [REDACTED] ขอยนาทอง ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ภายในวันที่ ๒๔ - ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๕ ทั้งนี้ ผู้ถูกร้องทุกซ์สามารถติดต่อประสานงานผู้ร้องผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่หมายเลข [REDACTED] และทั้งสองฝ่ายจะแจ้งผลการตรวจสอบให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบ ภายใน ๑๕ วันนับจากวันที่ดำเนินการตรวจสอบ

คณะกรรมการฯ พิจารณาแล้ว เห็นว่าคู่กรณีทั้งสองฝ่ายยังอยู่ในวิสัยที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยกันได้ จึงให้รอผลการตรวจสอบของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย (เอกสาร ๒)

๔. เมื่อวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับหนังสือจากบริษัท [REDACTED] จำกัด ฉบับลงวันที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ชี้แจงข้อเท็จจริง รายละเอียด ดังนี้

๔.๑ บริษัทฯ เคยเปลี่ยนเครื่องตัวปล่อยสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบพกพา (Pocket WiFi) ให้กับผู้ร้องแล้ว ๑ ครั้ง แต่ผู้ร้องยังคงระบุว่าไม่สามารถใช้งานได้ และติดต่อไปยังบริษัทฯ

๔.๒ เมื่อวันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ บริษัทฯ ได้รับแจ้งปัญหาจากผู้ร้อง บริษัทฯ จึงได้ดำเนินการลงพื้นที่ตรวจสอบคุณภาพสัญญาณ บริเวณเลขที่ [REDACTED] ขอยนาทอง ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร พบว่าคุณภาพของสัญญาณอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน สามารถใช้งานได้ตามปกติ ตามเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงานกสทช.) กำหนด

๔.๓ นอกเหนือจากการทดสอบสัญญาณบริเวณพื้นที่ดังกล่าว บริษัทฯ ได้มีการนัดหมาย ให้ผู้ร้องนำอุปกรณ์ดังกล่าวเข้าไปทดสอบคุณภาพที่ศูนย์บริการ [REDACTED] สาขา [REDACTED] เพิ่มเติม ซึ่งจากผลการทดสอบพบว่า อุปกรณ์สามารถใช้งานได้ตามปกติ

๔.๔ บริษัทฯ ได้ชี้แจงเกี่ยวกับผลการตรวจสอบคุณภาพสัญญาณ และผลการทดสอบ อุปกรณ์ดังกล่าว ให้สำนักงานกสทช. ทราบเรียบร้อยแล้ว ก่อนที่ผู้ร้องแจ้งยุติข้อร้องเรียนต่อสำนักงานกสทช. และเมื่อวันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๖๕ สำนักงานกสทช. ได้มีมติให้ยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว

๔.๕ ตามเงื่อนไขการรับประกันสินค้าของบริษัทฯ ผู้ร้องสามารถเปลี่ยนสินค้าที่ชำรุด หรือเสียหายจากการใช้งานได้ภายในระยะเวลาที่บริษัทฯ กำหนด ซึ่งจากการตรวจสอบอุปกรณ์ดังกล่าวของผู้ร้อง ปรากฏว่าหมดระยะเวลาการรับประกันสินค้าแล้ว เนื่องจากผู้ร้องซื้ออุปกรณ์ดังกล่าวตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ นอกจากนี้บริษัทฯ ได้ทำการตรวจสอบหมายเลข [REDACTED] พบว่า หมายเลขดังกล่าวถูกยกเลิกการให้บริการ

ตั้งแต่วันที่...

ตั้งแต่วันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕ ดังนั้น จากข้อเท็จจริงที่กล่าวมาข้างต้น บริษัทฯ ไม่อาจพิจารณารับประกันหรือรับคืนสินค้าได้ตามที่ผู้ร้องร้องขอ อีกทั้งบริษัทฯ ไม่อาจดำเนินการทดสอบคุณภาพสัญญาณให้แก่ผู้ร้องได้อีก (เอกสาร ๓)

๕. เมื่อวันที่ ๑๘ มกราคม ๒๕๖๖ บริษัท [REDACTED] จำกัด โดยนางสาวนางสาว [REDACTED] ผู้รับมอบอำนาจ มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่และให้ถ้อยคำฯ บริษัทฯ เป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์ตัวปล่อยสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบพกพา (Pocket WiFi) ซึ่งไม่ได้จำหน่ายให้กับผู้ร้องโดยตรง โดยผู้ร้องไปซื้อผลิตภัณฑ์ดังกล่าวที่บริษัท [REDACTED] จำกัด ซึ่งเป็นผู้ค้าปลีก ไม่ได้เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ แต่อย่างใด และบริษัทฯ มีระยะเวลาการรับประกันสินค้าโดยสามารถเปลี่ยนสินค้าได้ คือ ๑๔ วัน นับจากขายออกไปยังผู้ร้อง (ใบเสร็จ) หมายถึงเครื่องเสียจากการใช้งานนับจากออกใบเสร็จไม่เกินใน ๑๔ วัน มีเงื่อนไขวิธีการเปลี่ยนสินค้า ดังนี้

๕.๑. ลูกค้าต้องแสดงหลักฐานการซื้อสินค้าได้แก่ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีที่มีระยะเวลาภายใน ๑๔ วัน นับจากวันที่ระบุใบเสร็จรับเงิน

๕.๒ สินค้าที่ชำรุดหรือบกพร่องจากการใช้งานปกติภายใน ๑๔ วัน นับจากวันที่ขายให้กับลูกค้า ซึ่งนับจากวันที่ใบเสร็จรับเงิน

๕.๓ สินค้าอยู่ในสภาพดีไม่มีรอยแตกหักไม่มีรอยขีดข่วนหรือแกะหรือทรุดโทรมจากการใช้งานที่ผิดวิธี

๕.๔ หมายเลขผลิตภัณฑ์ต้องถูกต้องตรงกับข้างกล่องสินค้า (เครื่อง IMEI หรือ SerialNumber ตรงตาม Invoice หรือใบเสร็จรับเงินที่ซื้อออกไป)

๕.๕ ต้องมีอุปกรณ์ครบถ้วนถูกต้องตามรุ่น, ไม่รับคืนเครื่องที่อุปกรณ์ไม่ครบทุกกรณี

๕.๕ กรณีลูกค้าซื้อสินค้าผ่านช่องทางใดก็ได้ให้เปลี่ยนสินค้าที่ช่องทางนั้น (เคลมสินค้าจากร้านค้าที่ซื้อ)

๕.๖ กรณีคืนเครื่องอุปกรณ์ครบชุดพร้อมใบเสร็จรับเงิน

๕.๗ ทางบริษัทเปลี่ยนสินค้าใหม่ Full Box Set ให้

แต่หากเป็นความขัดข้องภายหลัง ๑๔ วัน ผู้ร้องสามารถติดต่อศูนย์ [REDACTED] เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาให้ได้ภายในระยะเวลา ๑ ปี โดยตัวปล่อยสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบพกพา (Pocket WiFi) เป็นของ [REDACTED] สามารถใช้งานกับซิมการ์ดยี่ห้ออื่นๆ ได้ แต่ต้องเป็นคลื่นความถี่ที่ ๓G๔๐๐/๒๑๐๐ MHz เมื่อผู้ร้องนำอุปกรณ์ดังกล่าวไปใช้งาน จนกระทั่งเมื่อวันที่ ๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) แจ้งมายังบริษัทฯ เพื่อให้ดำเนินการ

ตรวจสอบและ...

ตรวจสอบและแก้ไขปัญหา ซึ่งบริษัทฯ ดำเนินการ ดังนี้ ประสานวิศวกรตรวจสอบ ณ บริเวณเลขที่ [REDACTED] [REDACTED] ขอยนาทอง ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร พบว่า มีสัญญาณปกติ แต่อย่างไรก็ตามบริษัทฯ ได้ดำเนินการปรับตั้งค่ากำลังส่งสัญญาณเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานให้ดียิ่งขึ้น โดยได้มีการแจ้งผลการทดสอบให้ผู้ร้อง และสำนักงาน กสทช. รับทราบแล้ว ต่อมาเมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๔ บริษัทฯ ได้รับแจ้งจากสำนักงาน กสทช. อีกครั้ง โดยผู้ร้องแจ้งว่า ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านอุปกรณ์ [REDACTED] pocket wifi ได้ในวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๔ ณ [REDACTED] ขอยนาทอง ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร โดยเมื่อวันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ บริษัทฯ ให้หน่วยงานวิศวกรรม-ดำเนินการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบคุณภาพสัญญาณพบว่า อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน สามารถใช้งานได้ตามปกติ และบริษัทฯ ได้แนะนำผู้ร้องให้นำอุปกรณ์ติดต่อที่ศูนย์บริการ [REDACTED] [REDACTED] โดยเมื่อวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ ผู้ร้องไปติดต่อศูนย์บริการฯ ซึ่งพนักงานที่สาขาทำการทดสอบแล้วแจ้งว่าตัวเครื่องปกติไม่พบปัญหาการใช้งาน สามารถเชื่อมต่อสัญญาณได้ตามปกติ เมื่อบริษัทฯ ได้ดำเนินการตรวจสอบเรียบร้อยแล้ว ได้ดำเนินการแจ้งผลการทดสอบให้กับผู้ร้อง และสำนักงาน กสทช. ทราบแล้ว ด้วยวิธีการส่งจดหมายแจ้งผลการทดสอบให้ทราบ ต่อมาสำนักงาน กสทช. แจ้งว่าได้มีการติดต่อผู้ร้อง เมื่อวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๕ และผู้ร้องแจ้งว่าได้โอนย้ายเครือข่ายหมายเลขที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้วและยินดี ยุติเรื่องร้องเรียน ภายหลังจากผู้ร้องได้นำเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวมาร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และได้มีการเสนอเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวต่อคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์ จากผู้บริโภค ชุดที่ ๓ (ด้านฉลาก) เมื่อวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ผู้ร้องมีความประสงค์ขอให้บริษัทฯ ดำเนินการ ตรวจสอบสัญญาณอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ (Pocket WiFi) ณ ที่พักของผู้ร้องภายในวันที่ ๒๔ - ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๕ และให้บริษัทฯ ติดต่อกับผู้ร้องโดยตรง เมื่อบริษัทฯ จะเข้าไปดำเนินการตรวจสอบ แต่ปรากฏว่าบริษัทฯ ไม่ได้เข้าไปดำเนินการตามมติที่ประชุม เพราะผู้ร้องได้ทำการยกเลิกการใช้งานเลขหมายไปแล้ว อีกทั้ง การตรวจสอบคุณภาพสัญญาณได้มีการดำเนินการและแจ้งเพื่อทราบแล้ว ตั้งแต่มีการร้องเรียนปัญหา ต่อสำนักงาน กสทช. ซึ่งผู้ร้องได้ดำเนินการยกเลิกหมายเลขเมื่อวันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕ (เอกสาร ๔)

ข้อกฎหมาย

- พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ มาตรา ๓
- พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๓ (๑)

ข้อพิจารณา...

ข้อพิจารณา

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก พิจารณาจากเอกสารหลักฐานต่างๆ แล้วเห็นว่า มีประเด็นที่ต้องพิจารณา ดังนี้

ประเด็นแรก ผู้ร้องเป็นผู้บริโภคหรือไม่

ข้อเท็จจริงรับฟังได้ว่า ผู้ร้องซื้อตัวปล่อยสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบพกพา (Pocket WiFi) รุ่น growfield d523 (21AWNPKRUD523-WH PK RU D523 WHITE (POCKET)) ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ของบริษัท ██████████ จำกัด เพื่อใช้ตามอรรถประโยชน์ส่วนบุคคล ผู้ร้องจึงเป็นผู้บริโภคตามมาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ส่วนบริษัท ██████████ จำกัด เป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์ตัวปล่อยสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบพกพา (Pocket WiFi) บริษัท ██████████ จึงเป็นผู้ประกอบธุรกิจตามมาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติฉบับเดียวกัน

ประเด็นที่ ๒ มีการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิผู้บริโภคหรือไม่

ข้อเท็จจริงรับฟังได้ว่า เมื่อวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๔ ผู้ร้องซื้อตัวปล่อยสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบพกพา (Pocket WiFi) รุ่น growfield d523 (21AWNPKRUD523-WH PK RU D523 WHITE (POCKET)) กับบริษัท ██████████ จำกัด ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ของบริษัท ██████████ จำกัด (ราคา ๑,๓๙๒.๕๒ บาท (หนึ่งพันสามร้อยเก้าสิบสองบาทห้าสิบสองสตางค์) ต่อมาเมื่อผู้ร้องนำมาใช้งานปรากฏว่าอุปกรณ์ดังกล่าวไม่สามารถปล่อยสัญญาณ WiFi ได้ ผู้ร้องจึงได้ติดต่อไปยังผู้ถูกร้องทุกซ์ แจ้งกรณีดังกล่าวให้ทราบ และผู้ถูกร้องทุกซ์ได้ดำเนินการเปลี่ยนอุปกรณ์ดังกล่าวให้แล้ว แต่ผู้ร้องยังคงระบุว่าไม่สามารถใช้งานได้เหมือนเดิม โดยปรากฏข้อเท็จจริงว่า ก่อนผู้ร้องร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและมีความประสงค์ขอยกเลิกสัญญาซื้อขายตัวปล่อยสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบพกพา (Pocket WiFi) และขอเงินคืน นั้น ผู้ร้องได้ไปร้องเรียนผู้ถูกร้องทุกซ์ต่อสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) และสำนักงาน กสทช. แจ้งไปยังผู้ถูกร้องทุกซ์ ให้ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งผู้ถูกร้องทุกซ์ได้ดำเนินการตรวจสอบสัญญาณให้กับผู้ร้องทั้งหมด ๒ ครั้ง โดยได้ประสานให้วิศวกรตรวจสอบ ณ ██████████ ซอยนาทอง ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร พบว่า มีสัญญาณปกติ แต่อย่างไรก็ดีผู้ถูกร้องทุกซ์ได้ดำเนินการปรับตั้งค่ากำลังส่งสัญญาณเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานให้ดียิ่งขึ้นโดยได้มีการแจ้งผลการทดสอบให้ผู้ร้องและสำนักงาน กสทช. รับทราบแล้ว ทั้งผู้ถูกร้องทุกซ์ได้แนะนำผู้ร้องให้นำอุปกรณ์ไปติดต่อกับศูนย์บริการ ██████████ โดยเมื่อวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ ผู้ร้องไปติดต่อกับศูนย์บริการฯ ซึ่งพนักงานที่สาขาทำการทดสอบแล้วแจ้งว่าตัวเครื่องปกติไม่พบปัญหาการใช้งาน สามารถเชื่อมต่อสัญญาณได้ตามปกติ

จนกระทั่ง...

จนกระทั่งเมื่อวันที่ ๓๓ มกราคม ๒๕๖๕ และผู้ร้องแจ้งว่าได้โอนย้ายเครือข่ายหมายเลขที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว และยินดียุติเรื่องร้องเรียนที่สำนักงาน กสทช. ต่อมาผู้ร้องได้มาร้องเรียนผู้ถูกร้องทุกซ์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้นำเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวเสนอคณะกรรมการ โกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชุดที่ ๓ (ด้านฉลาก) เพื่อทำการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยคู่กรณีทั้งสองฝ่ายรับว่า ผู้ถูกร้องทุกซ์จะไปดำเนินการตรวจสอบสัญญาณอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ (Pocket WiFi) ณ [REDACTED] [REDACTED] ขอยนาทอง ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ภายใน วันที่ ๒๔ - ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๕ แต่ปรากฏว่าผู้ถูกร้องทุกซ์ไม่ได้เข้าไปตรวจสอบให้กับผู้ร้อง เนื่องจากผู้ร้องได้ ทำการยกเลิกการใช้งานเลขหมายไปแล้ว อีกทั้งการตรวจสอบคุณภาพสัญญาณได้มีการดำเนินการและแจ้งเพื่อ ทราบแล้ว ตั้งแต่มีการร้องเรียนปัญหาต่อสำนักงาน กสทช. ซึ่งผู้ร้องได้ดำเนินการยกเลิกหมายเลขแล้ว เมื่อวันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕

จากข้อเท็จจริงดังกล่าวพิจารณาแล้วเห็นว่า เมื่อวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๔ ผู้ร้องซื้อตัวปล่อย สัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบพกพา (Pocket WiFi) รุ่น growfield d523 (21AWNPKRUD523-WH PK RU D523 WHITE (POCKET)) กับบริษัท [REDACTED] จำกัด ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ของผู้ถูกร้องทุกซ์ ราคา ๑,๓๔๒.๕๒ บาท (หนึ่งพันสามร้อยเก้าสิบสองบาทห้าสิบสองสตางค์) ซึ่งบริษัท [REDACTED] ได้ทำการส่งมอบตัว ปล่อยสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบพกพา (Pocket WiFi) ตามสัญญาซื้อขายให้กับผู้ร้องเรียบร้อยแล้ว สัญญา ซื้อขายระหว่างผู้ร้องกับบริษัท [REDACTED] เป็นการทำสัญญาซื้อขายสำเร็จบริบูรณ์ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและ พณิชย์ มาตรา ๔๕๕ ประกอบมาตรา ๔๖๑ ข้อเท็จจริงปรากฏต่อไปว่า ผู้ร้องกล่าวอ้างว่า ตัวปล่อยสัญญาณ อินเทอร์เน็ตแบบพกพา (Pocket WiFi) ไม่สามารถปล่อยสัญญาณได้ โดยก่อนร้องทุกข์ต่อสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้ร้องได้ร้องเรียนผู้ถูกร้องทุกซ์ต่อสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) เพื่อขอให้ตรวจสอบปัญหาการปล่อย สัญญาณสินค้าดังกล่าว ผู้ถูกร้องทุกซ์ดำเนินการตรวจสอบสัญญาณให้กับผู้ร้องทั้งหมด ๒ ครั้ง โดยได้ประสานให้ วิศวกรตรวจสอบ ณ [REDACTED] ขอยนาทอง ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร พบว่า มีสัญญาณปกติ ทั้งได้ปรับตั้งค่ากำลังส่งสัญญาณเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใ้ งานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งเป็นสถานที่เดียวกับกรณีพิพาทเรื่องการปล่อยสัญญาณซึ่งผู้ร้องได้ร้องทุกข์ต่อสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยผู้ถูกร้องทุกซ์ได้ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขให้กับผู้ร้องเรียบร้อยแล้ว และได้มีการแจ้งผลการทดสอบให้ผู้ร้อง และสำนักงาน กสทช. รับทราบแล้วทั้งผู้ถูกร้องทุกซ์ได้แนะนำผู้ร้องให้ นำอุปกรณ์ไปติดต่อบริษัท [REDACTED] โดยเมื่อวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ ผู้ร้องไปติดต่อบริษัท [REDACTED] ซึ่งพนักงานที่สาขาทำการทดสอบแล้วแจ้งว่า ตัวเครื่องปกติไม่พบปัญหาการใช้งาน

สามารถ...

สามารถเชื่อมต่อสัญญาณได้ตามปกติ จนกระทั่งเมื่อวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๕ และผู้ร้องแจ้งว่าได้โอนย้ายเครือข่าย หมายเลขที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้วและยินดียุติเรื่องร้องเรียนที่สำนักงาน กสทช. และอุปกรณ์ดังกล่าวหมด ระยะเวลาการรับประกันสินค้า เนื่องจากผู้ร้องซื้ออุปกรณ์ดังกล่าวตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ นอกจากนี้ ผู้ถูกร้องทุกซี้ได้ทำการตรวจสอบหมายเลข [REDACTED] พบว่าหมายเลขดังกล่าวถูกยกเลิกการให้บริการ ตั้งแต่วันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕ เห็นว่า ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นประเด็นเดียวกันกับเรื่องร้องทุกข์ต่อสำนักงาน กสทช. กล่าวคือ ตัวปล่อยสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบพกพา (Pocket WiFi) ไม่สามารถปล่อยสัญญาณได้ ซึ่งข้อเท็จจริงปรากฏตามคำชี้แจงข้อเท็จจริงของผู้ถูกร้องทุกซี้ว่าได้ ดำเนินแก้ไขเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และพนักงานเจ้าหน้าที่ได้สอบถามผู้ร้องในประเด็นร้องทุกข์ดังกล่าวแล้ว ผู้ร้องรับข้อเท็จจริงดังกล่าวและขอให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการต่อไป ข้อเท็จจริงดังกล่าว จึงยังรับฟังไม่ได้ว่า บริษัท [REDACTED] ะทำการละเมิดสิทธิของผู้ร้องซึ่งเป็นผู้บริโภคแต่อย่างใด จึงเห็นควรเสนอ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนาย [REDACTED] และมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทราบ ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิที่ผู้ร้องจะไปใช้สิทธิดำเนินการทางศาลด้วยตนเองต่อไป

ข้อเสนอ

เห็นควรเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนาย [REDACTED] และมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทราบ ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิที่ผู้ร้องจะไปดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเองต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

มติ

[REDACTED]
ปลัดสำนักงานเลขานุการ
ปลัดบริหารกิจการร้องทุกข์

เอกสารประกอบการประชุม

คณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลง
เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค
ด้านอสังหาริมทรัพย์
ครั้งที่ [REDACTED]
วันที่ [REDACTED]
วาระที่ [REDACTED]

เรื่อง ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท [REDACTED]

ข้อเท็จจริง

๑. สคบ. ได้รับหนังสือร้องเรียนจาก [REDACTED] (ผู้ร้อง) ว่า เมื่อวันที่ [REDACTED] ผู้ร้องได้ทำสัญญาซื้อขายที่ดินพร้อมบ้านพักอาศัย ราคา ๖,๐๐๐,๐๐๐ บาท (หกล้านบาทถ้วน) กับบริษัท [REDACTED] ต่อมา เมื่อวันที่ [REDACTED] ผู้ร้องได้แจ้งให้บริษัทฯ ดำเนินการซ่อมแซมความชำรุดบกพร่องหลายรายการ ได้แก่ น้ำรั่วซึมภายในห้องนอน ชั้น ๒ ผงังในบ้านแตกกร้าว ฝ้าเพดานหน้าบ้านเก็บงานสีไม่เรียบร้อย ฯลฯ แต่ปรากฏว่า บริษัทฯ ยังไม่ได้ดำเนินการซ่อมแซมความชำรุดบกพร่องดังกล่าวให้เรียบร้อยแต่อย่างใด ทำให้ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน จึงขอความเป็นธรรม

เอกสารประกอบการพิจารณา

๑. สำเนาหนังสือคำร้องเรียนของผู้ร้อง ลงวันที่ [REDACTED] (เอกสาร ๑)
๒. สำเนาหนังสือของผู้ร้อง ลงวันที่ [REDACTED] (เอกสาร ๒)
๓. สำเนาสัญญาซื้อขายที่ดินพร้อมบ้านพักอาศัย ลงวันที่ [REDACTED] (เอกสาร ๓)
๔. สำเนารายการแจ้งซ่อม ลงวันที่ [REDACTED] (เอกสาร ๔)
๕. สำเนาหนังสือของผู้ร้องแจ้งให้บริษัทฯ แก้ไขความชำรุดบกพร่อง (เอกสาร ๕)
๖. สำเนาแผนงานแก้ไขความชำรุดบกพร่องหลังโอนกรรมสิทธิ์ (เอกสาร ๖)
๗. สำเนาภาพถ่ายรายการความชำรุดบกพร่อง (เอกสาร ๗)
๘. สำเนารายการประเมินซ่อมแซมระบบไฟฟ้าและงานแก้ไขภายในบ้าน (เอกสาร ๘)
๙. สำเนาหนังสือของบริษัทฯ ขอเลื่อนนัด ลงวันที่ [REDACTED] (เอกสาร ๙)
๑๐. สำเนาบันทกข้อเท็จจริง ลงวันที่ [REDACTED] (เอกสาร ๑๐)
๑๑. สำเนาบันทกข้อเท็จจริง ลงวันที่ [REDACTED] (เอกสาร ๑๑)
๑๒. สำเนาบันทกข้อเท็จจริง ลงวันที่ [REDACTED] (เอกสาร ๑๐)
๑๓. สำเนาภาพถ่ายรายการที่บริษัทฯ ซ่อมแซมให้แก่ผู้ร้อง (เอกสาร ๑๓)
๑๔. สำเนาบันทกการตรวจสอบบ้านผู้ร้อง ลงวันที่ [REDACTED] (เอกสาร ๑๔)
๑๕. สำเนาบันทกข้อเท็จจริง ลงวันที่ [REDACTED] (เอกสาร ๑๕)
๑๖. สำเนาหนังสือของบริษัทฯ ขอขยายระยะเวลา ลงวันที่ [REDACTED] (เอกสาร ๑๖)
๑๗. สำเนาหนังสือของบริษัทฯ ลงวันที่ [REDACTED] (เอกสาร ๑๗)
๑๘. สำเนาหนังสือของผู้ร้อง ลงวันที่ [REDACTED] (เอกสาร ๑๘)
๑๙. สำเนาบันทกข้อเท็จจริง ลงวันที่ [REDACTED] (เอกสาร ๑๙)

๒๐. สำเนารายการประเมินความเสียหายที่ผู้ร้องประสงค์เรียกร้องจากบริษัทฯ

ลงวันที่ [redacted] (เอกสาร ๒๐)

๒๑. สำเนาหนังสือของบริษัทฯ ลงวันที่ [redacted] (เอกสาร ๒๑)

๒๒. สำเนาหนังสือของผู้ร้อง ลงวันที่ [redacted] (เอกสาร ๒๒)

๒๓. สำเนาหนังสือสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน ลงวันที่ [redacted] (เอกสาร ๒๓)

๒๔. สำเนาหนังสือกรมโยธาธิการและผังเมือง ลงวันที่ [redacted] (เอกสาร ๒๔)

การดำเนินการ

๑. สคบ. ได้มีหนังสือ ที่ นว [redacted] ลงวันที่ [redacted] เชิญบริษัท [redacted] และผู้ร้องมาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง และหรือเจรจาไกล่เกลี่ยเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวในวันที่ [redacted] เวลา ๑๓.๓๐ นาฬิกา

๒. สคบ. ได้รับหนังสือจากบริษัท [redacted] ลงวันที่ [redacted] ขอเลื่อนนัดเป็นภายหลังวันที่ [redacted] ในวันเดียวกันเจ้าหน้าที่ได้ติดต่อผู้ร้องทางโทรศัพท์ ผู้ร้องแจ้งว่า ยินดีเลื่อนนัดดังกล่าว จึงผู้ร้องสะดวกมาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ในวันที่ [redacted] เวลา ๑๐.๐๐ นาฬิกา เจ้าหน้าที่จึงได้ติดต่อบริษัทฯ ทางโทรศัพท์ และแจ้งวันนัดหมายดังกล่าวให้บริษัทฯ ทราบ บริษัทฯ ได้รับทราบและยินดีที่จะมาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกำหนดนัด

๓. เมื่อวันที่ [redacted] กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท [redacted] และผู้ร้อง ได้มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกำหนด ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้ทำการไกล่เกลี่ยคู่กรณีทั้งสองฝ่ายแล้ว ให้ความว่า ผู้ร้องมีความประสงค์ให้บริษัทฯ ชดใช้ค่าเสียหาย จำนวน ๒,๐๐๐,๐๐๐ บาท (สองล้านบาทถ้วน) กรณีที่บริษัทฯ ดำเนินการซ่อมแซมความชำรุดบกพร่องไม่แล้วเสร็จตามแผนงานก่อสร้างบ้านแปลง [redacted] โครงการ [redacted] ลงวันที่ [redacted] โดยมีรายการที่ยังไม่แล้วเสร็จตามใบรับงานหลังการโอนกรรมสิทธิ์ของสิ่งปลูกสร้าง ลงวันที่ [redacted]

ส่วนฝ่ายบริษัทฯ ขอตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่ผู้ร้องร้องเรียนข้างต้น โดยขอตรวจสอบรายการ ตามแผนงานก่อสร้างบ้านแปลง [redacted] ลงวันที่ [redacted] และตามใบรับงานหลังการโอนกรรมสิทธิ์ของสิ่งปลูกสร้าง ลงวันที่ [redacted]

โดยบริษัทฯ จะแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงพร้อมผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องและเจรจาไกล่เกลี่ยเรื่องดังกล่าวกับผู้ร้องอีกครั้งในวันที่ [redacted] เวลา ๑๓.๓๐ นาฬิกา ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๔. เมื่อวันที่ [redacted] ถึงวันที่ [redacted] ได้มีการปิดล้อมศูนย์ราชการ แจ้งวัฒนะ ทำให้สคบ. ต้องหยุดทำการ และพนักงานเจ้าหน้าที่ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามปกติ ซึ่งสคบ. ได้เข้าปฏิบัติหน้าที่ที่ศูนย์ราชการฯ ได้ตั้งแต่วันที่ [redacted]

๕. สคบ. ได้มีหนังสือเชิญบริษัท [redacted] และผู้ร้อง มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง และหรือเจรจาไกล่เกลี่ยเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวอีกครั้งหนึ่ง ในวันที่ [redacted] เวลา ๑๐.๐๐ นาฬิกา

๖. เมื่อวันที่ [redacted] กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท [redacted] และผู้ร้อง ได้มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่

ตามกำหนด ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้ทำการไกล่เกลี่ยคู่กรณีทั้งสองฝ่ายแล้ว ได้ความว่า ฝ่ายบริษัทฯ ได้เข้าไปตรวจสอบความชำรุดบกพร่องของผู้ร้องแล้ว ฝ่ายบริษัทฯ ยินดีที่จะดำเนินการซ่อมแซมความชำรุดบกพร่องให้แก่ผู้ร้องทั้งหมด แต่ฝ่ายผู้ร้องไม่ประสงค์ให้บริษัทฯ ดำเนินการซ่อมแซม เนื่องจากผู้ร้องเห็นว่า บริษัทฯ ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องได้ ผู้ร้องจึงมีความประสงค์เรียกร้องค่าเสียหายจากความชำรุดบกพร่องดังกล่าว โดยขอเรียกร้องค่าเสียหาย จำนวน ๒ ล้านบาท ซึ่งฝ่ายผู้ร้องจะแสดงรายการค่าเสียหายให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบภายในวันที่ [redacted] และฝ่ายบริษัทฯ จะดำเนินการ แจ้งรายการที่ดำเนินการซ่อมแซมแล้ว และหนังสือมอบอำนาจให้แก่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคภายในวันที่ [redacted] [redacted] เช่นกัน

ในการนี้ เห็นว่า กรณียังไม่สามารถตกลงกันได้ จึงเห็นสมควรนำเรื่องดังกล่าวเสนอต่อคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชุดที่ [redacted] พิจารณาดำเนินการไกล่เกลี่ยเรื่องดังกล่าวต่อไปในวันที่ [redacted] เวลา ๑๓.๓๐ นาฬิกา

๗. เจ้าหน้าที่จึงได้นำเรื่องดังกล่าวเสนอต่อคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชุดที่ [redacted] ในวันที่ [redacted] เวลา ๑๓.๓๐ นาฬิกา

๘. เมื่อวันที่ [redacted] ผู้รับมอบอำนาจจากบริษัท [redacted] และผู้ร้อง ได้มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกำหนด คณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชุดที่ [redacted] ได้ชี้แจงให้ทั้งสองฝ่ายเข้าใจว่า กรณีดังกล่าวจำเป็นต้องดำเนินการตรวจสอบบ้านพิพาท โดยคู่กรณีทั้งสองฝ่ายร่วมกันตรวจสอบกับเจ้าหน้าที่สคบ. เมื่อปรากฏความชำรุดบกพร่องให้บันทึกไว้เป็นหลักฐาน หลังจากนั้นให้ผู้ร้องนำรายละเอียดความชำรุดบกพร่องดังกล่าวให้วิศวกรหรือช่างประมาณค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือประมาณการดังกล่าว หลังจากนั้นหากมีประเด็นที่จะต้องทำการไกล่เกลี่ยให้เสนอคณะกรรมการฯ พิจารณาไกล่เกลี่ยอีกครั้งหนึ่ง ทั้งนี้ทั้งสองฝ่ายตกลงร่วมตรวจสอบบ้านพิพาทในวันที่ [redacted] เวลา ๑๐.๐๐ นาฬิกา ถึงวันนัดหมายหากฝ่ายใดไม่ไปร่วมตรวจสอบโดยไม่แจ้งเหตุขัดข้องให้ถือว่าไม่คิดใจคัดค้านการตรวจสอบดังกล่าว

๙. เมื่อวันที่ [redacted] คู่กรณีได้เข้าตรวจสอบความชำรุดบกพร่องบ้านพิพาทร่วมกันแล้ว ผู้ร้องตกลงจะนำรายละเอียดความชำรุดบกพร่องดังกล่าวให้วิศวกรหรือช่างประเมินความเสียหายต่อไป ส่วนฝ่ายบริษัทฯ ชี้แจงว่า ยินดีตกลงซ่อมแซมความชำรุดบกพร่องให้กับผู้ร้องในการนี้ เห็นว่า กรณียังไม่สามารถตกลงกันได้ จึงเห็นสมควรนำเรื่องดังกล่าวเสนอต่อคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชุดที่ [redacted] พิจารณาดำเนินการไกล่เกลี่ยเรื่องดังกล่าวต่อไปในวันที่ [redacted] เวลา ๑๓.๓๐ นาฬิกา

๑๐. เมื่อวันที่ [redacted] ผู้รับมอบอำนาจจากบริษัท [redacted] และผู้ร้อง ได้มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกำหนดคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชุดที่ [redacted] ซึ่งคณะกรรมการฯ ได้ทำการไกล่เกลี่ยคู่กรณีทั้งสองฝ่ายแล้วได้ความว่า ผู้ร้องแจ้งว่า ประสงค์จะหาวิศวกรมาทำการประเมินความเสียหายและซ่อมแซมเอง โดยให้บริษัทฯ เป็นผู้ออกค่าใช้จ่าย แต่หากบริษัทฯ จะเป็นผู้ซ่อมแซมโดยภายใต้การกำกับดูแลของสคบ. ก็ไม่ขัดข้อง

ฝ่ายบริษัทฯ ชี้แจงว่า มีความชำรุดบกพร่องของบ้านผู้ร้อง จำนวน ๑๘ รายการตามรายการผลการตรวจสอบ เมื่อวันที่ [redacted] จริง แต่บริษัทฯ ขอโต้แย้งว่า มีเพียงรายการที่ ๑, ๔, ๖, ๑๐, ๑๓, ๑๔, ๑๖, ๑๗, ๑๘ ที่บริษัทฯ ยินดีจะดำเนินการซ่อมแซมได้ทันที ส่วนรายการที่เหลือบริษัทฯ ขอให้วิศวกรของบริษัทฯ ดำเนินการตรวจสอบสาเหตุที่เกิดขึ้นแล้วแจ้งสคบ. ต่อไป

คณะอนุกรรมการฯ พิจารณาแล้วเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่เป็นธรรมแก่ทั้งสองฝ่าย จึงให้บริษัทฯ แจ้งผลการตรวจสอบดังกล่าวข้างต้นภายใน ๑๕ วันนับแต่วันนี้ แล้วแจ้งให้ผู้ร้องทราบ เพื่อชี้แจงเพิ่มเติม หากมีเหตุที่ต้องนำเรื่องเสนอคณะอนุกรรมการฯ พิจารณาไกล่เกลี่ยให้เจ้าหน้าที่นำ เรื่องเสนอคณะอนุกรรมการฯ พิจารณาอีกครั้งหนึ่ง

๑๑. เมื่อวันที่ [redacted] สคบ. ได้รับหนังสือจากบริษัท [redacted] [redacted] ชี้แจงว่า เนื่องจากในวันที่ [redacted] ผู้ร้องกับบริษัทฯ ได้มีการตรวจสอบบ้านที่เกิดความเสียหาย โดยผู้ร้องได้แจ้งความเสียหาย มีทั้งหมด ๑๘ รายการ แต่บริษัทฯ ได้มีการตรวจสอบพบว่า มีการตัดแปลงต่อเติม จึงทำให้สัญญาการ รับประกันบ้านสิ้นสุดลงทันที อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ จะเข้าซ่อมแซมรายการให้กับผู้ร้อง ดังนี้

- (๑) มีน้ำรั่ว และเป็นรอยตรงไฟหน้าบ้าน
- (๒) กำแพงด้านข้างติดถนนเข้าออกหมู่บ้าน มีลักษณะบ้านออกไม่เป็นแนวตั้ง ไม่ได้รูปทรงและด้านข้างมีรอยแตกร้าว
- (๓) บริษัทฯ ไม่ได้ติดตั้งท่อกำจัดปลวกไว้
- (๔) บานประตูทุกบานไม่แนบกับวงกบ (ปิดไม่สนิท)
- (๕) ฝ้าจบผนังมีรอยร้าว (ห้องนอน ๑), (ห้องนอน ๒), (ห้องนอน ๓), (ห้องพระ)
- (๖) ซ่อมแซมพื้นหน้าบ้านตรงลานจอดรถเพราะมีรอยแตกร้าว (เอกสาร ๑๗)

โดยบริษัทฯ ได้แนบแบบแปลนบ้านของผู้ร้อง และระบุว่า มีการต่อเติม ได้แก่

- (๑) เปลี่ยนแปลงหน้าต่างอลูมิเนียม (ตามรูปหมายเลข ๑)
- (๒) กั้นผนังเพิ่มเติมพื้นที่ได้บันได (ตามรูปหมายเลข ๒)
- (๓) ทำผนังเขาข้างบันได เพื่อวางทีวี ซึ่งเป็นวัสดุของผิวคนละประเภท ทำให้เกิด

รอยต่อเป็นรอยแตก (ตามรูปหมายเลข ๓)

- (๔) ส่วนต่อเติมหลังคา ฝ้า และผนัง (ตามรูปหมายเลข ๔) (เอกสาร ๑๗-๑๗)

๑๒. สคบ. ได้มีหนังสือ ที่ นร [redacted] ลงวันที่ [redacted] แจ้งผลการชี้แจงข้อเท็จจริงของบริษัท [redacted] ให้ผู้ร้องทราบ

๑๓. เมื่อวันที่ [redacted] สคบ. ได้รับหนังสือจากผู้ร้อง ลงวันที่ [redacted] ชี้แจงว่า

- (๑) ผู้ร้องไม่เคยได้รับสัญญาใดๆ เกี่ยวกับการรับประกันจากบริษัท [redacted] [redacted] จึงเป็นไปไม่ได้ที่ผู้ร้องจะทำผิดสัญญา

- (๒) ผู้ร้องไม่มีการต่อเติมบ้านใดๆ ที่ก่อให้เกิดผลกระทบกับ ความแข็งแรงของตัวบ้าน

(๓) การต่อเติมบ้านใดๆ ทั้งสิ้นในตัวบ้านกระทำโดยช่างที่บริษัทฯ เป็นผู้จัดหาทั้งสิ้น และกระทำในเวลาเดียวกันกับที่บริษัทฯ มาปรับปรุงตัวบ้านและในช่องที่มีการปรับปรุง บริษัทฯ ไม่ได้ส่งวิศวกรมาควบคุมการก่อสร้างและการปรับปรุง ปลอมให้ช่างซึ่งไม่ได้เป็นวิศวกรเป็นผู้ดำเนินการตามลำพัง จึงเป็นเหตุให้บ้านไม่ได้คุณภาพ

(๔) ผู้ร้องไม่เคยได้รับการให้ตรวจรับมอบบ้านใดๆ ทั้งสิ้นหลังจากบริษัทฯ รับว่า จะมาปรับปรุงบ้าน

(๕) ผู้ร้องไม่เคยได้ตรวจรับแบบบ้าน ทั้งระบบไฟฟ้า ระบายน้ำ โครงสร้าง ใดๆ จากบริษัทฯ ทั้งสิ้น ทั้งนี้ ผู้ร้องมีความประสงค์ให้บริษัทฯ ชดใช้ความเสียหายให้แก่ผู้ร้อง และขอให้สคบ. ดำเนินการตาม ขั้นตอนต่อไป

๑๔. สคบ. ได้มีหนังสือเชิญบริษัท [REDACTED] และผู้ร้อง มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงและหรือเจรจาไกล่เกลี่ยเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว ต่อคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชุดที่ [REDACTED] พิจารณาดำเนินการไกล่เกลี่ย เรื่องดังกล่าวต่อไปในวันที่ [REDACTED] เวลา ๑๓.๓๐ นาฬิกา

๑๕. เมื่อวันที่ [REDACTED] ผู้ร้องได้มาพบคณะกรรมการไกล่เกลี่ย เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชุดที่ [REDACTED] แต่ฝ่ายเดียว ซึ่งคณะกรรมการฯ ได้รับรายงานจาก เจ้าหน้าที่ว่า บริษัทฯ ได้รับหนังสือเชิญให้มาร่วมเจรจาไกล่เกลี่ยโดยชอบแล้ว แต่ไม่มาเข้าร่วม โดยมีได้แจ้งเหตุขัดข้อง ผู้ร้องแจ้งว่าไม่ประสงค์จะเจรจาไกล่เกลี่ยต่อไป เนื่องจากจะเป็นการประวิง เวลาให้ล่าช้าขอให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

คณะกรรมการฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า เมื่อผู้ร้องไม่ประสงค์จะเจรจา ไกล่เกลี่ยต่อไป ทั้งบริษัทฯ มีพฤติการณ์ประวิงคดีให้เนิ่นช้า จึงมีมติให้ยุติการไกล่เกลี่ย ให้ผู้ร้องจัดทำ รายการประเมินความเสียหาย (BOQ) ที่เกิดขึ้นโดยมีบริษัทผู้รับเหมาก่อสร้าง หรือวิศวกรรับรองส่งให้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคภายใน ๑๔ วัน นับแต่วันนี้ แล้วให้ส่งรายการประเมิน ความเสียหายดังกล่าวให้บริษัทฯ เพื่อได้แจ้งคัดค้านภายใน ๗ วัน นับแต่วันได้รับเอกสารดังกล่าวแล้ว รวบรวมข้อเท็จจริงนำเสนอคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ดำเนินการให้แล้วต่อไป

๑๖. เมื่อวันที่ [REDACTED] สคบ. ได้รับสำเนารายการประเมินความเสียหาย จากผู้ร้อง โดยผู้ร้องประสงค์เรียกร้องค่าเสียหายจากบริษัท [REDACTED] เป็นจำนวนเงิน ๑,๙๖๔,๐๗๒ บาท (หนึ่งล้านเก้าแสนหกหมื่นสี่พันเจ็ดสิบสองบาทถ้วน) (เอกสาร ๒๐)

๑๗. สคบ. ได้มีหนังสือ ที่ นร [REDACTED] ลงวันที่ [REDACTED] แจ้งให้ บริษัท [REDACTED] ชี้แจงข้อเท็จจริง ในรายการที่ผู้ร้องจัดทำค่าเสียหาย

๑๘. เมื่อวันที่ [REDACTED] สคบ. ได้รับหนังสือจากบริษัท [REDACTED] ลงวันที่ [REDACTED] ชี้แจงข้อเท็จจริงว่า บริษัทฯ ยังขอยืนยันตามเจตนาเดิม คือ ยินดีดำเนินการซ่อมแซมให้ โดยใช้วิศวกรของบริษัทฯ หรือผู้รับเหมาที่บริษัทฯ จัดหามาเท่านั้น และบริษัทฯ จะดำเนินการซ่อมแซมในรายการความเสียหายดังต่อไปนี้เท่านั้น

(๑) มีน้ำรั่ว และเป็นรอยตรงไฟหน้าบ้าน
(๒) กำแพงด้านข้างติดถนนเข้าออกหมู่บ้าน มีลักษณะบ้านออกไม่เป็นแนวตั้ง ไม่ได้รูปทรงและด้านข้างมีรอยแตกร้าว

(๓) บริษัทฯ ไม่ได้ติดตั้งท่อกำจัดปลวกไว้

(๔) บานประตูทุกบานไม่แนบกับวงกบ (ปิดไม่สนิท)

(๕) ฝ้าจบผนังมีรอยร้าว (ห้องนอน ๑), (ห้องนอน ๒), (ห้องนอน ๓), (ห้องพระ)

(๖) ซ่อมแซมพื้นหน้าบ้านตรงลานจอดรถเพราะมีรอยแตกร้าว

๑๙. เมื่อวันที่ [REDACTED] สคบ. ได้รับหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ จากผู้ร้องแจ้งว่า พบปัญหาใหม่คือ โครงการเอาปูนมาโบกปิดทับท่อระบายน้ำหลักของหมู่บ้าน ซึ่งอยู่ตรงกับหน้าบ้าน เพื่อปกปิดไม่ให้ผู้ร้องทราบตอนซื้อบ้าน แต่ขณะนี้เจ้าหน้าที่ของกรมที่ดินมา ตรวจหมู่บ้านเพื่อส่งมอบให้นิติบุคคล แจ้งว่า ตรงหน้าบ้านของผู้ร้องเป็นจุดระบายน้ำหลักไม่สามารถ เอาปูนมาโบกปิดได้ ซึ่งแปลว่า บ้านของผู้ร้องจะได้รับผลกระทบเรื่องกลิ่นและทัศนวิสัยแบบหลักเสียไม่ได้

๒๐. สคบ. ได้มีหนังสือส่งเรื่องร้องเรียนให้สำนักควบคุมและตรวจสอบอาคาร กรมโยธาธิการและผังเมือง และสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียนดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนดังกล่าวและมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

๒๑. เมื่อวันที่ [REDACTED] สคบ. ได้รับหนังสือจากสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน แจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ว่า สำนักงานที่ดินฯ ได้ไปตรวจสอบสภาพบ้านของผู้ร้อง บริเวณหน้าบ้านเลขที่ [REDACTED] แขวงสามตำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร มีปูนปิดทับท่อระบายน้ำตามที่ร้องเรียนจริง โดยทั้งสองฝ่ายเจรจาร่วมกัน แต่ไม่สามารถหาข้อสรุปได้ มีความประสงค์ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการตามข้อเท็จจริง โดยตัวแทนบริษัท [REDACTED] ยินดีจะเปิดระบบท่อระบายน้ำให้ แต่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์ให้เปิดระบบระบายน้ำแบบท่อเปิด โดยขอไปเจรจาที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอีกครั้งหนึ่ง (เอกสาร ๒๓)

๒๒. เมื่อวันที่ [REDACTED] สคบ. ได้รับหนังสือจากกรมโยธาธิการและผังเมือง แจ้งผลการดำเนินการว่า จากการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแบบแปลนอาคารที่ได้รับอนุญาตก่อสร้าง อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าพนักงานท้องถิ่น ในกรณีนี้ คือ ผู้อำนวยการเขตบางขุนเทียน กรมโยธาธิการและผังเมือง จึงได้ขอความร่วมมือให้สำนักงานเขตบางขุนเทียน ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องแล้วรายงานให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบโดยตรงแล้ว

๒๓. ปัจจุบันสคบ. ยังไม่ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากสำนักงานเขตบางขุนเทียนแต่อย่างใด

ข้อกฎหมาย

๑. มาตรา ๑๐ (๗) มาตรา ๓๘ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒
๒. พระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ. ๒๕๕๔ มาตรา ๑๖
๓. แบบสัญญาจะซื้อจะขายที่ดิน (มีสิ่งปลูกสร้าง) ข้อที่ ๑๑

ข้อพิจารณา

ได้พิจารณาเอกสารหลักฐานต่างๆ แล้ว ข้อเท็จจริงฟังได้ว่า เมื่อวันที่ [REDACTED] ผู้ร้องได้ทำสัญญาซื้อขายที่ดินพร้อมบ้านพักอาศัย เลขที่ [REDACTED] ราคา ๖,๐๐๐,๐๐๐ บาท (หกล้านบาทถ้วน) ในโครงการ [REDACTED] กับบริษัท [REDACTED] ต่อมาเมื่อวันที่ [REDACTED] ผู้ร้องได้แจ้งให้บริษัทฯ ดำเนินการซ่อมแซมความชำรุดบกพร่อง จำนวน ๙ รายการ ได้แก่ นำรั้วซีเมนต์ในท้องนอนชั้น ๒ ผกัในบ้านแตกร้าว ฝ้าเพดานหน้าบ้านเก็บงานสีไม่เรียบร้อย ฯลฯ โดยบริษัทฯ ได้เข้ามาดำเนินการแก้ไข แต่ยังคงดำเนินการแก้ไขไม่เรียบร้อยครบถ้วน ผู้ร้องจึงมีความประสงค์เรียกร้องค่าเสียหายจากบริษัทฯ เพื่อว่าจ้างบุคคลอื่นดำเนินการแทน

เมื่อวันที่ [REDACTED] คู่กรณีทั้งสองฝ่าย พร้อมเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ร่วมกันตรวจสอบความชำรุดบกพร่องภายในบ้านของผู้ร้อง โดยฝ่ายผู้ร้องเป็นฝ่ายนำชี้ พบความชำรุดบกพร่อง จำนวน ๑๘ รายการ (เอกสาร ๑๔)

ต่อมาบริษัทฯ ได้ชี้แจงข้อเท็จจริงให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบว่า บริษัทฯ ได้มีการตรวจสอบพบว่า บ้านหลังดังกล่าวมีการตัดแฉลงต่อเนื่อง จึงทำให้สัญญาการรับประกันบ้านสิ้นสุดลงทันที แต่อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ จะเข้าซ่อมแซมรายการให้กับผู้ร้องเพียงรายการตามบันทึกตรวจสอบบ้านของผู้ร้อง ลงวันที่ [REDACTED] ในรายการที่ ๑, ๔, ๖, ๑๐, ๑๓, ๑๔, ๑๖, ๑๗, ๑๘

ได้แก่ มีน้ำรั่ว และเป็นรอยตรงไฟหน้าบ้าน กำแพงด้านข้างติดถนนเข้าออกหมู่บ้าน มีลักษณะบ้านออก
ไม่เป็นแนวตั้ง ไม่ได้รูปทรงและด้านข้างมีรอยแตกกร้าว บริษัทฯ ไม่ได้ติดตั้งท่อกำจัดปลวกไว้ บ้านประตู่
ทุกบานไม่แนบกับวงกบ (ปิดไม่สนิท) ฝ้าฉาบผนังมีรอยร้าว (ห้องนอน ๑), (ห้องนอน ๒), (ห้องนอน ๓),
(ห้องพระ) ซ่อมแซมพื้นหน้าบ้านตรงลานจอดรถเพราะมีรอยแตกกร้าว (ตามบันทึกข้อเท็จจริง ลงวันที่ █

█ และหนังสือของบริษัทฯ ลงวันที่ █ (เอกสาร ๑๕ และ ๑๗)

หลังจากนั้น ผู้ร้องได้มีหนังสือโต้แย้งการชี้แจงข้อเท็จจริงของบริษัทฯ ว่า ผู้ร้องไม่เคย
ได้รับสัญญาใดๆ เกี่ยวกับการรับประกันจากบริษัท █ จึงเป็นไปได้ที่
ผู้ร้องจะทำผิดสัญญา อีกทั้งผู้ร้องไม่มีการต่อเติมบ้านใดๆ ที่ก่อให้เกิดผลกระทบกับความแข็งแรงของตัวบ้าน
(ตามหนังสือจากผู้ร้อง ลงวันที่ █ (เอกสาร ๑๘) ผู้ร้องจึงมีความประสงค์ให้บริษัทฯ ชดใช้
ค่าเสียหายให้แก่ผู้ร้องแทนการซ่อมแซม เป็นจำนวนเงิน ๑,๘๖๔,๐๗๒ บาท (หนึ่งล้านเก้าแสนหกหมื่น
สี่พันเจ็ดสิบสองบาทถ้วน) (จากการประเมินค่าเสียหายของบริษัท █) (เอกสาร ๒๐)

สคบ. ได้มีหนังสือ แจ้งให้บริษัท █ ชี้แจงข้อเท็จจริง
ในรายการที่ผู้ร้องจัดทำค่าเสียหาย ซึ่งบริษัทฯ ได้ชี้แจงข้อเท็จจริงว่าบริษัทฯ ยังขอยืนยันตามเจตนาเดิม
คือ ยินดีดำเนินการซ่อมแซมให้ตามรายการที่ได้แจ้งต่อสคบ. โดยใช้วิศวกรของบริษัทฯ หรือผู้รับเหมา
ที่บริษัทฯ จัดหามาเท่านั้น (เอกสาร ๒๑)

ต่อมาผู้ร้องได้มีหนังสือแจ้งว่า พบปัญหาใหม่คือ โครงการเอาปูนมาโบกปิดทับท่อ
ระบายน้ำหลักของหมู่บ้าน ซึ่งอยู่ตรงกับหน้าบ้านของผู้ร้อง กรณีนี้สคบ.ได้ส่งเรื่องให้สำนักงานที่ดิน
กรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง

ซึ่งสำนักงานที่ดินฯ แจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ว่า มีปูนปิดทับท่อ
ระบายน้ำตามที่ร้องเรียนจริง โดยตัวแทนบริษัท █ ยินดีจะเปิดระบบท่อ
ระบายน้ำให้ แต่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์ให้เปิดระบบระบายน้ำแบบท่อเปิด โดยขอไปเจรจาที่สำนักงาน
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอีกครั้งหนึ่ง (เอกสาร ๒๓)

ประเด็นที่ต้องพิจารณา คือ บริษัท █ ต้องรับผิดชอบ
ชดใช้ค่าเสียหายตามที่รายการซ่อมแซมที่ผู้ร้องเรียกร้อง หรือไม่ อย่างไร

เห็นว่า กรมที่ดินได้กำหนด แบบสัญญาจะซื้อจะขายที่ดิน (พร้อมสิ่งปลูกสร้าง)
เกี่ยวกับความรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่อง ดังนี้

ข้อ ๑๑.๑.๑ กรณีที่เป็นโครงสร้างของอาคาร อันได้แก่ เสาเข็ม ฐานราก เสา คาน
พื้น โครงหลังคา และผนังที่รับน้ำหนัก เป็นต้น ภายในระยะเวลา ๕ ปี นับแต่วันโอนกรรมสิทธิ์

ข้อ ๑๑.๑.๒ กรณีที่เป็นส่วนควบหรืออุปกรณ์อันเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของอาคาร
นอกจาก ๑๑.๑.๑ ภายในระยะเวลา ๑ ปี นับแต่วันโอนกรรมสิทธิ์ และ

ข้อ ๑๑.๒ กำหนดว่า ผู้จะขายต้องเริ่มดำเนินการแก้ไขความเสียหาย หรือความชำรุด
บกพร่องที่เกิดขึ้น ภายใน.....วัน นับแต่วันที่ผู้จะซื้อได้แจ้งให้ทราบเป็นหนังสือถึงความเสียหาย หรือ
ความชำรุดบกพร่องนั้น และต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาอันสมควร หากผู้จะขาย
เพิกเฉยไม่เริ่มดำเนินการแก้ไขภายในกำหนดเวลาดังกล่าว หรือดำเนินการแก้ไขโดยชักช้า หรือกรณีมี
เหตุจำเป็นเร่งด่วน ซึ่งหากเนิ่นช้าไปอาจเกิดความเสียหายอย่างร้ายแรง ผู้จะซื้อจะมีสิทธิแก้ไขเอง หรือ
ให้บุคคลภายนอกทำการแก้ไขหรือบรรเทาความเสียหาย หรือความชำรุดบกพร่องไปพลางก่อนได้
ทั้งนี้ ผู้จะขายต้องรับผิดชอบในความเสียหาย หรือความชำรุดบกพร่อง และค่าใช้จ่ายที่ผู้จะซื้อได้ชำระไป

จากการตรวจสอบข้อเท็จจริง พบว่า หลังจากที่ผู้ร้องได้รับโอนกรรมสิทธิ์บ้าน
และที่ดินดังกล่าวเมื่อวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๕๕ บริษัทฯ ได้กำหนดแผนงานแก้ไขภายในบ้าน

ของผู้ร้อง โดยกำหนดแผนงานก่อสร้าง จำนวน ๔๔ วัน เริ่มวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๕๕ ถึงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๕๕ (เอกสาร ๖) ในข้อ ๕ ระบุงานห้องเก็บของชั้นล่าง (งานต่อเติม) ข้อ ๖ งานเปลี่ยนบานอลูมิเนียมชั้นล่าง ซึ่งถือว่า บริษัทฯ เป็นฝ่ายดำเนินการแก้ไขให้แก่ผู้ร้อง ซึ่งบริษัทฯ ได้ชี้แจงข้อเท็จจริงให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบ พร้อมแนบแบบแปลนบ้านของผู้ร้อง และระบุว่า บ้านของผู้ร้องมีการต่อเติม เปลี่ยนแปลงหน้าต่างอลูมิเนียม นั้น เห็นว่า กรณีดังกล่าว บริษัทฯ เป็นฝ่ายดำเนินการให้แก่ผู้ร้อง โดยผู้ร้องได้โต้แย้งว่า ผู้ร้องไม่เคยได้รับสัญญาใดๆ เกี่ยวกับการรับประกันจากบริษัท [REDACTED] จึงเป็นไปไม่ได้ที่ผู้ร้องจะทำผิดสัญญา และผู้ร้องไม่มีการต่อเติมบ้านใดๆ ที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อความแข็งแรงของตัวบ้าน ซึ่งการต่อเติมบ้านใดๆ ในตัวบ้านกระทำโดยช่างที่บริษัทฯ เป็นผู้จัดหาทั้งสิ้น และกระทำในเวลาเดียวกันกับที่บริษัทฯ มาปรับปรุงตัวบ้านและในช่วงที่มีการปรับปรุง กรณีดังกล่าว บริษัทฯ ไม่ได้แสดงเอกสารสัญญาที่กำหนดเงื่อนไขการรับประกันความชำรุดบกพร่องไว้ จึงต้องบังคับตามแบบสัญญาจะซื้อจะขายที่ดิน (พร้อมสิ่งปลูกสร้าง) ที่กรมที่ดินกำหนด ซึ่งประเด็นพิพาท คือ เมื่อวันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ ผู้ร้องได้แจ้งให้บริษัทฯ ดำเนินการแก้ไข ความชำรุดบกพร่อง จำนวน ๔ รายการ แต่ปรากฏว่า บริษัทฯ ยังดำเนินการแก้ไขไม่แล้วเสร็จ โดยคู่กรณีได้ร่วมกันตรวจสอบบ้านของผู้ร้องร่วมกันเมื่อวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ (เอกสาร ๑๔) พบความชำรุดบกพร่อง จำนวน ๑๘ รายการ แต่บริษัทฯ ยินยอมซ่อมให้บางรายการ โดยอ้างว่า ผู้ร้องต่อเติมบ้านทำให้สัญญาการรับประกันสิ้นสุดลง แต่บริษัทฯ ไม่ได้แสดงหลักฐานดังกล่าวแต่อย่างใด เมื่อพิจารณาจากบันทึกแจ้งซ่อม ลงวันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ และตามรายการประเมิน BOQ ที่ผู้ร้องให้บริษัท [REDACTED] ประเมินราคาซ่อมแซม ไม่พบว่า เป็นปัญหาเรื่องโครงสร้าง กรณีต้องบังคับตามแบบสัญญาจะซื้อจะขายที่ดิน (พร้อมสิ่งปลูกสร้าง) ข้อ ๑๑.๑.๒ บริษัทฯ จึงต้องรับผิดชอบความชำรุด บกพร่องภายใน ๑ ปี นับแต่วันโอนกรรมสิทธิ์ กำหนดระยะเวลาประกันถึงภายในวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๕๖ ซึ่งรายการที่พบจากการตรวจสอบบ้านของผู้ร้องร่วมกันของคู่กรณีที่เป็นรายการเดียวกับที่ผู้ร้องแจ้งให้บริษัทฯ ซ่อมเมื่อวันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ ซึ่งอยู่ภายในกำหนดเวลาการรับประกัน แต่บริษัทฯ ปฏิเสธการซ่อมแซมให้แก่ผู้ร้อง จำนวน ๓ รายการ โดยมีราคาประเมิน ดังนี้

-ผนังด้านขวาบริเวณห้องนอนใหญ่ ๒ ด้านติดนิลบุคคสมัยรอยร้าว และเวลาฝนตกมีน้ำฝนรั่วเข้าไป ในห้องนอนทำให้มีเชื้อรา ประเมินราคาเป็นจำนวนเงิน ๓๘,๕๐๐ บาท (สามหมื่นแปดพันสี่ร้อยบาทถ้วน) (เอกสาร ๒๐-๒) (อยู่ในรายการข้อ ๑ ของบันทึก แจ้งซ่อม ลงวันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖)

-หน้าต่างมีน้ำรั่วทุกบาน อลูมิเนียมหน้าต่างมีน้ำรั่ว (บานพิคตรงบันได) ประเมินราคาเป็นจำนวนเงิน ๑๖๒,๐๐๐ บาท (หนึ่งแสนหกหมื่นสองพันบาทถ้วน) (ผู้ร้องประเมินราคาหน้าต่างทุกห้อง) (เอกสาร ๒๐-๔) (อยู่ในรายการข้อ ๔ ของบันทึกแจ้งซ่อม ลงวันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖)

- ระบบไฟฟ้าติดตั้งไม่ถูกต้องระบบ ทั้ง ๒ ชั้น (อยู่ในรายการข้อ ๓ ของบันทึกแจ้งซ่อม ลงวันที่ ๒ ก.พ. ๒๕๕๖)

(เดิมรายการนี้ผู้ร้องได้ให้บริษัท [REDACTED] ตรวจสอบและประเมินราคาแก้ไขซ่อมแซมให้ได้มาตรฐาน เป็นจำนวนเงิน ๕๐๖,๖๐๐ บาท (สี่แสนหกพันหกร้อยบาทถ้วน) (ลงวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๕๖) (เอกสาร ๘) ต่อมาเมื่อวันที่ ๗ เมษายน ๒๕๕๘ ผู้ร้องได้ให้บริษัท [REDACTED] ตรวจสอบ และประเมินราคา เป็นจำนวนเงิน ๑๒๐,๖๐๐ บาท (เอกสาร ๒๐-๒ และ ๒๐-๓)

เมื่อบริษัทฯ ปฏิเสธการซ่อมแซมความชำรุดบกพร่อง ทั้ง ๓ รายการ ให้แก่ผู้ร้อง ผู้ร้องจึงมีสิทธิว่าจ้างบุคคลอื่นดำเนินการแทน ตามแบบสัญญาจะซื้อจะขายที่ดิน (พร้อมสิ่งปลูกสร้าง) ข้อ ๑๑.๒ ส่วนรายการอื่นอีก ๑๕ รายการ เป็นรายการที่ไม่ได้อยู่ในรายการเดิมที่ผู้ร้องได้แจ้งให้บริษัทฯ ซ่อมเมื่อวันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ และพบเมื่อพ้นกำหนดอายุการรับประกันแล้ว อีกทั้งบางรายการที่ผู้ร้องประเมินค่าเสียหายนั้นเป็นรายการที่บริษัทฯ ยินยอมซ่อมแซมให้แก่ผู้ร้อง ผู้ร้องจึงไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายในรายการดังกล่าวได้

กรณีนี้ผู้ร้องจึงมีสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายจากบริษัทฯ ได้ เพียง ๓ รายการ รวมเป็นจำนวนเงินที่ผู้ร้องสามารถเรียกร้องได้ทั้งสิ้น จำนวน ๓๒๑,๐๐๐ บาท (สามแสนสองหมื่นหนึ่งพันบาทถ้วน)

ดังนั้น การที่บริษัท [REDACTED] ไม่ชดใช้ค่าเสียหายจากการที่ผู้ร้องต้องไปว่าจ้างบุคคลอื่นดำเนินการซ่อมแซมแทนบริษัทฯ ทั้ง ๓ รายการ เป็นจำนวนเงิน ๓๒๑,๐๐๐ บาท (สามแสนสองหมื่นหนึ่งพันบาทถ้วน) จึงเป็นการละเมิดสิทธิของผู้ร้อง ซึ่งเป็นผู้บริโภค

ส่วนประเด็นที่ผู้ร้องร้องเรียนเพิ่มเติม ว่า พบปัญหาใหม่คือ โครงการเอาปูนมาโอบปิดทับท่อระบายน้ำหลักของหมู่บ้าน ซึ่งอยู่ตรงกับหน้าบ้านของผู้ร้อง กรณีนี้สคบ.ได้ส่งเรื่องให้สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง ซึ่งสำนักงานที่ดินฯ แจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ว่า มีปูนปิดทับท่อระบายน้ำตามที่ร้องเรียนจริง โดยตัวแทนบริษัท [REDACTED] ยินดีจะเปิดระบบท่อระบายน้ำให้ แต่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์ให้เปิดระบบระบายน้ำแบบท่อเปิด โดยขอไปเจรจาที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอีกครั้งหนึ่ง เห็นว่า กรณีดังกล่าวอยู่ภายใต้บังคับพระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ. ๒๕๔๓ มาตรา ๑๖ ที่กำหนดให้เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการจัดสรรที่ดิน ที่จะกำหนดเงื่อนไขระบบระบายน้ำ การบำบัดน้ำเสีย การกำจัดขยะสิ่งปฏิกูล สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจึงไม่อาจรับพิจารณาเรื่องดังกล่าวได้ เนื่องจากมีกฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของกรมที่ดินโดยเฉพาะแล้ว ทั้งนี้ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๒๑

ข้อเสนอแนะ

เห็นควรนำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาใช้อำนาจตามมาตรา ๓๔ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มอบหมายให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท [REDACTED] เพื่อบังคับให้บริษัท [REDACTED] ชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ผู้ร้อง จำนวน ๓๒๑,๐๐๐ บาท (สามแสนสองหมื่นหนึ่งพันบาทถ้วน) และให้รวมถึงผู้บริโภคคนอื่นๆ ที่จะมาร้องเรียนบริษัท [REDACTED] ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพิ่มเติมเข้ามาภายหลัง ในกรณีที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมเกี่ยวกับการทำสัญญาซื้อขายที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง ในโครงการ [REDACTED] กับบริษัท [REDACTED] ซึ่งมีลักษณะเรื่องทำนองเดียวกัน โดยให้ดำเนินการตามข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่ปรากฏ ณ วันดำเนินคดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

มติ

[REDACTED]

เรื่อง ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ [REDACTED] และ [REDACTED] (ผู้รับจ้าง)

ข้อเท็จจริง

เมื่อวันที่ [REDACTED] [REDACTED] (ผู้ร้อง) ได้มีหนังสือร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่า เมื่อวันที่ [REDACTED] ผู้ร้องได้ทำสัญญาว่าจ้างตกแต่งภายใน งานติดตั้งผนังเบา และประตูบานเลื่อน ๑ ชุด พร้อมทาสีผนัง กับ [REDACTED] (ผู้รับจ้าง) กำหนดราคาไว้จำนวน ๒๗,๕๐๐ บาท (สองหมื่นเจ็ดพันห้าร้อยบาทถ้วน) ต่อมาผู้ร้องเห็นว่าราคาสูงเกินไป จึงตกลงทำแค่การกันผนังเบารายการเดียวเป็นเงิน ๑๗,๕๘๔ บาท (หนึ่งหมื่นเจ็ดพันห้าร้อยแปดสิบสี่บาทถ้วน) กำหนดส่งมอบงานภายใน ๕-๕ วันนับจากวันเริ่มงาน ผู้ร้องชำระเงินมัดจำไปแล้วจำนวน ๗,๕๘๔ บาท (เจ็ดพันห้าร้อยแปดสิบสี่บาทถ้วน) โดยการโอนเงินเข้าบัญชี [REDACTED] ซึ่ง [REDACTED] อ้างว่าเป็นภรรยาของตน หลังจากนั้นปรากฏว่า [REDACTED] ไม่ได้เข้ามาดำเนินการตามที่ตกลงกันไว้แต่อย่างใด ผู้ร้องติดต่อทวงถามก็บ่ายเบี่ยงเรื่อยมา และปัจจุบันผู้ร้องไม่สามารถติดต่อ [REDACTED] ได้อีกเลย ผู้ร้องจึงมีความประสงค์ขอเงินที่ชำระไปแล้วทั้งหมดคืน จึงขอความเป็นธรรม

การดำเนินการ

๑. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีหนังสือเชิญคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงและเจรจาไกล่เกลี่ยต่อคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชุดที่ [REDACTED] ในวันที่ [REDACTED]

๒. เมื่อวันที่ [REDACTED] เจ้าหน้าที่ได้ประสานไปยัง [REDACTED] (ผู้ร้อง) เพื่อสอบถามข้อเท็จจริงเบื้องต้น สรุปความได้ว่า ผู้ร้องได้ทำสัญญาว่าจ้าง [REDACTED] กันห้องผนังเบาภายในบ้าน กำหนดราคา ๑๗,๕๘๔ บาท (หนึ่งหมื่นเจ็ดพันห้าร้อยแปดสิบสี่บาทถ้วน) ผู้ร้องได้ค้นหาช่างจากอินเทอร์เน็ต จากนั้น [REDACTED] ก็ติดต่อกลับมาและทำสัญญาว่าจ้างกันผ่านอินเทอร์เน็ต และได้ชำระเงินมัดจำเพื่อซื้อของไปจำนวน ๗,๕๘๔ บาท (เจ็ดพันห้าร้อยแปดสิบสี่บาทถ้วน) หลังจากนั้น [REDACTED] ผิดผ่อนเรื่อยมา จนกระทั่งผู้ร้องไม่สามารถติดต่อ [REDACTED] ได้อีกเลย จากนั้นประมาณ ๒-๓ สัปดาห์ ผู้ร้องจึงจ้างช่างรายใหม่เข้ามาดำเนินการจนแล้วเสร็จ กระทั่งปัจจุบัน [REDACTED] ก็ไม่ติดต่อกลับแต่อย่างใด ผู้ร้องมีความประสงค์ขอเงินที่ชำระไปทั้งหมดคืน ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้ประสานไปยัง [REDACTED] (ผู้รับจ้าง) ยอมรับไม่ได้เข้าไปทำตามสัญญาว่าจ้างจริง แต่ตนเองได้เตรียมวัสดุอุปกรณ์ไว้หมดแล้วและของที่สั่งมาทั้งหมดกองอยู่ที่บ้าน สาเหตุที่ไม่ได้เข้าไปทำตามสัญญาเนื่องจากตนเองผิคนัดแคว้นเดียวผู้ร้องก็ไม่ให้เข้าทำและยกเลิกสัญญา ซึ่งตนเองก็เสียหายเพราะของที่สั่งมาไม่ได้ใช้ โดย [REDACTED] อ้างว่าไม่ได้รับหนังสือจากสำนักงานฯ แต่จะเข้ามาไกล่เกลี่ยกับผู้ร้อง เจ้าหน้าที่จึงได้นำเรื่องเสนอชั้นอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชุดที่ [REDACTED] ในวันที่ [REDACTED]

๓. เมื่อวันที่ [REDACTED] ผู้ร้องได้มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อเจรจาไกล่เกลี่ยต่อคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชุดที่ [REDACTED] ทงหมด โดยผู้ร้องได้ชี้แจงข้อเท็จจริงว่า ได้ทำสัญญาว่าจ้างตกแต่งภายใน งานติดตั้งผนังเบา และประตูบานเลื่อน ๑ ชุด พร้อมทาสีผนัง กับ [REDACTED] (ผู้รับจ้าง)

ชำระเงินมัดจำไปแล้วจำนวน ๗,๕๘๕ บาท (เจ็ดพันห้าร้อยแปดสิบบาทถ้วน) โดยวิธีการโอนเงินเข้าบัญชี [redacted] (ภรรยา [redacted]) แต่หลังจากนั้น [redacted] ไม่ได้เข้ามาดำเนินการตามที่ตกลงกันไว้แต่อย่างใด และไม่สามารถติดต่อ [redacted] ได้ ผู้ร้องมีความประสงค์ขอเงินที่ได้ชำระไปทั้งหมดคืน ส่วนฝ่ายผู้รับจ้างไม่มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ตามนัด

๔. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีหนังสือที่ นร [redacted] และหนังสือที่ นร [redacted] เรียก [redacted] และ [redacted] มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อให้ถ้อยคำและชี้แจงข้อเท็จจริงในวันที่ [redacted] แต่ในวันดังกล่าว [redacted] (ผู้รับจ้าง) และ [redacted] (ผู้รับชำระเงิน) ไม่ได้มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่และมิได้แจ้งเหตุขัดข้องให้ทราบล่วงหน้าแต่อย่างใด จากการตรวจสอบไปรษณีย์ตอบรับหนังสือเรียกดังกล่าว ปรากฏว่า [redacted] และ [redacted] ได้รับหนังสือโดยชอบแล้ว

๕. กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ได้ส่งเรื่องดังกล่าวให้กองกฎหมายและคดีเพื่อพิจารณาเปรียบเทียบความผิดกับ [redacted] และ [redacted]

เอกสารประกอบการพิจารณา

๑. สำเนาหนังสือร้องทุกข์ของผู้ร้อง ลงวันที่ [redacted] (เอกสาร ๑)
๒. สำเนาสัญญาว่าจ้าง ลงวันที่ [redacted] (เอกสาร ๒)
๓. สำเนาหลักฐานการรับเงิน (เอกสาร ๓)
๔. สำเนารายงานประจำวันรับแจ้งเป็นหลักฐาน ลงวันที่ [redacted] (เอกสาร ๔)
๕. สำเนานบันทึกข้อเท็จจริง ลงวันที่ [redacted] (เอกสาร ๕)

ข้อกฎหมาย

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

มาตรา ๓๙ ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นสมควรเข้าดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค หรือเมื่อได้รับ คำร้องจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่ง คณะกรรมการเห็นว่าหากดำเนินการดำเนินคดีนั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคส่วนรวมคณะกรรมการ มีอำนาจแต่งตั้งพนักงานอัยการ โดยความเห็นชอบของอธิบดีกรมอัยการ หรือข้าราชการใน สำนักคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งมีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางนิติศาสตร์ เป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้มีหน้าที่ดำเนินคดีแพ่งและอาญาแก่ ผู้กระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในศาลและเมื่อคณะกรรมการได้แจ้งไปยังกระทรวงยุติธรรมเพื่อแจ้งให้ศาลทราบแล้วให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจดำเนินคดีตามที่คณะกรรมการมอบหมายได้

ในการดำเนินคดีในศาล ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจฟ้องเรียกทรัพย์สินหรือค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ร้องขอได้ด้วย และในการนี้ให้ได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวง"

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

มาตรา ๓๖๙ ในสัญญาต่างตอบแทนนั้น คู่สัญญาฝ่ายหนึ่งจะไม่ยอมชำระหนี้จนกว่าอีกฝ่ายหนึ่งจะชำระหนี้ หรือขอปฏิบัติการชำระหนี้ก็ได้ แต่ความชอบนี้ห้ามมิให้ใช้บังคับ ถ้าหนี้ของคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งยังไม่ถึงกำหนด

มาตรา ๕๘๗ อันว่าจ้างทำของนั้น คือสัญญาซึ่งบุคคลคนหนึ่ง เรียกว่าผู้รับจ้าง ตกลงจะทำการงานสิ่งใดสิ่งหนึ่งจนสำเร็จให้แก่บุคคลอีกคนหนึ่ง เรียกว่าผู้ว่าจ้าง และผู้ว่าจ้างตกลงจะให้สินจ้างเพื่อผลสำเร็จแห่งการที่ทำงานนั้น

มาตรา ๓๘๖ ถ้าคู่สัญญาฝ่ายหนึ่ง มีสิทธิเลิกสัญญาโดยข้อสัญญาหรือโดยบทบัญญัติแห่งกฎหมาย การเลิกสัญญาเช่นนั้นย่อมทำได้ด้วยแสดงเจตนาแก่อีกฝ่ายหนึ่ง

มาตรา ๓๖๑๑...

มาตรา ๓๔๑ เมื่อคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งได้ใช้สิทธิเลิกสัญญาแล้ว คู่สัญญาแต่ละฝ่ายจำเป็นต้องให้อีกฝ่ายหนึ่งได้กลับคืนสู่ฐานะดังที่เป็นอยู่เดิม แต่ทั้งนี้จะต้องให้เป็นที่ยอมรับและเสียแก่สิทธิของบุคคลภายนอกหาได้ไม่ ส่วนเงินอื่นจะต้องใช้คืนในกรณีดังกล่าวมาในวรรคต้นนั้น ท่านให้บวกดอกเบี้ยเข้าด้วยคิดตั้งแต่วันที่ได้รับไว้

ส่วนที่เป็นภาระงานอันได้กระทำไปและเป็นการยอมให้ใช้ทรัพย์สิน การที่จะชดใช้คืนท่านให้ทำได้ด้วยใช้เงินตามควรค่าแห่งการนั้น ๆ หรือถ้าในสัญญามีกำหนดว่าให้ใช้เงินตอบแทน ก็ให้ใช้ตามนั้น การใช้สิทธิเลิกสัญญานั้นหากระทบกระทั่งถึงสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายไม่

ข้อพิจารณา

ผู้ร้องได้ทำสัญญาว่าจ้างตกแต่งภายใน งานติดตั้งผนังเบา และประตูบานเลื่อน ๑ ชุด พร้อมทาสีผนังกับ [redacted] (ผู้รับจ้าง) กำหนดราคาไว้จำนวน ๒๗,๕๐๐ บาท (สองหมื่นเจ็ดพันห้าร้อยบาทถ้วน) ต่อมาผู้ร้องเห็นว่าราคาสูงเกินไป จึงตกลงทำแค่การกันผนังเบารายการเดียวเป็นเงิน ๑๗,๕๘๔ บาท (หนึ่งหมื่นเจ็ดพันห้าร้อยแปดสิบสี่บาทถ้วน) และได้ชำระเงินมัดจำไปแล้วจำนวน ๗,๕๘๔ บาท (เจ็ดพันห้าร้อยแปดสิบสี่บาทถ้วน) โดยการโอนเงินเข้าบัญชี [redacted] ซึ่ง [redacted] อ้างว่าเป็นภรรยาของตน หลังจากนั้นปรากฏว่า [redacted] ไม่ได้เข้ามาดำเนินการตามที่ตกลงกันไว้แต่อย่างใดผู้ร้องติดต่อทวงถามก็บ่ายเบี่ยงเรื่อยมา และต่อมาผู้ร้องไม่สามารถติดต่อ [redacted] ได้อีกเลย ผู้ร้องมีความประสงค์ขอเงินที่ชำระไปแล้วทั้งหมดคืน จึงขอความเป็นธรรม

มีประเด็นที่ต้องพิจารณา ดังนี้

ประเด็นที่ ๑ ผู้ร้องเป็นผู้บริโภค หรือไม่

พิจารณาแล้วเห็นว่า ผู้ร้องได้ตกลงว่าจ้าง [redacted] (ผู้รับจ้าง) เพื่อกันผนังเบาและได้ชำระเงินมัดจำโดยการโอนเงินเข้าบัญชี [redacted] เพื่อการพักอาศัย ผู้ร้องจึงเป็นผู้บริโภค ตามมาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

ส่วน [redacted] (ผู้รับจ้าง) และ [redacted] (ฐานะผู้รับเงิน) พิจารณาแล้วเห็นว่าจากบันทึกคำร้องทุกข้อของผู้ร้อง ฉบับลงวันที่ [redacted] (เอกสาร ๑) และรายงานประจำวันรับแจ้งเป็นหลักฐาน ลงวันที่ [redacted] (เอกสาร ๔) ผู้ร้องอ้างว่า ได้พบเห็นการรับงานว่าจ้างของ [redacted] (ผู้รับจ้าง) จากเว็บไซต์ [redacted] ประกอบกับแบบสัญญาว่าจ้าง ลงวันที่ ๓๓ มิถุนายน ๒๕๖๔ (เอกสาร ๒) มีลักษณะที่ใส่ในการว่าจ้างทั่วไป จึงน่าจะเชื่อถือว่า [redacted] และ [redacted] เป็นผู้รับจ้างเหมางานแก่บุคคลทั่วไป [redacted] และ [redacted] จึงเป็นผู้ประกอบธุรกิจ ตามมาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

ประเด็นที่ ๒ มีการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิของผู้ร้องซึ่งเป็นผู้บริโภค หรือไม่

พิจารณาแล้วเห็นว่า ผู้ร้องได้ตกลงว่าจ้าง [redacted] (ผู้รับจ้าง) โดยไม่มีการทำสัญญาว่าจ้างเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อกันผนังเบา ตกกลงในราคา ๑๗,๕๘๔ บาท (หนึ่งหมื่นเจ็ดพันห้าร้อยแปดสิบสี่บาทถ้วน) (เอกสาร ๑) และได้ชำระเงินมัดจำไปแล้วจำนวน ๗,๕๘๔ บาท (เจ็ดพันห้าร้อยแปดสิบสี่บาทถ้วน) (เอกสาร ๓) โดยการโอนเงินเข้าบัญชี [redacted] แม้จะไม่มีการทำสัญญาเป็นหนังสือ เมื่อกฎหมายไม่ได้กำหนดแบบไว้ว่าต้องทำเป็นหนังสือ การว่าจ้างดังกล่าวระหว่างผู้ร้องและผู้รับจ้าง จึงมีผลผูกพัน ตามมาตรา ๔๘๗ แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เมื่อการว่าจ้างกันผนังเบาระหว่างผู้ร้องและผู้รับจ้างมีผลผูกพัน จึงถือว่าเป็นสัญญาต่างตอบแทนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๓๖๔ ผู้รับจ้างจึงมีหน้าที่ทำการงานสิ่งใดสิ่งหนึ่งจนสำเร็จและส่งมอบให้แก่ผู้ร้อง และผู้ร้องมีหน้าที่ให้สินจ้างหรือค่าตอบแทนแห่งผลสำเร็จของงานให้แก่ผู้รับจ้าง

ตามข้อเท็จจริง บันทึกคำร้องทุกข้อของผู้ร้อง ฉบับลงวันที่ [redacted] (เอกสาร ๑) และรายงานประจำวันรับแจ้งเป็นหลักฐาน ลงวันที่ [redacted] (เอกสาร ๔) ผู้ร้องอ้างว่า ได้พบเห็นการรับงาน...

การรับงานว่าจ้างของ [REDACTED] (ผู้รับจ้าง) จากเว็บไซต์ [REDACTED] จึงตกลงว่าจ้าง [REDACTED] (ผู้รับจ้าง) เพื่อทำการกันผนังเบา และได้ชำระเงินมัดจำจำนวน ๗,๕๘๔ บาท (เจ็ดพันห้าร้อยแปดสิบบาทถ้วน) (เอกสาร ๓) จากการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการรับเงินดังกล่าวปรากฏระบุชื่อ [REDACTED] เป็นผู้รับเงิน ประกอบกับสัญญาว่าจ้างหรือการเบิกจ่าย ฉบับลงวันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๔ (เอกสาร ๒) ที่ผู้รับจ้างส่งมอบให้ผู้ร้อง แต่ทั้งสองไม่ได้ลงนามผูกพันตามข้อสัญญาว่าจ้าง พบว่า "หมายเหตุ โดยการชำระงวดแรก จะโอนผ่านเข้าบัญชี [REDACTED] [REDACTED]" จึงเชื่อว่า [REDACTED] และ [REDACTED] ประกอบธุรกิจร่วมกัน

ต่อมาตามรายงานประจำวันรับแจ้งเป็นหลักฐาน ลงวันที่ [REDACTED] (เอกสาร ๔) บันทึกไว้ว่า "นัดหมายทำงานวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๔ แต่เมื่อถึงกำหนดผู้รับจ้างไม่มาทำงานตามตกลง" จึงถือว่า [REDACTED] และ [REDACTED] (ผู้รับจ้าง) เป็นฝ่ายผิดสัญญา ผู้ร้องจึงมีสิทธิในการบอกเลิกสัญญาได้

ตามบันทึกคำร้องทุกข์ของผู้ร้อง ฉบับลงวันที่ [REDACTED] ระบุข้อความตอนหนึ่งว่า "ก่อนวันนัดช่าง [REDACTED] โทรมาเพื่อขอลื่อนนัดเป็นวันจันทร์ที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๔ ทางเราจึงจะขอยกเลิกเพราะรู้สึกเลื่อนบ่อยเกินไป" (เอกสาร ๑) จึงถือว่า ผู้ร้องได้แสดงเจตนาบอกสัญญาโดยชอบด้วยกฎหมายแล้ว ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๓๘๖ เมื่อผู้ร้องได้ใช้สิทธิเลิกสัญญาโดยชอบแล้ว เป็นผลให้คู่สัญญาแต่ละฝ่ายจำต้องให้อีกฝ่ายหนึ่งได้กลับคืนสู่ฐานะดังที่เป็นอยู่เดิม ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๓๙๔ [REDACTED] และ [REDACTED] (ผู้รับจ้าง) จำต้องร่วมกันคืนเงินจำนวน ๗,๕๘๔ บาท (เจ็ดพันห้าร้อยแปดสิบบาทถ้วน) ให้แก่ผู้ร้อง พร้อมดอกเบี้ยตามกฎหมาย เมื่อ [REDACTED] และ [REDACTED] (ผู้รับจ้าง) ไม่มีคืนเงินให้กับผู้ร้อง พร้อมดอกเบี้ยตามกฎหมายแต่อย่างใด ดังนั้น การกระทำของ [REDACTED] และ [REDACTED] (ผู้รับจ้าง) จึงเป็นการกระทำละเมิดสิทธิผู้ร้องซึ่งเป็นผู้บริโภค

ประกอบกับการกระทำของ [REDACTED] และ [REDACTED] (ผู้รับจ้าง) มีเจตนาเอาเปรียบผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรมหรือจงใจให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหายหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง ไม่นำพาต่อความเสียหายที่จะเกิดแก่ผู้บริโภคหรือกระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนต่อความรับผิดชอบ ในฐานะผู้มีอาชีพหรือธุรกิจ ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๔๒ แม้ผู้ร้องจะเรียกร้องขอให้คืนเงินที่ผู้ร้องได้ชำระไปจากการกระทำของ [REDACTED] และ [REDACTED] ถือได้ว่าเป็นการเรียกร้องค่าเสียหายแล้วก็ตาม (เทียบเคียงตามคำพิพากษาศาลฎีกาที่ ๔๑๘๔/๒๕๖๓)^{*} เห็นควรดำเนินคดีเพื่อเรียกร้องค่าเสียหายเชิงลงโทษด้วย

^{*} ฎีกาที่ ๔๑๘๔/๒๕๖๓ การที่โจทก์ฟ้องเรียกร้องขอคืนเงินที่ผู้บริโภคเสียไปจากการถูกจำเลยทั้งสองหลอกลวงนั้น ถือได้ว่าเป็นการฟ้องเรียกค่าเสียหายหรือค่าสินไหมทดแทนอย่างหนึ่ง เพราะ ป.พ.พ. มาตรา ๔๓๘ วรรคสองบัญญัติว่า ค่าสินไหมทดแทนนั้น ได้แก่การคืนทรัพย์สินของผู้เสียหายที่ต้องเสียไปเพราะละเมิดหรือราคาทรัพย์สิน ... ซึ่งพฤติการณ์ของจำเลยทั้งสองหลอกลวงผู้บริโภคให้หลงเชื่อจนได้เงินไปจากผู้บริโภค นอกจากเป็นการผิดสัญญาแล้ว ยังถือได้ว่าเป็นการทำละเมิดต่อผู้บริโภคด้วย ศาลจึงมีอำนาจพิพากษาให้จำเลยทั้งสองจ่ายค่าเสียหายเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าเสียหายที่แท้จริงที่ผู้บริโภคแต่ละคนได้รับ โดยถือว่าจำนวนเงินที่ผู้บริโภคแต่ละคนเสียไปจากการที่ถูกจำเลยทั้งสองหลอกลวง คือจำนวนค่าเสียหายที่แท้จริงที่ผู้บริโภคแต่ละคนได้รับ เมื่อคำนึงถึงพฤติการณ์ต่าง ๆ ในคดีแล้ว เห็นสมควรให้จำเลยทั้งสองจ่ายค่าเสียหายเพื่อการลงโทษให้แก่ผู้บริโภคอีกเท่าหนึ่งของจำนวนเงินที่ศาลขึ้นต้นกำหนด โดยไม่กำหนดดอกเบี้ยในส่วนค่าเสียหายเพื่อการลงโทษให้

ประเด็นที่สาม การดำเนินคดีจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวม หรือไม่ อย่างไร
พิจารณาแล้ว [REDACTED] และ [REDACTED] (ผู้รับจ้าง) มีลักษณะประกอบ
อาชีพเป็นการรับจ้างเป็นการทั่วไป และอาจจะก่อให้เกิดความเสียหายให้แก่ผู้บริโภคหลายอันในภายหลัง
ดังนั้น การดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัทฯ แทนผู้ร้อง จึงเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคโดยส่วนรวม ตามมาตรา ๓๔
แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

ข้อเสนอแนะ

เห็นควรนำเรื่องเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาใช้อำนาจตามมาตรา ๓๔
แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มอบหมายให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแพ่ง
แก่ [REDACTED] และ [REDACTED] (ผู้รับจ้าง) แทนผู้ร้องซึ่งเป็นผู้บริโภค เพื่อบังคับให้
[REDACTED] และ [REDACTED] (ผู้รับจ้าง) ร่วมกันหรือแทนกันคืนเงินจำนวน ๗,๕๘๔ บาท (เจ็ดพัน
ห้าร้อยแปดสิบบาทถ้วน) พร้อมดอกเบี้ยตามกฎหมายให้แก่ผู้ร้อง และเรียกร้องค่าเสียหายเชิงลงโทษ
กับ [REDACTED] และ [REDACTED] (ผู้รับจ้าง) ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค
พ.ศ. ๒๕๔๑ มาตรา ๔๒ และการดำเนินคดีจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคโดยส่วนรวม เนื่องจากลักษณะพฤติการณ์
การกระทำของผู้ประกอบธุรกิจดังกล่าว อาจก่อให้เกิดผู้บริโภครายอื่นๆ ได้รับความเสียหาย ทั้งนี้ ให้รวมถึงผู้บริโภคราย
อื่นๆ ที่ร้องทุกข์ไว้แล้ว และที่จะมาร้องทุกข์เพิ่มเติมภายหลังซึ่งมีลักษณะเรื่องทำนองเดียวกันและในการดำเนินคดีให้
เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการตามข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายและพยานหลักฐานที่ปรากฏ ณ วันดำเนินคดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

มติ

[REDACTED]

เอกสารประกอบการประชุม

คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรอง
เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค
ด้านสินค้าและบริการทั่วไป
ครั้งที่ [REDACTED]
วันที่ [REDACTED]
วาระที่ [REDACTED]

เรื่อง ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท [REDACTED]

ข้อเท็จจริง

เมื่อวันที่ [REDACTED] สคบ.ได้รับหนังสือจาก [REDACTED] (ผู้ร้อง) ว่า ผู้ร้องได้ทำสัญญาเช่าซื้อรถยนต์ ยี่ห้อ [REDACTED] รุ่น [REDACTED] หมายเลขทะเบียน [REDACTED] กรุงเทพมหานคร กับบริษัท [REDACTED] ซึ่งผู้ร้องได้ค้างชำระค่าเช่าซื้อจำนวน ๓ งวด ต่อมาเมื่อวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๗ พนักงานบริษัทฯ ได้มาติดตามยึดรถยนต์ โดยผู้ร้องสามารถไถ่ถอนรถยนต์คันดังกล่าวได้ภายใน ๓๐ วัน แต่ปรากฏว่า บริษัทฯ ได้ขายรถยนต์ให้แก่บุคคลอื่นก่อนกำหนด โดยไม่ได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบแต่อย่างใด ทำให้ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน จึงขอความเป็นธรรม

เอกสารประกอบการพิจารณา

๑. สำเนาคำร้องเรียนของผู้ร้อง ลงวันที่ [REDACTED] (เอกสาร ๑)
๒. สำเนาสัญญาเช่าซื้อรถยนต์ ลงวันที่ [REDACTED] (เอกสาร ๒)
๓. สำเนารายการจดทะเบียนรถยนต์ (เอกสาร ๓)
๔. สำเนาหนังสือติดตามเอาทรัพย์สินเช่าซื้อ ลงวันที่ [REDACTED] (เอกสาร ๔)
๕. สำเนาบันทนาการตรวจสภาพและรับรถยนต์ ลงวันที่ [REDACTED] (เอกสาร ๕)
๖. สำเนาหนังสือขอให้ปิดบัญชีเช่าซื้อ ลงวันที่ [REDACTED] (เอกสาร ๖)
๗. สำเนาหนังสือแจ้งผลการขายทอดตลาดและขอให้ชำระหนี้ ลงวันที่ [REDACTED] (เอกสาร ๗)
๘. สำเนารายงานประจำวันแจ้งเป็นหลักฐาน ลงวันที่ [REDACTED] (เอกสาร ๘)
๙. สำเนาบันทกถ้อยคำของผู้ร้อง ลงวันที่ [REDACTED] (เอกสาร ๙)
๑๐. สำเนาบันทกถ้อยคำของผู้ประกอบธุรกิจ ลงวันที่ [REDACTED] (เอกสาร ๑๐)
๑๑. สำเนาบันทกข้อเท็จจริง ลงวันที่ [REDACTED] (เอกสาร ๑๑)
๑๒. สำเนาบันทกผู้ประกอบธุรกิจ ลงวันที่ [REDACTED] (เอกสาร ๑๒)
๑๓. สำเนาบันทกข้อเท็จจริง ลงวันที่ [REDACTED] (เอกสาร ๑๓)
๑๔. สำเนาหนังสือของผู้ร้อง ลงวันที่ [REDACTED] (เอกสาร ๑๔)

การดำเนินการ

๑. สคบ. ได้มีหนังสือ ที่ นร [REDACTED] และ [REDACTED] ลงวันที่ [REDACTED] เชิญบริษัท [REDACTED] และผู้ร้อง มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว และเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้ร้องในวันที่ [REDACTED] เวลา ๑๐.๐๐ นาฬิกา

๒. เมื่อวันที่ [REDACTED] ผู้รับมอบอำนาจจากบริษัท [REDACTED]

[REDACTED] ได้มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกำหนดนัด และได้เจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้ร้อง แต่ยังไม่สามารถตกลงกันได้ ซึ่งผู้ร้องได้ชี้แจงว่า

(๑) ผู้ร้องได้ค้างชำระค่าเช่าซื้อ จำนวน ๓ งวด

(๒) แต่ผู้ร้องไม่ได้รับหนังสือทวงถามให้ชำระหนี้แต่อย่างใด เนื่องจากผู้ร้องได้แจ้งเปลี่ยนที่อยู่ในการส่งเอกสารไปยังสถานที่ทำงานของผู้ร้องแทนที่อยู่เดิม ซึ่งบริษัทฯ ได้เคยส่งใบทวงหนี้มายังสถานที่ทำงานของผู้ร้อง ซึ่งถือว่า บริษัทฯ ได้รับทราบการเปลี่ยนแปลงที่อยู่ของผู้ร้องแล้ว แต่ปรากฏว่า เมื่อวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๗ [REDACTED] พนักงานของบริษัทฯ ได้มาติดต่อตามยึดรถยนต์ และแจ้งผู้ร้องว่า สามารถไถ่ถอนรถยนต์คันดังกล่าวได้ภายใน ๓๐ วัน

(๓) ต่อมาเมื่อวันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๕๘ ผู้ร้องได้เดินทางไปบริษัทฯ เพียงผู้เดียว โดยผู้ร้องได้ไปติดต่อกับ [REDACTED] (ไม่ทราบนามสกุล) พนักงานบริษัทฯ เพื่อไถ่ถอนรถยนต์คันที่เช่าซื้อ ซึ่งคุณจินตรา แจ้งว่า รถยนต์ได้ขายรถยนต์คันดังกล่าวไปแล้ว ซึ่งผู้ร้องไม่ได้รับหนังสือแจ้งให้ทราบก่อนการขายทอดตลาดแต่อย่างใด ทำให้ผู้ร้องเสียสิทธิในการไถ่ถอนรถยนต์

ผู้ร้องจึงมีประสงค์ ดังนี้

(๑) ขอให้บริษัทฯ คืนรถยนต์คันดังกล่าวให้แก่ผู้ร้อง

(๒) หากไม่สามารถคืนได้ ขอให้บริษัทฯ ชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ผู้ร้องเป็นจำนวนเงินค่างวดเช่าซื้อรถยนต์ที่ผู้ร้องได้ชำระ

ส่วนฝ่ายบริษัทฯ ชี้แจงว่า บริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามข้อสัญญาซึ่งเป็นไปตามประกาศของสคบ. กล่าวคือ เมื่อบริษัทฯ ได้กลับเข้าครอบครองรถยนต์คันที่เช่าซื้อเมื่อวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๗ แล้ว ต่อมาเมื่อวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๗ บริษัทฯ ได้มีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องนำเงินมาชำระหนี้เพื่อปิดบัญชีเช่าซื้อรถยนต์ ซึ่งส่งไปตามที่อยู่ตามสัญญาเช่าซื้อ และปรากฏตามใบตอบรับทางไปรษณีย์ว่า มีผู้รับหนังสือฉบับดังกล่าว เมื่อวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๘ ซึ่งเมื่อครบกำหนดระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ในหนังสือขอปิดบัญชีแล้ว ผู้ร้องไม่ได้ดำเนินการปิดบัญชี บริษัทฯ จึงได้ดำเนินการนำรถคันที่เช่าซื้อออกขายทอดตลาดเมื่อวันที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๕๘ ซึ่งนับแต่วันที่ผู้ร้องได้รับหนังสือขอให้ปิดบัญชีเช่าซื้อจนถึงวันที่ขายทอดตลาดเป็นเวลา ๑๕ วัน

๔. สคบ. ได้มีหนังสือเชิญบริษัท [REDACTED] มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงและหรือเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้ร้องต่อคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชุดที่ [REDACTED] ในวันที่ [REDACTED] เวลา ๑๓.๓๐ นาฬิกา

๕. เมื่อวันที่ [REDACTED] บริษัท [REDACTED] ได้มีหนังสือขอเลื่อนนัดดังกล่าว เนื่องจากในวันที่ [REDACTED] ผู้รับมอบอำนาจจากบริษัทฯ ได้รับมอบอำนาจจากบริษัทฯ เพื่อเข้าพบพนักงานอัยการ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ซึ่งได้กำหนดนัดไว้ก่อนแล้ว

๖. เมื่อวันที่ [REDACTED] ผู้ร้องได้มาพบเจ้าหน้าที่ตามกำหนดนัด ซึ่งคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชุดที่ [REDACTED] จึงได้ทำการสอบถามข้อเท็จจริงจากผู้ร้องแต่ฝ่ายเดียว ได้ความว่า ผู้ร้องได้ทำสัญญาเช่าซื้อรถยนต์ ยี่ห้อ [REDACTED] รุ่น [REDACTED] หมายเลขทะเบียน [REDACTED] กับบริษัท [REDACTED] โดยกำหนดชำระค่าเช่าซื้อ จำนวน ๘๔ งวดๆ ละ ๗,๙๘๖ บาท (เจ็ดพันเก้าร้อยแปดสิบหกบาทถ้วน) กำหนดชำระงวดแรกในวันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๕๖ และผู้ร้องได้ผ่อนชำระค่าเช่าซื้อให้แก่บริษัทฯ แล้ว จำนวน ๑๒ งวด โดยค้างชำระค่าเช่าตั้งแต่งวดประจำเดือนตุลาคม ๒๕๕๗ ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๕๗ จำนวน ๓ งวด

ซึ่งในการผ่อนชำระค่าเช่าซื้อ ผู้ร้องมีการชำระค่าเช่าบ้างในบางงวด ซึ่งผู้ร้องได้ชำระค่าเบี่ยงปรับล่าช้าให้แก่บริษัทแล้ว และในการนี้ ผู้ร้องเห็นว่า การยึดรถยนต์คันดังกล่าวของบริษัทฯ ไม่ถูกต้อง เนื่องจากผู้ร้องไม่ได้รับหนังสือจากบริษัทฯ ทวงถามให้ผู้ร้องชำระหนี้ภายใน ๓๐ วัน แต่อย่างไรก็ตาม ผู้ร้องจึงมีความประสงค์ขอให้บริษัทฯ ชดใช้ค่าเสียหายจากการที่ผู้ร้องไม่สามารถใช้สิทธิซื้อคืนรถยนต์คันเช่าซื้อได้ โดยเรียกจากค่าเช่าซื้อที่ผู้ร้องชำระให้แก่บริษัทฯ จำนวน ๑๒ งวด เป็นจำนวนเงิน ๙๕,๘๓๒ บาท (เก้าหมื่นห้าพันแปดร้อยสามสิบสองบาทถ้วน)

คณะอนุกรรมการฯ พิจารณาแล้ว เห็นว่า เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่คู่กรณีทั้งสองฝ่าย จึงมีมติให้เชิญบริษัท [REDACTED] มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง และหรือเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้ร้องต่อคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชุดที่ [REDACTED] พิจารณาอีกครั้งหนึ่ง และให้ผู้ร้องจัดส่งสำเนาใบเสร็จรับเงินค่าเช่าซื้อ และเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้แก่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันนี้

๗. สคบ. ได้มีหนังสือเชิญบริษัท [REDACTED] มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง และหรือเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้ร้องต่อคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชุดที่ [REDACTED] อีกครั้งหนึ่ง ในวันที่ [REDACTED] เวลา ๑๓.๓๐ นาฬิกา

๘. เมื่อวันที่ [REDACTED] ผู้รับมอบอำนาจจากบริษัท [REDACTED] และผู้ร้อง ได้มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกำหนด คณะอนุกรรมการ ไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชุดที่ [REDACTED] ได้ทำการไกล่เกลี่ยคู่กรณีทั้งสองฝ่ายแล้ว ได้ความว่า ผู้ร้องมีความประสงค์ขอให้บริษัทฯ ชดใช้ค่าเสียหายจากการที่ผู้ร้องไม่สามารถใช้สิทธิซื้อคืนรถยนต์คันเช่าซื้อได้ โดยเรียกจากค่าเช่าซื้อที่ผู้ร้องชำระให้แก่บริษัทฯ จำนวน ๑๒ งวด เป็นจำนวนเงิน ๙๕,๘๓๒ บาท (เก้าหมื่นห้าพันแปดร้อยสามสิบสองบาทถ้วน) พร้อมคืนเงินดาวน์จำนวน ๖,๘๕๐ บาท (หกพันแปดร้อยห้าสิบบาทถ้วน) ให้แก่ผู้ร้อง

ฝ่ายบริษัทฯ ชี้แจงว่า ในวันที่ [REDACTED] ไม่มีอำนาจตัดสินใจ จึงขอนำความประสงค์ของผู้ร้องไปเสนอต่อกรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัทฯ พิจารณา โดยจะแจ้งผลการพิจารณาให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันนี้

คณะอนุกรรมการฯ พิจารณาแล้วเห็นว่า กรณีอยู่ในวิสัยที่นำจะตกลงกันได้ จึงให้รอผลการพิจารณาจากบริษัทฯ ก่อน หากสามารถตกลงกันได้ให้ทำบันทึกข้อตกลงไปตามนั้น แต่หากไม่สามารถตกลงกันได้ให้ยุติการไกล่เกลี่ย แล้วให้เจ้าหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงพร้อมเอกสารหลักฐานแล้วนำเรื่องเสนอต่อคณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไปพิจารณาต่อไป

๙. สคบ. ยังไม่ได้รับทราบผลการชี้แจงข้อเท็จจริงจากบริษัท [REDACTED] แต่อย่างไรก็ตาม

๑๐. สคบ. ได้รับหนังสือจากผู้ร้อง ลงวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๐ แจ้งว่า ผู้ร้องมีความประสงค์ ดังนี้

(๑) ถ้าบริษัทฯ กระทำมิชอบจริง ผู้ร้องขอเรียกร้องความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมด เพราะบริษัทฯ เป็นได้นำรถยนต์ไปขายทอดตลาดก่อนถึงกำหนดที่ตกลงกันได้ (๓๐ วัน) เป็นจำนวนเงิน ๕๑๑,๐๐๐ บาท (ห้าแสนหนึ่งหมื่นหนึ่งพันบาทถ้วน)

(๒) หากการเรียกร้องค่าเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมดไม่ได้ ผู้ร้องประสงค์ให้บริษัทฯ คืนค่างวดเช่าซื้อที่ผู้ร้องชำระคืนทั้งหมด จำนวน ๙๕,๘๓๒ บาท (เก้าหมื่นห้าพันแปดร้อยสามสิบสองบาทถ้วน)

(๓) หากไม่เป็นไปตามข้อ ๑ และ ๒ ผู้ร้องมีความประสงค์ให้เรื่องราวยุติลง และมีประวัติเป็นปกติ

ข้อกฎหมาย

๑. มาตรา ๑๐ (๗) มาตรา ๓๔ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒
๒. ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๓๔๑

ข้อพิจารณา

ได้พิจารณาเอกสารหลักฐานต่างๆ แล้ว ข้อเท็จจริงทั้งได้ว่า เมื่อวันที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๕๖ ผู้ร้องได้ทำสัญญาเช่าซื้อรถยนต์ ยี่ห้อ [REDACTED] รุ่น [REDACTED] 1.2 E หมายเลขทะเบียน [REDACTED] กับบริษัท [REDACTED] ซึ่งผู้ร้องได้ค้างชำระค่าเช่าซื้อ จำนวน ๓ งวด ต่อมาเมื่อวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๗ พนักงานบริษัทฯ ได้มาติดตามยึดรถยนต์ โดยผู้ร้องสามารถไถ่ถอนรถยนต์คันดังกล่าวได้ภายใน ๓๐ วัน แต่ปรากฏว่า บริษัทฯ ได้ขายรถยนต์ให้แก่บุคคลอื่นก่อนกำหนด โดยไม่ได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบแต่อย่างใด ทำให้ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน จึงขอความเป็นธรรม

ประเด็นที่ต้องพิจารณา คือ บริษัท [REDACTED] ใช้สิทธิเลิกสัญญาโดยชอบ หรือไม่ อย่างไร

เห็นว่า ตามสัญญาเช่าซื้อรถยนต์ ฉบับลงวันที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๕๘ ข้อ ๑๐.๑ กำหนดว่า "กรณีที่ผู้เช่าผิดนัดไม่ชำระค่าเช่าซื้อ ๓ งวดติดต่อกัน เจ้าของจะบอกกล่าวเป็นหนังสือให้ผู้เช่าชำระค่าเช่าที่ค้างชำระภายในเวลาอย่างน้อย ๓๐ วัน นับแต่วันที่ผู้เช่าได้รับหนังสือ หากผู้เช่าไม่ชำระค่าเช่าซื้อ พร้อมภาษีมูลค่าเพิ่ม เบี้ยปรับ ค่าใช้จ่าย และเงินอื่นใด ที่ต้องชำระให้ครบจำนวนทันงวด ณ วันที่ชำระ ให้ถือว่า สัญญานี้สิ้นสุดลงทันที..."

และสัญญาเช่าซื้อรถยนต์ ฉบับลงวันที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๕๘ ข้อ ๑๑ วรรคท้าย กำหนดว่า "...กรณีที่เจ้าของบอกเลิกสัญญา และกลับเข้าครอบครองรถ เจ้าของจะแจ้งเป็นหนังสือไปยังผู้เช่า/ผู้ค้าประกัน เพื่อให้ผู้เช่าใช้สิทธิซื้อรถ ในราคาเท่ากับจำนวนหนี้ที่ค้างชำระตามสัญญานี้ โดยได้ส่วนลดดอกเบี้ยเช่าซื้อตามสัญญาข้อ ๑๗ โดยให้เวลาไม่น้อยกว่า ๗ วัน"

จากข้อเท็จจริงได้ความว่า ผู้ร้องได้ค้างชำระค่าเช่าซื้องวดที่ ๑๓ ถึงงวดที่ ๑๕ ตั้งแต่วันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๕๗ ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๕๗ จำนวน ๓ งวดติดต่อกัน ซึ่งบริษัทฯ ได้มีหนังสือลงวันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๕๗ แจ้งผู้ร้องว่า บริษัทฯ ได้มอบหมายให้บริษัท [REDACTED] เป็นตัวแทนของบริษัทฯ ในการติดตามให้ผู้ร้องชำระหนี้ที่ค้างชำระ (เอกสาร ๔)

ซึ่งเมื่อวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๗ บริษัทฯ ได้มอบหมายให้ [REDACTED] มายึดรถยนต์คันที่เช่าซื้อไปจากผู้ร้อง หลังจากนั้นบริษัทฯ ได้มีหนังสือ ลงวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๗ แจ้งให้ผู้ร้องปิดบัญชีตามสัญญาเช่าซื้อภายใน ๗ วัน หากพ้นกำหนดบริษัทฯ จะทำการขายทอดตลาดรถยนต์คันดังกล่าว (เอกสาร ๖)

ต่อมาเมื่อวันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๕๘ ผู้ร้องได้ไปติดต่อที่บริษัทฯ เพื่อนำค่าเช่าซื้อที่ค้างชำระไปชำระให้แก่บริษัทฯ แต่ผู้ร้องได้รับแจ้งจากพนักงานของบริษัทฯ รถยนต์คันที่เช่าซื้อได้ขายให้แก่บุคคลอื่นไปแล้ว จึงไม่เข้าไปตามที่ตัวแทนจากบริษัทฯ ที่มายึดรถยนต์ ได้แจ้งกับผู้ร้องว่า ผู้ร้องสามารถไถ่ถอนรถยนต์คันที่เช่าซื้อได้ภายใน ๓๐ วัน นับจากวันที่ทำการยึดรถยนต์

หลังจากนั้นบริษัทฯ ได้มีหนังสือ ลงวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๕๘ แจ้งให้ผู้ร้องชำระค่าส่วนต่างจากการขายทอดตลาดเมื่อวันที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๕๘ เป็นจำนวนเงิน ๓๓๘,๗๔๘.๘๔ บาท (สามแสนสามหมื่นแปดพันเจ็ดร้อยสี่สิบแปดบาทแปดสิบเก้าสตางค์) (เอกสาร ๗)

จากการตรวจสอบเอกสารหลักฐานต่างๆ แล้ว ปรากฏว่า บริษัทฯ ไม่ได้มีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องชำระค่าเช่าซื้อที่ค้างชำระภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ผู้ร้องได้รับหนังสือ และบริษัทฯ ไม่มีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องใช้สิทธิซื้อรถยนต์คันที่เช่าซื้อคืนในราคาที่ต้องชำระตามสัญญาเช่าซื้อ ซึ่งบริษัทฯ ต้องแจ้งให้ผู้ร้องทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๗ วัน ตามสัญญา ข้อ ๑๐.๑ และ ข้อ ๑๑ แต่บริษัทฯ ได้นำ

รถยนต์...

รถยนต์คันพิพาทขายทอดตลาดโดยไม่ได้ปฏิบัติตามสัญญาให้ครบถ้วน การบอกเลิกสัญญา โดยการยึดรถยนต์ของบริษัทฯ จึงไม่ชอบ ทำให้การขายทอดตลาดของบริษัทฯ ไม่ชอบไปด้วย บริษัทฯ จึงไม่มีสิทธิเรียกร้องให้ผู้ร้องชำระค่าส่วนต่างจากการขายทอดตลาดตามสัญญา ข้อ ๑๓ ได้

ทั้งนี้ หลังจากที่บริษัทฯ ใช้สิทธิเลิกสัญญาไม่ชอบ ทำให้สัญญาเช่าซื้อยังไม่เลิกกัน บริษัทฯ มีหน้าที่ส่งมอบรถยนต์ให้ผู้ร้องได้ใช้ประโยชน์ และผู้ร้องมีหน้าที่ชำระค่าเช่าซื้อตามสัญญา และผู้ร้องได้ติดตามให้บริษัทฯ ปฏิบัติตามสัญญาเช่าซื้อแล้วเมื่อวันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๕๘ แต่บริษัทฯ ไม่มีรถยนต์คันที่เช่าซื้อส่งมอบให้แก่ผู้ร้องได้ และผู้ร้องได้โต้แย้งการยึดรถยนต์ และใช้สิทธิเลิกสัญญาโดยไม่ชอบของบริษัทฯ แล้ว โดยการลงบันทึกประจำวันเกี่ยวกับคดีต่อสถานีตำรวจนครบาลคลองตันไว้เป็นหลักฐาน เมื่อวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ (เอกสาร ๘)

เมื่อบริษัทฯ ไม่สามารถคืนรถยนต์คันที่เช่าซื้อให้กับผู้ร้องได้ ผู้ร้องจึงขอให้บริษัทฯ คืนเงินที่ผู้ร้องได้ชำระให้แก่บริษัทฯ ทั้งหมด เป็นจำนวนเงิน ๙๕,๘๓๒ บาท (เก้าหมื่นห้าพันแปดร้อยสามสิบสองบาทถ้วน) ซึ่งถือว่า ผู้ร้องได้แสดงเจตนาเลิกสัญญากับบริษัทฯ โดยผู้ร้องได้แจ้งต่อ [REDACTED] ผู้รับมอบอำนาจจากบริษัทฯ ในการเจรจาไกล่เกลี่ย ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เมื่อวันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๕๘ (เอกสาร ๙) ซึ่งการใช้สิทธิเลิกสัญญาของผู้ร้อง ไม่มีข้อสัญญาหรือข้อกำหนดให้ผู้ร้องบอกเลิกสัญญาได้ เนื่องจากผู้ร้องมีสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายจากการขาดประโยชน์จากการใช้รถยนต์คันที่เช่าซื้อเนื่องจากบริษัทฯ ยึดรถยนต์ไม่ชอบเท่านั้น การใช้สิทธิเลิกสัญญาของผู้ร้องจึงไม่ชอบ

กรณีดังกล่าวจึงเป็นกรณีที่คู่สัญญาต่างฝ่ายต่างแสดงเจตนาเลิกสัญญาต่อกันโดยปริยาย ดังนั้น จำต้องให้คู่กรณีแต่ละฝ่ายได้กลับคืนสู่ฐานะดังที่เป็นอยู่เดิม ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๓๙๑ ซึ่งสัญญาเช่าซื้อรถยนต์ ผู้ร้องในฐานะผู้เช่าซื้อได้ชำระทั้งค่าเช่าและราคารถยนต์ให้แก่บริษัทฯ การกลับคืนสู่ฐานะเดิม โดยผู้ร้องต้องชำระค่าใช้ทรัพย์สินเป็นการตอบแทนบริษัทฯ ซึ่งถือเป็นภาระงานที่ทำตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๓๙๑ วรรคสาม ดังนั้น ค่าเช่าซื้อที่ผู้ร้องชำระให้แก่บริษัทฯ จำนวน ๑๒ งวด เป็นจำนวนเงิน ๙๕,๘๓๒ บาท (เก้าหมื่นห้าพันแปดร้อยสามสิบสองบาทถ้วน) เป็นค่าใช้จ่ายทรัพย์สิน ผู้ร้องจึงไม่มีสิทธิเรียกคืน ส่วนเงินค่านายหน้าผู้ร้องได้ชำระให้แก่บริษัท [REDACTED] ผู้ขายรถยนต์คันพิพาท (เอกสาร ๕-๑) เป็นจำนวนเงิน ๖,๘๘๐ บาท (หกพันแปดร้อยเก้าสิบบาทถ้วน) เป็นการชำระราคารถยนต์บางส่วน บริษัท [REDACTED] จึงต้องคืนให้แก่ผู้ร้อง

ดังนั้น การที่บริษัทฯ ไม่คืนราคารถยนต์ให้แก่ผู้ร้อง เป็นจำนวนเงิน ๖,๘๘๐ บาท (หกพันแปดร้อยเก้าสิบบาทถ้วน) พร้อมดอกเบี้ยตามกฎหมายในอัตราร้อยละ ๗.๕ ต่อปี จึงเป็นการละเมิดสิทธิของผู้ร้อง ซึ่งเป็นผู้บริโภค

ข้อเสนอแนะ

เห็นควรนำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาใช้อำนาจตามมาตรา ๓๙ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มอบหมายให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัทฯ [REDACTED] เพื่อบังคับให้บริษัทฯ [REDACTED] คืนเงินให้แก่ผู้ร้อง จำนวน ๖,๘๘๐ บาท (หกพันแปดร้อยเก้าสิบบาทถ้วน) พร้อมดอกเบี้ยตามกฎหมายในอัตราร้อยละ ๗.๕ ต่อปี และให้รวมถึงผู้บริโภครายอื่นๆ ที่จะมาร้องเรียนบริษัท [REDACTED] ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในกรณีที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งมีลักษณะเรื่องทำนองเดียวกัน โดยให้ดำเนินการตามข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่ปรากฏ ณ วันดำเนินคดี

มติ

[REDACTED]

1 รายงานการประชุม
2 คณะอนุกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงเรื่องรางวัลทูตจากผู้บริโภคดี้านสินค้าและบริการทั่วไป
3 ครั้งที่ ๒/๒๕๖๖ วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๖
4 โดยระบบการประชุมทางไกลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference)
5 ซึ่งเป็นตามพระราชกำหนด ว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๓
6
7

8 ผู้มาประชุม

- | | | |
|----|---|-------------------------------|
| 9 | ๑. เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค | ประธานอนุกรรมการ |
| 10 | (นาย ██████████) | |
| 11 | ๒. ผู้แทนสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองผู้บริโภค | อนุกรรมการ |
| 12 | (นาย ██████████) | |
| 13 | ๓. ผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา | อนุกรรมการ |
| 14 | (นาย ██████████) | |
| 15 | ๔. ว่าที่ร้อยตรี ██████████ | อนุกรรมการ |
| 16 | ๕. นาย ██████████ | อนุกรรมการ |
| 17 | ๖. นาย ██████████ | อนุกรรมการ |
| 18 | ๗. นาย ██████████ | อนุกรรมการ |
| 19 | ๘. นาย ██████████ | อนุกรรมการ |
| 20 | ๙. ผู้อำนวยการกองกฎหมายและคดี | อนุกรรมการ |
| 21 | สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค | |
| 22 | (นาย ██████████) | |
| 23 | ๑๐. ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา | อนุกรรมการ |
| 24 | สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค | |
| 25 | (นาย ██████████) แทน | |
| 26 | ๑๑. ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก | อนุกรรมการ |
| 27 | สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค | |
| 28 | (นาย ██████████) | |
| 29 | ๑๒. ข้าราชการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก | อนุกรรมการและเลขานุการ |
| 30 | สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค | |
| 31 | (นาย ██████████) | |
| 32 | ๑๓. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก | อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| 33 | (นาย ██████████) | |
| 34 | ๑๔. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก | อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| 35 | (นาย ██████████) | |

36
37 ผู้ไม่มาร่วมประชุม

- | | | |
|----|-------------------|------------|
| 38 | ๑. นาย ██████████ | อนุกรรมการ |
|----|-------------------|------------|

40 ผู้เข้าร่วม...

1 ผู้เข้าร่วมประชุม

- | | | |
|---|----------------------|-------------------------|
| 2 | ๑. นางสาว ██████████ | นักสืบสวนสอบสวน |
| 3 | ๒. นางสาว ██████████ | นักสืบสวนสอบสวน |
| 4 | ๓. นางสาว ██████████ | เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน |
| 5 | ๔. นางสาว ██████████ | เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน |
| 6 | ๕. นางสาว ██████████ | เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน |

7 เริ่มประชุมเวลา ๑๐.๐๐ นาฬิกา

8 เมื่ออนุกรรมการฯ มาครบองค์ประชุมแล้ว ประธานฯ ได้กล่าวเปิดการประชุมและ
9 ดำเนินการตามระเบียบวาระการประชุม ดังนี้

10 ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ

11 - ไม่มี

12 ระเบียบวาระที่ ๒ เรื่องรับรองรายงานการประชุม

13 รับรองรายงานการประชุมคณะอนุกรรมการพิจารณากรณีร้องเรียนร้องทุกข์
14 จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป ครั้งที่ ๕/๒๕๖๖ วันพฤหัสบดีที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๖

15 มติ ที่ประชุมได้พิจารณารายงานการประชุมครั้งที่ ๕/๒๕๖๖ วันพฤหัสบดีที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๖
16 และมีมติรับรองรายงานการประชุมโดยไม่มีการแก้ไข

17 ระเบียบวาระที่ ๓ เรื่องเพื่อทราบ

18 - ไม่มี

19 ระเบียบวาระที่ ๔ เรื่องสืบเนื่อง

20 - ไม่มี

21 ระเบียบวาระที่ ๕ เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา

22 ๕.๑ ขอให้ดำเนินคดีแพ่งกับบริษัท ██████████ จำกัด และนางสาว ██████████

23 กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท ██████████ จำกัด

24 ██████████ รายงานต่อที่ประชุมว่า : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

25 ได้รับเรื่องร้องทุกข์จากนาย ██████████ แจ้งว่า เมื่อวันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๔ ผู้ร้องซื้อประกันภัยรถยนต์

26 ยี่ห้อ ██████████ รุ่น ██████████ รุ่นปี ๒๐๑๔ สีเทา ค้นหมายเลขทะเบียน ██████████ กรุงเทพมหานคร

27 ของบริษัท ██████████ จำกัด (มหาชน) กับบริษัท ██████████ จำกัด โดยในวันดังกล่าวผู้ร้องได้ชำระเงิน

28 ด้วยวิธีการโอนเข้าบัญชีบริษัท ██████████ จำกัด (มหาชน) เลขที่บัญชี ██████████ ชื่อบัญชี

29 บริษัท ██████████ จำกัด เป็นเงินจำนวน ๑๗,๗๐๕.๖๓ บาท (หนึ่งหมื่นเจ็ดพันเจ็ดร้อยห้าบาทหกสิบสามสตางค์)

30 ต่อมาเมื่อวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๕ รถยนต์คันดังกล่าวได้เกิดอุบัติเหตุ ผู้ร้องจึงติดต่อบริษัท ██████████ ได้รับการแจ้งว่า

31 รถยนต์คันดังกล่าวไม่พบข้อมูลการทำประกันภัย เป็นเหตุให้ผู้ร้องต้องชดเชยความเสียหายให้กับคู่กรณี

32 เป็นเงินจำนวน ๕,๐๐๐ บาท (ห้าพันบาทถ้วน) และผู้ร้องนำรถยนต์คันดังกล่าวไปประเมินราคาค่าทำสิรถยนต์

33 เป็นเงินจำนวน ๕,๕๐๐ บาท (ห้าพันห้าร้อยบาทถ้วน) และค่ากันชนหน้า ๓,๕๐๐ บาท (สามพันห้าร้อยบาทถ้วน)

34 ต่อมาวันที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๕ ผู้ร้องติดต่อบริษัท ██████████ เพื่อสอบถามข้อเท็จจริงและให้รับผิดชอบ

35 ความเสียหายที่เกิดขึ้น แต่ไม่ได้รับคำตอบแต่อย่างใด จากกรณีดังกล่าวทำให้ผู้ร้องได้รับความเสียหาย

36 จึงขอความเป็นธรรม

1 พนักงานเจ้าหน้าที่ได้ประสานไปยังบริษัท ██████████ จำกัด เพื่อสอบถามข้อเท็จจริง
2 และแนวทางการช่วยเหลือเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าว แต่ไม่สามารถติดต่อได้
3 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีหนังสือเรียกนางสาว ██████████ กรรมการ
4 ผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท ██████████ จำกัด มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อให้ถ้อยคำเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์
5 ดังกล่าว และเชิญผู้ร้องและบริษัท ██████████ จำกัด (มหาชน) มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง
6 กรณีดังกล่าว ในวันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๓๐ นาฬิกา ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
7 เมื่อถึงกำหนดนัดปรากฏว่า ผู้ร้อง และนาย ██████████ ผู้รับมอบอำนาจจากบริษัท ██████████ จำกัด
8 (มหาชน) มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่โดยได้มีการชี้แจงข้อเท็จจริงและเจรจาไกล่เกลี่ยในชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ย
9 เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชุดที่ ๗ (ด้านสินค้าและบริการ) โดยมีนาย ██████████ เข้าร่วม
10 ในฐานะอนุกรรมการผู้เชี่ยวชาญ ผู้แทนจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ
11 ประกันภัย (คปภ.) ส่วนนางสาว ██████████ กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท ██████████ จำกัด
12 (ผู้ถูกร้อง) มิได้มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกำหนดนัด โดยมีได้แจ้งเหตุขัดข้องให้ทราบแต่อย่างใด ซึ่งจากการ
13 ตรวจสอบหนังสือเรียกฉบับดังกล่าว ปรากฏตามหลักฐานระบบติดตามสิ่งของของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
14 พบว่า ได้ส่งหนังสือเรียกไปยังภูมิลำเนาของบริษัทฯ และนำจ่ายสำเร็จ โดยนางสาว ██████████ เป็นผู้ลงลายมือชื่อ
15 รับหนังสือฉบับดังกล่าวไว้ด้วยตนเอง ซึ่งผู้ร้องได้ชี้แจงข้อเท็จจริงต่อคณะกรรมการฯ เพิ่มเติมว่า เนื่องจาก
16 ประกันภัยรถยนต์ของผู้ร้องใกล้สิ้นสุดระยะเวลาการรับประกันตามสัญญาประกันภัยประมาณเดือนธันวาคม ๒๕๖๔
17 โดยได้รับการติดต่อผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จากผู้ถูกร้องเพื่อเสนอขายประกันภัยรถยนต์ให้แก่ผู้ร้อง โดยผู้ถูกร้อง
18 ได้ยื่นใบเสนอราคาซึ่งเป็นประกันภัยของบริษัท ██████████ จำกัด (มหาชน) ในราคา ๑๗,๗๐๕.๖๓ บาท
19 (หนึ่งหมื่นเจ็ดพันเจ็ดร้อยห้าบาทหกสิบสามสตางค์) ผู้ร้องจึงตกลงทำประกันภัยรถยนต์กับผู้ถูกร้องและ
20 ผู้ร้องได้รับเอกสารจากผู้ถูกร้องเพื่อแจ้งการชำระค่าเบี้ยประกันรถยนต์ โดยมีข้อความในเอกสารดังกล่าวว่า
21 “ตามที่ท่านได้ทำประกันภัยรถยนต์กับผู้ถูกร้อง ดำเนินการดำเนินการรับประกันภัยไว้กับบริษัท ██████████ จำกัด (มหาชน)
22 ประเภท ๑ รถยนต์ ยี่ห้อ ██████████ รุ่น ██████████ ทะเบียน ██████████ กรุงเทพมหานคร
23 เริ่มคุ้มครองวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๔ สิ้นสุดวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๕ ทูบประกัน ๗๐๐,๐๐๐ บาท (เจ็ดแสน
24 สองหมื่นบาทถ้วน) ราคาเบี้ยประกันภัยรวม พ.ร.บ. ๑๗,๗๐๕.๖๓ บาท (หนึ่งหมื่นเจ็ดพันเจ็ดร้อยห้าบาท
25 หกสิบสามสตางค์) และต่อมาผู้ร้องได้ชำระเงินด้วยวิธีการโอนเข้าบัญชีบริษัท ██████████ จำกัด (มหาชน)
26 เลขที่บัญชี ██████████ ชื่อบัญชีบริษัท ██████████ จำกัด เป็นเงินจำนวน ๑๗,๗๐๕.๖๓ บาท
27 (หนึ่งหมื่นเจ็ดพันเจ็ดร้อยห้าบาทหกสิบสามสตางค์) ต่อมาเมื่อวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๕ รถยนต์คันพิพาท
28 ได้ประสบอุบัติเหตุชนท้ายรถยนต์อื่น ผู้ร้องจึงติดต่อบริษัท ██████████ จำกัด (มหาชน) เพื่อแจ้งเหตุดังกล่าว
29 แต่ได้รับการแจ้งว่ารถยนต์คันพิพาทไม่พบข้อมูลการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจกับบริษัท
30 ██████████ จำกัด (มหาชน) แต่อย่างใด ซึ่งในวันดังกล่าวผู้ร้องต้องชดเชยค่าเสียหายให้กับคู่กรณี
31 เป็นเงินจำนวน ๕,๐๐๐ บาท (ห้าพันบาทถ้วน) และผู้ร้องนำรถยนต์คันพิพาทไปประเมินราคาค่าทำสีกันชนรถยนต์
32 เป็นเงินจำนวน ๕,๕๐๐ บาท (ห้าพันห้าร้อยบาทถ้วน) และค่าสเกิร์ต เป็นเงินจำนวน ๓,๕๐๐ บาท (สามพัน
33 ห้าร้อยบาทถ้วน) รวมเป็นเงินจำนวนทั้งสิ้น ๑๔,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นสี่พันบาทถ้วน) ต่อมาวันที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๕
34 ผู้ร้องจึงติดต่อไปยังผู้ถูกร้องเพื่อสอบถามข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทำประกันภัยรถยนต์และแจ้งให้รับผิดชอบ
35 ความเสียหายที่เกิดขึ้น แต่ได้รับการปฏิเสธ และมีความประสงค์ให้ผู้ถูกร้องดำเนินการ ดังนี้ (๑) คืนเงินจำนวน
36 ๑๗,๗๐๕.๖๓ บาท (หนึ่งหมื่นเจ็ดพันเจ็ดร้อยห้าบาทหกสิบสามสตางค์) (๒) เรียกค่าเสียหาย
37 จำนวน ๑๔,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นสี่พันบาทถ้วน) และ (๓) ค่าส่วนต่างจากการซื้อประกันภัยใหม่เพิ่มเติม
38 จากเดิม จำนวน ๕,๐๐๐ บาท (ห้าพันบาทถ้วน) รวมเป็นเงินจำนวนทั้งสิ้น ๓๕,๗๐๕.๖๓ บาท (สามหมื่นห้าพัน
39 เจ็ดร้อยห้าบาทหกสิบสามสตางค์) ซึ่งนาย ██████████ อนุกรรมการผู้เชี่ยวชาญ ผู้แทนจาก

1 สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล
2 เบื้องต้นและให้ข้อเท็จจริงว่า ผู้ถูกร้องไม่ได้เป็นตัวแทน/นายหน้าประกันภัยที่ได้รับใบอนุญาตที่ต้อง
3 ตามกฎหมายแต่อย่างใด ทั้งนี้ ขอรับเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวเพื่อนำไปตรวจสอบและดำเนินการตามกฎหมายต่อไป
4 และบริษัท [REDACTED] จำกัด (มหาชน) ได้ให้ข้อเท็จจริงว่า ผู้ถูกร้องไม่ได้เป็นนายหน้า นายหน้าช่วง
5 และ/หรือ ตัวแทนในการขายประกันให้แก่บริษัท [REDACTED] จำกัด (มหาชน) และไม่เคยมีหนังสือมอบอำนาจ
6 ให้ผู้ถูกร้องรับเบี้ยประกันภัยภาคสมัครใจในนามของผู้เข้าร่วมชี้แจงแต่อย่างใด ดังนั้น บริษัท [REDACTED] จำกัด
7 (มหาชน) จึงไม่มีนิสัมพันธ์กับผู้ถูกร้อง แต่ในส่วนของบริษัทภาคบังคับปรากฏว่ามีข้อมูลของผู้ร้องจริง
8 เริ่มต้นวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๕ กรมธรรม์ประกันภัยเลขที่ [REDACTED]
9 [REDACTED] (ผ่านนายหน้าประกัน คือ บริษัท [REDACTED] จำกัด) และเพื่อประโยชน์
10 ในการเจรจาไกล่เกลี่ยและช่วยเหลือผู้ร้องในฐานะที่เป็นลูกค้า บริษัท [REDACTED] จำกัด (มหาชน)
11 ขอนำข้อเสนอของผู้ร้องกลับไปให้กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัทพิจารณาว่าจะช่วยเหลือบรรเทา
12 ความเสียหายผู้ร้องได้หรือไม่ อย่างไร โดยจะแจ้งให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบเป็นหนังสือ
13 ภายในวันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๖

14 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ตรวจสอบหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล
15 ของบริษัท [REDACTED] จำกัด (ผู้ถูกร้อง) พบว่า ผู้ถูกร้องมีการจดทะเบียนนิติบุคคลเมื่อวันที่ ๒๗
16 กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ พบว่านางสาว [REDACTED] เป็นกรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัทเพียงผู้เดียว
17 โดยมีวัตถุประสงค์ในการประกอบกิจการ ตัวแทนนายหน้าขายรถยนต์

18 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับสำเนาเอกสารจากผู้ร้องแสดงการประเมิน
19 ราคาค่าซ่อมในส่วนที่ได้รับความเสียหาย โดยบริษัท [REDACTED] จำกัด เป็นเงินจำนวน ๑๐,๙๖๑.๐๘ บาท
20 (หนึ่งหมื่นเก้าร้อยหกสิบเอ็ดบาทแปดสตางค์)

21 ที่ประชุมได้พิจารณาข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานต่างๆ แล้วฟังได้ว่า ผู้ร้องซื้อ
22 ประกันภัยรถยนต์ของบริษัท [REDACTED] จำกัด (มหาชน) จากบริษัท [REDACTED] จำกัด เพื่อใช้ตาม
23 อรรถประโยชน์ส่วนตัว จึงถือได้ว่าผู้ร้องเป็นผู้บริโภค ตามมาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒
24 ส่วนบริษัท [REDACTED] จำกัด มีวัตถุประสงค์ประกอบกิจการตัวแทนนายหน้าขายรถยนต์ให้แก่ผู้ร้อง
25 รวมถึงประชาชนทั่วไป โดยรับเงินเป็นค่าตอบแทน บริษัท [REDACTED] จำกัด จึงเป็นผู้ประกอบธุรกิจ
26 ตามมาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติฉบับเดียวกัน และเมื่อวันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๔ ผู้ร้องตกลงซื้อประกันภัยรถยนต์
27 ยี่ห้อ [REDACTED] รุ่น [REDACTED] รุ่นปี ๒๐๑๙ สีเทา คันหมายเลขทะเบียน [REDACTED] กรุงเทพมหานคร
28 ของบริษัท [REDACTED] จำกัด (มหาชน) โดยบริษัท [REDACTED] จำกัด สัญญาว่าจะดำเนินการ
29 ทำประกันภัยรถยนต์ให้กับผู้ร้อง โดยในวันดังกล่าวผู้ร้องได้ชำระเงินด้วยวิธีการโอนเข้าบัญชีบริษัท
30 [REDACTED] จำกัด (มหาชน) เลขที่บัญชี [REDACTED] ชื่อบัญชีบริษัท [REDACTED] จำกัด
31 เป็นเงินจำนวน ๑๗,๗๐๕.๖๓ บาท (หนึ่งหมื่นเจ็ดพันเจ็ดร้อยห้าบาทหกสิบสามสตางค์) ต่อมาเมื่อวันที่ ๑๘
32 มิถุนายน ๒๕๖๕ รถยนต์คันดังกล่าวได้เกิดอุบัติเหตุ ผู้ร้องจึงติดต่อบริษัท [REDACTED] ได้รับการแจ้งว่า รถยนต์คันดังกล่าว
33 ไม่พบข้อมูลการทำประกันภัย เป็นเหตุให้ผู้ร้องต้องชดเชยความเสียหายให้กับคู่กรณี เป็นเงินจำนวน ๕,๐๐๐ บาท
34 (ห้าพันบาทถ้วน) และผู้ร้องนำรถยนต์คันดังกล่าวไปประเมินราคาทำสิโรยนต์ เป็นเงินจำนวน ๕,๕๐๐ บาท
35 (ห้าพันห้าร้อยบาทถ้วน) และค่ากันชนหน้า เป็นเงินจำนวน ๓,๕๐๐ บาท (สามพันห้าร้อยบาทถ้วน) ต่อมาวันที่ ๒๑
36 มิถุนายน ๒๕๖๕ ผู้ร้องติดต่อบริษัท [REDACTED] เพื่อสอบถามข้อเท็จจริงและให้รับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้น
37 แต่ไม่ได้รับคำตอบแต่อย่างใด สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้นำเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวเข้าสู่
38 กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชุดที่ ๗ (ด้านสินค้า
39 และบริการ) ในวันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๓๐ นาฬิกา ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

1 บรากรูว่าบริษัท ██████████ จำกัด (มหาชน) และผู้ร้องมาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกำหนดนัด
2 ส่วนบริษัท ██████████ จำกัด ไม่มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกำหนดนัด โดยไม่แจ้งเหตุขัดข้องให้ทราบ
3 แต่อย่างใด จึงไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยได้ โดยผู้ร้องมีความประสงค์ขอให้บริษัท ██████████ ดำเนินการ ดังนี้
4 (๑) คืนเงินจำนวน ๑๗,๗๐๕.๖๓ บาท (หนึ่งหมื่นเจ็ดพันเจ็ดร้อยห้าบาทหกสิบสามสตางค์) (๒) เรียกร้อง
5 ค่าเสียหาย จำนวน ๑๕,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นสี่พันบาทถ้วน) และ (๓) ค่าส่วนต่างจากการซื้อประกันภัยใหม่
6 เพิ่มเติมจากเดิม จำนวน ๕,๐๐๐ บาท (ห้าพันบาทถ้วน) รวมเป็นเงินจำนวนทั้งสิ้น ๓๕,๗๐๕.๖๓ บาท
7 (สามหมื่นห้าพันเจ็ดร้อยห้าบาทหกสิบสามสตางค์) ต่อมาสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับสำเนา
8 เอกสารจากผู้ร้องแสดงการประเมินราคาค่าซ่อมในส่วนที่ได้รับความเสียหาย โดยบริษัท ██████████ จำกัด
9 เป็นเงินจำนวน ๑๐,๙๖๑.๐๘ บาท (หนึ่งหมื่นเก้าร้อยหกสิบเอ็ดบาทแปดสตางค์)

10 จากข้อเท็จจริงดังกล่าวที่พิจารณาแล้วเห็นว่า กรณีที่ผู้ร้องซื้อประกันภัยรถยนต์ ยี่ห้อ ██████████
11 รุ่น ██████████ ของบริษัท ██████████ จำกัด (มหาชน) กับบริษัท ██████████ จำกัด (ผู้ถูกร้อง)
12 ในราคา ๑๗,๗๐๕.๖๓ บาท (หนึ่งหมื่นเจ็ดพันเจ็ดร้อยห้าบาทหกสิบสามสตางค์) และผู้ร้องได้ชำระเงิน
13 ตามสัญญาให้แก่ผู้ถูกร้องครบถ้วนแล้ว ผ่านบัญชีบริษัท ██████████ จำกัด (มหาชน) เลขที่บัญชี
14 ██████████ ชื่อบัญชีบริษัท ██████████ จำกัด อนึ่ง ในการเข้าทำสัญญานั้น ผู้ร้องได้ติดต่อ
15 กับผู้ถูกร้องผ่านแอปพลิเคชันไลน์ทางการ (Line Official Account (Line OA)) ของผู้ถูกร้องเพื่อใช้เป็น
16 ช่องทางติดต่อสื่อสารกับคนรอบข้างและสามารถรับข่าวสารจากธุรกิจผ่านบัญชี LINE OA ได้ดังนั้น LINE OA
17 จึงเหมาะกับผู้ที่มีธุรกิจและต้องการขายสินค้าหรือส่งข้อความหาผู้ใช้งานที่ติดตามบัญชีได้ทีละจำนวนมาก
18 ทำให้ลูกค้าเกิดความต้องการซื้อสินค้าหรือบริการได้ และจากการตรวจสอบการจดทะเบียนนิติบุคคล
19 ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ พบว่าบริษัท ██████████ จำกัด ได้จดทะเบียนเป็นนิติ
20 บุคคลประเภทบริษัทจำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ประกอบธุรกิจตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ พฤติการณ์ข้อแสดง
21 ว่าแอปพลิเคชันไลน์ชื่อเพจ : ฝ่ายงานรับประกัน อยู่ภายในการกำกับดูแลและดำเนินการโดยบริษัท ██████████
22 ██████████ จำกัด ดังนั้น Line OA ที่ชื่อว่า ฝ่ายงานรับประกัน จึงเป็นช่องทางการประกอบธุรกิจของบริษัท ██████████
23 ██████████ จำกัด อันเป็นส่วนหนึ่งของการประกอบธุรกิจเพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย และเพื่อเสนอ
24 ขายบริการให้แก่ผู้บริโภคที่อยู่ห่างโดยระยะทาง ซึ่งบริษัท ██████████ จำกัด (มหาชน) ได้ให้ข้อเท็จจริงว่า
25 ผู้ถูกร้องไม่ได้เป็นนายหน้า นายหน้าช่วง และ/หรือ ตัวแทนในการขายประกันให้แก่บริษัท ██████████
26 จำกัด (มหาชน) และไม่เคยมีหนังสือมอบอำนาจให้ผู้ถูกร้องรับเบี้ยประกันภัยภาคสมัครใจในนามของผู้เข้าร่วม
27 ชี้แจงแต่อย่างใด ส่วนนาย ██████████ อนุกรรมการผู้เชี่ยวชาญ ผู้แทนจากสำนักงานคณะกรรมการ
28 กำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น
29 และให้ข้อเท็จจริงว่า ผู้ถูกร้องไม่ได้เป็นตัวแทน/นายหน้าประกันภัยที่ได้รับใบอนุญาตที่ถูกต้องตามกฎหมาย
30 แต่อย่างใด การที่ผู้ถูกร้องเสนอชักชวนให้ผู้ร้องซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ (ประกันภัยชั้น ๑) ของบริษัท
31 ██████████ จำกัด (มหาชน) โดยรับเงินจากผู้ร้องเป็นเงินจำนวน ๑๗,๗๐๕.๖๓ บาท (หนึ่งหมื่นเจ็ดพัน
32 เจ็ดร้อยห้าบาทหกสิบสามสตางค์) และออกเอกสารแสดงข้อความว่า บริษัท ██████████ จำกัด (มหาชน)
33 ได้ตกลงรับประกันภัยรถยนต์คันพิพาทแล้ว โดยผู้ถูกร้องมิได้เป็นตัวแทนในการขายประกันให้แก่บริษัท
34 ██████████ จำกัด (มหาชน) และมีได้ตัวแทน/นายหน้าประกันภัยที่ได้รับใบอนุญาตที่ถูกต้องตามกฎหมาย
35 พฤติการณ์ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ผู้ถูกร้องมีเจตนาหลอกลวงผู้ร้องโดยผิดกฎหมาย โดยการกระทำดังกล่าว
36 เป็นเหตุให้ผู้ร้องได้รับความเสียหาย โดยเป็นค่าเสียหายหรือค่าใช้จ่ายที่ผู้ร้องต้องเสียไปเพราะเหตุดังกล่าว
37 อันเป็นค่าเสียหายโดยตรงจากการผิดสัญญาของผู้ถูกร้อง ได้แก่ ๑) ค่าเงินประกันภัย เป็นเงินจำนวน
38 ๑๗,๗๐๕.๖๓ บาท (หนึ่งหมื่นเจ็ดพันเจ็ดร้อยห้าบาทหกสิบสามสตางค์) ๒) ค่าส่วนต่างจากการซื้อประกันภัย
39 ใหม่เพิ่มเติมจากเดิม เป็นเงินจำนวน ๕,๐๐๐ บาท (ห้าพันบาทถ้วน) และ ๓) ค่าเสียหายจากการซ่อมรถยนต์

1 เป็นเงินจำนวน ๑๐,๙๖๑.๐๘ บาท (หนึ่งหมื่นเก้าร้อยหกสิบเอ็ดบาทแปดสตางค์) รวมเป็นค่าเสียหายทั้งสิ้น
2 ๓๘,๖๖๖.๗๑ บาท (สามหมื่นแปดพันหกร้อยหกสิบหกบาทเจ็ดสิบเอ็ดสตางค์) จึงเป็นกรณีที่ผู้ถูกร้องทำให้
3 ผู้ร้องได้รับความเสียหายอันเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคและเป็นฝ่ายผิดสัญญา จึงเป็นการกระทำการละเมิด
4 สิทธิของผู้ร้องซึ่งเป็นผู้บริโภค กรณีตามข้อเท็จจริงถือเป็นพฤติการณ์ที่ผู้ถูกร้องมีเจตนาเอาเปรียบผู้บริโภค
5 โดยไม่เป็นธรรมหรือจงใจให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหายโดยไม่นำพาต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้บริโภค
6 หรือการกระทำอันเป็นการฝ่าฝืนต่อความรับผิดชอบในฐานะผู้มีอาชีพหรือธุรกิจอันยอมไว้วางใจของประชาชน
7 หากปล่อยปละละเลยให้ผู้ถูกร้องยังดำเนินธุรกิจไปลักษณะเช่นนี้ต่อไป อาจทำให้ผู้บริโภคคนอื่นๆ ได้รับความ
8 เสียหายเช่นเดียวกับผู้ร้องในกรณีนี้ จึงเห็นควรพิจารณามอบหมายให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคเสนอเรื่อง
9 ต่อศาล เพื่อสั่งให้บริษัท [REDACTED] จำกัด จ่ายค่าเสียหายเพื่อกำลงโทษเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าเสียหายน
10 ที่แท้จริงตามที่ศาลกำหนดได้ตามที่เห็นสมควรด้วย ทั้งนี้ เป็นไปตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค
11 พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๔๒ อีกทั้ง การกระทำความผิดกล่าวของบริษัท [REDACTED] จำกัด ซึ่งเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้ง
12 ขึ้นอันถือได้ว่าดำเนินการโดยไม่สุจริต อีกทั้ง พฤติการณ์ฉ้อฉลหลอกลวงผู้ร้องให้หลงเชื่อซื้อประกันภัยรถยนต์
13 ของ บริษัท [REDACTED] จำกัด (มหาชน) จากบริษัท [REDACTED] จำกัด โดยใช้การเสนอขายอันเป็นการ
14 รับรองแก่ผู้ร้องว่า สามารถใช้สิทธิประกันภัยรถยนต์ของบริษัท [REDACTED] จำกัด (มหาชน) ได้ แต่บริษัท
15 [REDACTED] จำกัด กลับมิได้ดำเนินการให้เป็นไปตามที่ได้ทำสัญญาไว้กับผู้ร้อง ประกอบกับทรัพย์สินของ
16 นิติบุคคลดังกล่าวมิได้เพียงพอต่อการชำระหนี้ จึงเห็นควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคเสนอเรื่องต่อ
17 ศาลให้เรียกนางสาว [REDACTED] ในฐานะกรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท [REDACTED] จำกัด
18 ที่มีอำนาจและหน้าที่ควบคุมการดำเนินงานของนิติบุคคล เข้ามาเป็นจำเลยร่วมกับบริษัท [REDACTED]
19 จำกัด เพื่อให้นางสาว [REDACTED] ร่วมรับผิดชอบให้หนี้ที่บริษัท [REDACTED] จำกัด มีต่อผู้ร้องด้วย ทั้งนี้
20 เป็นไปตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๔๔
21

22 **มติ** นำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมอบหมายให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค
23 ดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท [REDACTED] จำกัด เพื่อบังคับให้คืนเงินหรือชดใช้ รวมเป็นเงินจำนวน
24 ๓๘,๖๖๖.๗๑ บาท (สามหมื่นแปดพันหกร้อยหกสิบหกบาทเจ็ดสิบเอ็ดสตางค์) พร้อมดอกเบี้ยตามกฎหมาย
25 ให้แก่ผู้ร้องซึ่งเป็นผู้บริโภค และมอบหมายให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคเสนอเรื่องต่อศาล เพื่อสั่งให้บริษัท
26 [REDACTED] จำกัด ซึ่งเป็นผู้ประกอบธุรกิจจ่ายค่าเสียหายเพื่อกำลงโทษเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าเสียหายที่แท้จริง
27 ที่ศาลกำหนดตามที่เห็นสมควรด้วย และเสนอเรื่องต่อศาลให้เรียกนางสาว [REDACTED] ซึ่งเป็นกรรมการผู้มี
28 อำนาจลงนามผูกพันบริษัท [REDACTED] จำกัด เข้ามาเป็นจำเลยร่วมกับบริษัท [REDACTED] จำกัด
29 เพื่อให้ร่วมรับผิดชอบในหนี้ที่บริษัท [REDACTED] จำกัด มีต่อผู้ร้องด้วย ทั้งนี้ ให้รวมถึงผู้บริโภคคนอื่นๆ ที่
30 ร้องทุกข์ไว้แล้ว และที่จะมาร้องทุกข์เพิ่มเติมภายหลังซึ่งมีลักษณะเรื่องทำนองเดียวกัน และในการดำเนินคดี ให้
31 เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการตามข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายและพยานหลักฐานที่ปรากฏ ณ วันดำเนินคดี
32 และหากภายหลังปรากฏข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสถานภาพของนิติบุคคลที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติให้
33 ดำเนินคดีเปลี่ยนแปลงไป โดยมีการจดทะเบียนเลิกนิติบุคคลและแต่งตั้งผู้ชำระบัญชี กรณีนี้ให้เจ้าหน้าที่
34 คุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแก่ผู้ชำระบัญชีของนิติบุคคลนั้น ในฐานะที่เป็นผู้แทนของนิติบุคคลต่อจาก
35 นิติบุคคลที่กระทำละเมิดสิทธิผู้บริโภคตามกฎหมายที่บัญญัติไว้
36

37 **๕.๒** ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ห้างหุ้นส่วนจำกัด [REDACTED]
38 และนาง [REDACTED] หุ้นส่วนผู้จัดการห้างหุ้นส่วนจำกัด [REDACTED]
39 [REDACTED] รายงานต่อที่ประชุมว่า : เมื่อวันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๕ สำนักงาน
40 คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเรื่องร้องทุกข์จากนางสาว [REDACTED] แจ้งว่า เมื่อวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕

1 ผู้ร้องทำสัญญาว่าจ้างกับห้างหุ้นส่วนจำกัด [REDACTED] ให้จัดหาพนักงานดูแลผู้ป่วยสูงอายุ
2 ในอัตราค่าจ้างเดือนละ ๑๓,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นเจ็ดพันบาทถ้วน) โดยในวันดังกล่าวผู้ร้องได้ชำระเงินมัดจำล่วงหน้า
3 เป็นเงินจำนวน ๑๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน) และค่าบริการจัดส่งจำนวน ๔,๐๐๐ บาท (สี่พันบาทถ้วน)
4 รวมเป็นเงินจำนวน ๑๔,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นสี่พันบาทถ้วน) ให้แก่องค์ [REDACTED] ต่อมาเมื่อวันที่ ๑๘
5 กันยายน ๒๕๖๕ ผู้ร้องติดต่อไปยังห้างฯ เพื่อขอยกเลิกสัญญาและขอคืนเงินมัดจำ จำนวน ๑๐,๐๐๐ บาท
6 (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน) โดยห้างฯ ได้ชำระเงินคืนให้แก่ผู้ร้องจำนวน ๒,๐๐๐ บาท (สองพันบาทถ้วน) และยังคง
7 ค้างชำระเป็นเงินจำนวน ๘,๐๐๐ บาท (แปดพันบาทถ้วน) ปัจจุบันผู้ร้องไม่สามารถติดต่อห้างฯ ได้
8 กรณีดังกล่าวทำให้ผู้ร้องได้รับความเสียหาย จึงขอความเป็นธรรม

9 เมื่อวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ประสาน
10 ไปยังผู้ร้องทางโทรศัพท์หมายเลข [REDACTED] ได้รับการแจ้งว่า เมื่อวันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๕
11 ผู้ร้องติดต่อไปยังห้างฯ ผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ ชื่อ "[REDACTED]" เพื่อบอกเลิกสัญญาล่วงหน้า ๗ วัน
12 ก่อนถึงกำหนดในวันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๕ และขอคืนเงินมัดจำ จำนวน ๑๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน)
13 ต่อมาเมื่อครบกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน (วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๕) ภายหลังจากที่ผู้ร้องบอกเลิกสัญญา
14 ดังกล่าว ปรากฏว่าห้างฯ บ่ายเบี่ยงการคืนเงินมัดจำ จำนวน ๑๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน) ให้แก่ผู้ร้อง
15 อย่างไม่ยอม เมื่อประมาณเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕ ห้างฯ ได้คืนเงินมัดจำให้แก่ผู้ร้อง เป็นเงินจำนวน ๒,๐๐๐
16 บาท (สองพันบาทถ้วน) และยังคงค้างชำระ เป็นเงินจำนวน ๘,๐๐๐ บาท (แปดพันบาทถ้วน) ปัจจุบันผู้ร้อง
17 ไม่สามารถติดต่อห้างฯ ได้ และผู้ร้องได้ให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติมว่านาง [REDACTED] หุ่นส่วนผู้จัดการ
18 ห้างหุ้นส่วนจำกัด [REDACTED] เป็นหุ้นส่วนผู้จัดการห้างหุ้นส่วนจำกัด [REDACTED]
19 ด้วยเช่นกัน

20 เมื่อวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ และวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ สำนักงาน
21 คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ประสานไปยังห้างหุ้นส่วนจำกัด [REDACTED] ทางโทรศัพท์
22 หมายเลข [REDACTED] แต่ไม่สามารถติดต่อได้

23 เมื่อวันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับหนังสือ
24 อิเล็กทรอนิกส์จากผู้ร้อง แจ้งว่า ผู้ร้องไม่ประสงค์เจรจาไกล่เกลี่ยกับห้างหุ้นส่วนจำกัด [REDACTED]
25 และขอให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

26 ที่ประชุมได้พิจารณาข้อเท็จจริงและพยานเอกสารหลักฐานต่างๆ แล้ว ข้อเท็จจริงรับฟังได้ว่า
27 ผู้ร้องได้ทำสัญญาว่าจ้างห้างหุ้นส่วนจำกัด [REDACTED] ให้จัดหาพนักงานดูแลผู้ป่วยสูงอายุ
28 มาปฏิบัติงานที่บ้านของผู้ร้อง จึงเป็นการว่าจ้างที่มีวัตถุประสงค์เพื่ออรรถประโยชน์ส่วนตัว ผู้ร้องจึงเป็นผู้บริโภค
29 ตามมาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ส่วนห้างหุ้นส่วนจำกัด [REDACTED]
30 เป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย มีวัตถุประสงค์ประกอบกิจการรับจ้างดูแลผู้ป่วย ผู้สูงอายุ เด็กอ่อน เด็กเล็ก
31 งานแม่บ้านรักษาความสะอาด และพนักงานรักษาความปลอดภัยทุกประเภท จึงถือได้ว่าห้างหุ้นส่วนจำกัด
32 [REDACTED] เป็นผู้ประกอบธุรกิจ ตามมาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติฉบับเดียวกัน และเมื่อวันที่
33 ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕ ผู้ร้องทำสัญญาว่าจ้างกับห้างหุ้นส่วนจำกัด [REDACTED] ให้จัดหาพนักงาน
34 ดูแลผู้ป่วยสูงอายุเพื่อมาดูแลบิดาของผู้ร้องซึ่งป่วยเป็นโรคปอดอักเสบ ในอัตราค่าจ้างเดือนละ ๑๓,๐๐๐ บาท
35 (หนึ่งหมื่นเจ็ดพันบาทถ้วน) โดยในวันดังกล่าวผู้ร้องได้ชำระเงินมัดจำล่วงหน้า เป็นเงินจำนวน ๑๐,๐๐๐ บาท
36 (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน) และค่าบริการจัดส่งจำนวน ๔,๐๐๐ บาท (สี่พันบาทถ้วน) รวมเป็นเงินจำนวน ๑๔,๐๐๐ บาท
37 (หนึ่งหมื่นสี่พันบาทถ้วน) ให้แก่องค์ [REDACTED] โดยผู้ร้องได้ใช้บริการครบกำหนดตามสัญญา ต่อมา
38 เมื่อวันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๕ ผู้ร้องติดต่อไปยังห้างฯ ผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ ชื่อ "[REDACTED]"
39 เพื่อขอยกเลิกสัญญาและขอคืนเงินมัดจำ จำนวน ๑๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน) โดยผู้ร้องได้รับแจ้งจากห้างฯ

1 ทางโทรศัพท์ว่าจะคืนเงินจำนวน ๑๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน) ให้แก่ผู้ร้อง ภายในวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๕
2 แต่ห้างฯ ไม่ได้ชำระเงินคืนให้แก่ผู้ร้องตามที่ตกลงกันไว้ ผู้ร้องได้ติดตามทวงถามให้ห้างฯ คืนเงินจำนวน
3 ๑๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน) หลายครั้ง ต่อมาประมาณเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕ ห้างฯ ได้คืนเงินมัดจำ
4 ให้แก่ผู้ร้อง เป็นเงินจำนวน ๒,๐๐๐ บาท (สองพันบาทถ้วน) ปัจจุบันห้างฯ ยังคงค้างชำระเงินมัดจำให้แก่ผู้ร้อง
5 เป็นเงินจำนวน ๘,๐๐๐ บาท (แปดพันบาทถ้วน) และปัจจุบันผู้ร้องไม่สามารถติดต่อห้างฯ ได้

6 จากข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นพิจารณาแล้ว สัญญาว่าจ้างระหว่างผู้ร้องและห้างฯ
7 ได้เลิกกันแล้ว ทำให้คู่สัญญาจำต้องกลับคืนสู่ฐานะดังที่เป็นอยู่เดิม ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์
8 มาตรา ๓๘๖ ประกอบมาตรา ๓๘๑ โดยห้างฯ ได้ตกลงจะคืนเงินมัดจำจำนวน ๑๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน)
9 ให้แก่ผู้ร้องภายในวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๕ แต่ห้างฯ ไม่ได้คืนเงินมัดจำให้ผู้ร้องตามที่ตกลงกันไว้
10 โดยประมาณเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕ ห้างฯ ได้ชำระเงินมัดจำคืนให้แก่ผู้ร้องเป็นเงินจำนวน ๒,๐๐๐ บาท
11 (สองพันบาทถ้วน) และห้างฯ ยังคงค้างชำระเงินมัดจำให้แก่ผู้ร้อง เป็นเงินจำนวน ๘,๐๐๐ บาท (แปดพันบาทถ้วน)
12 กรณีจึงรับฟังได้ว่าห้างหุ้นส่วนจำกัด [REDACTED] กระทำผิดสัญญาและกระทำละเมิดสิทธิ
13 ของผู้ร้องซึ่งเป็นผู้บริโภค จึงเห็นควรเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาใช้อำนาจตามมาตรา ๓๔
14 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาอบหมายให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแพ่ง
15 แก่ห้างหุ้นส่วนจำกัด [REDACTED] และนาง [REDACTED] ในฐานะหุ้นส่วนผู้จัดการห้างหุ้นส่วนจำกัด
16 [REDACTED] ให้ร่วมกันหรือแทนกันคืนเงิน จำนวน ๘,๐๐๐ บาท (แปดพันบาทถ้วน)
17 พร้อมดอกเบี้ยตามกฎหมายให้กับผู้ร้องซึ่งเป็นผู้บริโภค และเสนอเรื่องต่อศาล เพื่อใช้อำนาจตาม
18 พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๓ มาตรา ๔๒ สั่งให้ห้างหุ้นส่วนจำกัด [REDACTED]
19 และนาง [REDACTED] ในฐานะหุ้นส่วนผู้จัดการห้างหุ้นส่วนจำกัด [REDACTED] ให้ร่วมกันหรือ
20 แทนกันจ่ายค่าเสียหายเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนดตามที่เห็นสมควรด้วย

21
22 **มติ** เห็นควรเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมอบหมายให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค
23 ดำเนินคดีแพ่งแก่ห้างหุ้นส่วนจำกัด [REDACTED] และนาง [REDACTED] ในฐานะหุ้นส่วน
24 ผู้จัดการห้างหุ้นส่วนจำกัด [REDACTED] ให้ร่วมกันหรือแทนกันคืนเงิน จำนวน ๘,๐๐๐ บาท
25 (แปดพันบาทถ้วน) พร้อมดอกเบี้ยตามกฎหมายให้กับผู้ร้องซึ่งเป็นผู้บริโภค และเสนอเรื่องต่อศาล
26 เพื่อใช้อำนาจตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๓ มาตรา ๔๒ สั่งให้ห้างหุ้นส่วนจำกัด
27 [REDACTED] และนาง [REDACTED] ในฐานะหุ้นส่วนผู้จัดการห้างหุ้นส่วนจำกัด [REDACTED]
28 [REDACTED] ให้ร่วมกันหรือแทนกันจ่ายค่าเสียหายเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าเสียหายที่แท้จริง
29 ที่ศาลกำหนดตามที่เห็นสมควรด้วย ทั้งนี้ ให้รวมถึงผู้บริโภครายอื่น ๆ ที่ร้องทุกข์ไว้แล้ว และที่จะมาร้องทุกข์
30 เพิ่มเติมภายหลังซึ่งมีลักษณะเรื่องทำนองเดียวกัน และในการดำเนินคดีให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค
31 ดำเนินการตามข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายและพยานหลักฐานที่ปรากฏ ณ วันดำเนินคดี และหากภายหลังปรากฏ
32 ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสถานภาพของนิติบุคคลที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติให้ดำเนินคดีเปลี่ยนแปลงไป
33 โดยมีการจดทะเบียนเลิกนิติบุคคลและแต่งตั้งผู้ชำระบัญชี กรณีนี้ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแก่
34 ผู้ชำระบัญชีของนิติบุคคลนั้น ในฐานะที่เป็นผู้แทนของนิติบุคคลต่อจากนิติบุคคลที่กระทำละเมิดสิทธิผู้บริโภค
35 ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ โดยให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการตามข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย
36 และพยานหลักฐานที่ปรากฏ ณ วันดำเนินคดี

37
38 **๕.๓ ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนาย [REDACTED]**
39 **[REDACTED] รายงานต่อที่ประชุมว่า :** เมื่อวันที่ ๑๖ สิงหาคม ๒๕๖๕ สำนักงาน
40 คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเรื่องร้องทุกข์จากนาย [REDACTED] แจ้งว่า เมื่อวันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๕๙

1 ผู้ร้องทำสัญญาว่าจ้างกับบริษัท ██████ จำกัด ให้ทำตู้แช่ไวน์พร้อมติดตั้ง ในราคา ๕๐๐,๐๐๐ บาท
2 (ห้าแสนบาทถ้วน) เพื่อเก็บรักษาให้คงคุณภาพ โดยในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ บริษัทฯ ได้ดำเนินการประกอบ
3 และติดตั้งตู้แช่ไวน์แล้วเสร็จ ต่อมาเมื่อวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๕ ผู้ร้องพบว่ามียรอยคราบไวน์และเปื้อน
4 บริเวณตู้แช่ไวน์ ซึ่งเกิดจากอุณหภูมิของตู้แช่ไวน์ไม่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ไวน์จำนวน ๑๔๔ ขวด เกิดความเสียหาย
5 ผู้ร้องติดต่อไปยังบริษัทฯ เพื่อให้ชดเชยความเสียหาย เป็นเงินจำนวน ๑,๒๒๕,๒๕๐ บาท (หนึ่งล้านสองแสน
6 สองหมื่นสี่พันสองร้อยห้าสิบบาทถ้วน) กรณีดังกล่าวทำให้ผู้ร้องได้รับความเสียหาย จึงขอความเป็นธรรม

7 เมื่อวันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๕ พนักงานเจ้าหน้าที่ได้ประสานไปยังบริษัท ██████ จำกัด
8 ทางโทรศัพท์หมายเลข ██████ ได้รับแจ้งว่า ผู้รับสายชื่อ ██████ กรรมการผู้มีอำนาจ
9 ลงนามผูกพันบริษัท ██████ จำกัด ชี้แจงว่า ตู้แช่ไวน์พร้อมติดตั้งของบริษัทฯ มีระยะเวลาการรับประกัน
10 คุณภาพสินค้า ๑ ปี แต่กรณีของผู้ร้องเป็นกรณีที่สินค้าหมดระยะเวลาการรับประกันแล้ว ซึ่งครั้งล่าสุดที่ผู้ร้อง
11 ติดต่อไปยังบริษัทฯ บริษัทฯ ได้ดำเนินการแก้ไขโดยการเปลี่ยนคอมเพรสเซอร์และคอยล์เย็นของตู้แช่ไวน์
12 ให้ผู้ร้องเรียบร้อยแล้วโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย พร้อมเสนอค่าชดเชยความเสียหาย เป็นเงินจำนวน ๑๕๐,๐๐๐ บาท
13 (หนึ่งแสนห้าหมื่นบาทถ้วน) แต่ได้รับการปฏิเสธ

14 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีหนังสือ ที่ นร ๐๓๐๓ ██████ ลงวันที่ ๒๙
15 สิงหาคม ๒๕๖๕ และหนังสือ ที่ นร ๐๓๐๔ ██████ ลงวันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๕ เชิญบริษัท ██████ จำกัด
16 และผู้ร้องมาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว ในวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๕
17 เวลา ๐๙.๓๐ นาฬิกา โดยผ่านระบบประชุมทางไกล (Video Conference) ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ระบบ
18 Cisco Webex Meetings

19 เมื่อวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๕ นาย ██████ ทนายความผู้รับมอบอำนาจ
20 จากผู้ร้อง ได้มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยระบบประชุมทางไกล
21 (Video Conference) ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ระบบ Cisco Webex Meetings แจ้งว่า ผู้ร้องพบการโฆษณาสินค้า
22 ตู้แช่ไวน์พร้อมติดตั้งของบริษัท ██████ จำกัด ผ่านทางเพจเฟซบุ๊ก ชื่อเพจ ██████
23 ██████ จึงติดต่อไปยังบริษัทฯ เพื่อให้ดำเนินการติดตั้งตู้แช่ไวน์ที่บ้านของผู้ร้อง
24 เมื่อวันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๕๙ ผู้ร้องได้ทำสัญญาว่าจ้างกับบริษัท ██████ จำกัด ให้ทำตู้แช่ไวน์พร้อมติดตั้ง
25 ในราคา ๕๐๐,๐๐๐ บาท (ห้าแสนบาทถ้วน) ต่อมาประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ บริษัทฯ ได้เข้ามา
26 ติดตั้งตู้แช่ไวน์พิพาทที่บ้านของผู้ร้อง เนื่องจากบ้านของผู้ร้องยังก่อสร้างไม่แล้วเสร็จในขณะที่ทำสัญญา
27 โดยตู้แช่ไวน์พิพาทมีระยะเวลาการรับประกันคุณภาพสินค้า ๑ ปี นับจากวันที่ติดตั้งแล้วเสร็จ และในวันที่บริษัทฯ
28 เข้ามาดำเนินการติดตั้ง ผู้ร้องพบปัญหาประตูของตู้แช่ไวน์ปิดไม่สนิท อีกทั้งพบว่าชั้นวางของภายในตู้แช่ไวน์
29 มีการขูดขีดร้าวไม่เรียบร้อย ต่อมาในปี ๒๕๖๓ ผู้ร้องพบปัญหาตู้แช่ไวน์พิพาทไม่สามารถทำความเย็นได้
30 ทำให้ไวน์เกิดความเสียหาย มูลค่าประมาณ ๑,๗๐๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งล้านเจ็ดแสนบาทถ้วน) ซึ่งผู้ร้องไม่ได้คิด
31 ค่าเสียหายจำนวนดังกล่าวกับบริษัทฯ แต่ผู้ร้องให้อีกาสบริษัทฯ เข้ามาซ่อมแซมแก้ไขตู้แช่ไวน์พิพาทอยู่หลาย
32 ครั้ง โดยตู้แช่ไวน์มีปัญหาดังนี้ ๑. ตู้แช่ไวน์ไม่สามารถทำความเย็นได้ ๒. มีน้ำหยดอยู่ภายในตู้แช่ไวน์
33 และ ๓. เสียงเตือนของตู้แช่ไวน์มีปัญหาหลายครั้ง เช่น เมื่ออุณหภูมิเย็นตู้แช่ไวน์จะมีเสียงแจ้งเตือน
34 ในทางกลับกัน เมื่อตู้แช่ไวน์มีอุณหภูมิสูงขึ้น กลับไม่มีเสียงแจ้งเตือนใดๆ จนกระทั่งเมื่อวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๕
35 ตู้แช่ไวน์มีอุณหภูมิสูงขึ้น แต่ระบบไม่มีการแจ้งเตือน แต่ผู้ร้องมาทราบเนื่องจากเห็นร่องรอยการหกของไวน์ที่พื้น
36 เลอะออกมานอกตู้แช่ไวน์ ปัญหาดังกล่าวทำให้ไวน์เสียหายทั้งสิ้น ๑๔๔ ขวด คิดเป็นมูลค่า ๑,๒๒๕,๒๕๐ บาท
37 (หนึ่งล้านสองแสนสองหมื่นสี่พันสองร้อยห้าสิบบาทถ้วน) ต่อมาผู้ร้องได้ติดต่อบริษัทฯ ให้เข้ามาแก้ไข แต่บริษัท
38 ฯ ไม่สามารถแก้ไขปัญหาอุณหภูมิของตู้แช่ไวน์ได้ ต่อมาในวันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๕ ตู้แช่ไวน์มีอุณหภูมิสูงขึ้น
39 โดยปรากฏอุณหภูมิที่ ๓๗.๘ องศาเซลเซียส ทำให้ผู้ร้องไม่เชื่อมั่นการทำงานของตู้แช่ไวน์พิพาท

1 เมื่อวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๕ บริษัท ██████████ จำกัด โดยนาย ██████████
 2 และนาย ██████████ ผู้รับมอบอำนาจจากบริษัทฯ ได้มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ
 3 เรื่องดังกล่าว โดยระบบประชุมทางไกล (Video Conference) ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ระบบ Cisco Webex
 4 Meetings แจ้งว่า บริษัทฯ เป็นผู้รับจ้างทำตู้แช่ไวน์พร้อมติดตั้งให้กับผู้ร้อง เป็นการติดตั้งแบบ Built in ที่บ้าน
 5 ของ ██████████ รวมค่าแห่ง ซึ่งตู้แช่ไวน์พีพาทมีระยะเวลาการรับประกันสินค้า ๑ ปี
 6 และบริษัทฯ มีการตรวจเช็คตู้แช่ไวน์ทุก ๓ เดือน นับตั้งแต่วันที่ส่งมอบตู้แช่ไวน์พีพาทให้แก่ผู้ร้อง
 7 โดยคิดค่าบริการตรวจเช็คครั้งละ ๔,๐๐๐ บาท (สี่พันบาทถ้วน) ต่อมาเมื่อวันที่ ๓ มิถุนายน ๒๕๖๕
 8 ผู้ร้องปฏิเสธการตรวจเช็คตู้แช่ไวน์พีพาทตามกำหนดระยะเวลา (ทุก ๓ เดือน) เป็นครั้งแรก และปฏิเสธเรื่อยมา
 9 จนกระทั่งวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๕ ตู้แช่ไวน์พีพาทเกิดปัญหาอุณหภูมิสูงขึ้น ผู้ร้องจึงติดต่อมายังบริษัทฯ
 10 เพื่อให้ช่างเข้ามาดำเนินการตรวจสอบและแก้ไข โดยในวันดังกล่าวช่างของบริษัทฯ ได้เข้ามาตรวจสอบ
 11 พบว่าตู้แช่ไวน์ไม่มีปัญหาอุณหภูมิสูงขึ้นแต่อย่างใดและสามารถทำงานได้ตามปกติ แต่ผู้ร้องไม่เชื่อมั่น
 12 ในประสิทธิภาพของตู้แช่ไวน์ เมื่อวันที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕ บริษัทฯ ได้ดำเนินการเปลี่ยนคอมเพรสเซอร์
 13 ของตู้แช่ไวน์พีพาทให้แก่ผู้ร้องเรียบร้อยแล้วโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ บริษัทฯ ยืนยันว่าคอมเพรสเซอร์ (เก่า)
 14 ไม่ได้เสียหรือชำรุด แต่บริษัทฯ ยินดีเปลี่ยนคอมเพรสเซอร์ให้ใหม่เพื่อเพิ่มสมรรถภาพของตู้แช่ไวน์ เนื่องจาก
 15 ตู้แช่ไวน์พีพาทมีอายุการใช้งานนานถึง ๖ ปีแล้ว ต่อมาเมื่อวันที่ ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๖๕ บริษัทฯ ได้ดำเนินการ
 16 เปลี่ยนคอยล์เย็นของตู้แช่ไวน์ให้ใหม่โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเช่นกัน แต่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้บริษัทฯ รับผิดชอบ
 17 ค่าเสียหาย ได้แก่ ค่าไวน์ ๑๔๔ ขวด เป็นเงินจำนวน ๑,๒๒๔,๒๕๐ บาท (หนึ่งล้านสองแสนสองหมื่นสี่พัน
 18 สองร้อยห้าสิบบาทถ้วน) ซึ่งบริษัทฯ ขอเสนอชดเชยความเสียหาย เป็นเงินจำนวน ๑๕๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งแสน
 19 ห้าหมื่นบาทถ้วน) แต่ได้รับการปฏิเสธจากผู้ร้อง อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ขอยืนยันว่าตู้ไวน์ดังกล่าวไม่ได้ชำรุด
 20 เสียหาย เมื่อบริษัทฯ ดำเนินการตรวจสอบ พบว่า ตู้ไวน์ดังกล่าวสามารถทำงานได้ตามปกติ แต่บริษัทฯ ยินดี
 21 เปลี่ยนอะไหล่ของตู้ไวน์ และการเสนอชดเชยค่าเสียหายจำนวนดังกล่าวให้แก่ผู้ร้องนั้น บริษัทฯ ดำเนินไปเพื่อความ
 22 สบายใจของผู้ร้องซึ่งเป็นลูกค้าของบริษัทฯ

23 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้นำเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวเสนอต่อ
 24 คณะอนุกรรมการพิจารณาถ่วงถ่วงเรื่องราวจ้างผู้ร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป ในการประชุม
 25 ครั้งที่ ๒๐/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๕ ที่ประชุมพิจารณาแล้วเห็นว่า เมื่อวันที่ ข้อเท็จจริง...
 26 ผู้ร้องทำสัญญาว่าจ้างให้ผู้ถูกร้องทำตู้แช่ไวน์เพื่อรักษาคุณภาพของไวน์พร้อมติดตั้ง ในราคา
 27 (ห้าแสนบาทถ้วน) โดยตู้แช่ไวน์ดังกล่าวมีระยะเวลาการรับประกันคุณภาพสินค้าหนึ่งปีนับจากวันที่ติดตั้งแล้ว
 28 เสร็จ ซึ่งผู้ถูกร้องได้ดำเนินการประกอบและติดตั้งตู้แช่ไวน์แล้วเสร็จในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ดังนั้น
 29 สัญญาการรับประกันคุณภาพสินค้าและติดตั้งจึงสิ้นสุดลงเมื่อสิ้นเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ต่อมาเมื่อวันที่ ๒๓
 30 กรกฎาคม ๒๕๖๕ ซึ่งล่วงพ้นระยะเวลาการรับประกันคุณภาพสินค้าและติดตั้งที่ผู้ถูกร้องให้ไว้แก่ผู้ร้องแล้ว
 31 ผู้ร้องพบว่า มีรอยคราบไวน์เลอะเปื้อนบริเวณตู้แช่ไวน์ ซึ่งเกิดจากอุณหภูมิของตู้แช่ไวน์ไม่มีประสิทธิภาพ
 32 ส่งผลให้ไวน์จำนวน ๑๔๔ ขวด เกิดความเสียหาย จึงเห็นได้ว่า ผู้ถูกร้องไม่ต้องรับผิดชอบต่อความเสียหาย
 33 ที่เกิดขึ้นข้างต้นแล้ว เนื่องจากระยะเวลาการรับประกันคุณภาพสินค้าที่ผู้ถูกร้องให้ไว้แก่ผู้ร้องดังกล่าวสิ้นสุดลงแล้ว
 34 ผู้ร้องจึงไม่มีสิทธิเรียกร้องให้ผู้ถูกร้องรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นอีกต่อไป ประกอบกับเมื่อวันที่ ๒๖
 35 กรกฎาคม ๒๕๖๕ ผู้ถูกร้องได้ดำเนินการเปลี่ยนคอมเพรสเซอร์ของตู้แช่ไวน์ดังกล่าวให้แก่ผู้ร้องเรียบร้อยแล้ว
 36 โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย และเมื่อวันที่ ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๖๕ ผู้ถูกร้องได้ดำเนินการเปลี่ยนคอยล์เย็นของตู้แช่ไวน์
 37 ให้ใหม่โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเช่นกัน อีกทั้งผู้ถูกร้องขอเสนอชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้นเป็นเงินจำนวน
 38 ๑๕๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งแสนห้าหมื่นบาทถ้วน) แต่ผู้ร้องกลับปฏิเสธ กรณีจึงรับฟังไม่ได้ว่า บริษัท ██████████ จำกัด
 39 (ผู้ถูกร้อง) กระทำผิดสัญญาหรือละเมิดสิทธิของผู้ร้องซึ่งเป็นผู้บริโภค และการดำเนินคดีแทนไม่เป็นประโยชน์

1 ต่อส่วนรวม จึงเห็นควรเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนาย ██████
2 ██████ (ผู้ร้อง) และมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทราบ ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิ์ที่ผู้ร้องจะไปใช้สิทธิดำเนินการทางศาลด้วย
3 ตนเองต่อไป

4 เมื่อวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๕ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเอกสาร
5 รายงานการวิเคราะห์และตรวจสอบ ตู้แช่ไวน์ ส่งทำพิเศษจากบริษัท ██████ จำกัด ดังกล่าวจากผู้ร้อง
6 ซึ่งดำเนินการตรวจสอบโดยนาย ██████ (วิศวกร) ชี้แจงว่า เมื่อวันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๕
7 นาย ██████ ได้ดำเนินการตรวจสอบตู้แช่ไวน์ที่พาทที่บ้านของผู้ร้อง พบว่าภายหลังจากการเปิดเครื่องไว้
8 ๕ ชั่วโมง เครื่องทำความเย็นของตู้แช่ไวน์ไม่สามารถทำความเย็นได้ อุณหภูมิภายในช่องแช่ไวน์ไม่มีความเย็น
9 และอุณหภูมิภายในช่องแช่ไวน์มีอุณหภูมิสูงกว่าอุณหภูมิภายนอกช่องแช่ไวน์ (อุณหภูมิห้อง) อย่างเห็นได้ชัด
10 นาย ██████ จึงดำเนินการตรวจสอบรายละเอียดของส่วนประกอบของตู้แช่ไวน์ ดังนี้

11 ๑. ส่วนด้านนอก (Condenser, Fan และ Compressor) หรือเรียกว่า ชุดคอยล์ร้อน
12 พบว่าอุปกรณ์ดังกล่าวได้ถูกติดตั้งไว้ด้านนอกติดผนังของตัวอาคาร จำนวน ๒ ชุด จากการตรวจสอบ พบว่า
13 เครื่องคอมเพรสเซอร์และพัดลมไม่ทำงานทั้ง ๒ เครื่อง และจากการตรวจสอบท่อน้ำยาที่เดินจากเครื่องไปตู้แช่
14 ไวน์ด้านใน พบว่าไม่มีความเย็นที่ท่อทางเดินของน้ำยาทำความเย็น

15 ๒. ส่วนด้านในตู้แช่ไวน์ (Evaporator และ Fan) หรือเรียกว่า ชุดคอยล์เย็น พบว่าอุปกรณ์ดังกล่าว
16 ได้ถูกติดตั้งไว้ด้านบนของตู้แช่ไวน์ โดยมีแผ่นเหล็กเกาะรูกันไว้ จึงได้ถอดแผ่นเหล็กออก จากการตรวจสอบ
17 พบว่าชุดคอยล์เย็นและพัดลม จำนวน ๒ เครื่อง ตั้งชิดติดกัน โดยพัดลมทำงานทั้งสองเครื่องและหันเข้าหากัน
18 มีเสียงดังมาก แต่ไม่พบว่ามีลมเย็นออกมาจากพัดลม ซึ่งแสดงว่าเครื่องทำความเย็นไม่ได้ทำงาน

19 ๓. ชุดเซ็นเซอร์ พบว่าอุปกรณ์ดังกล่าวได้ถูกติดตั้งอยู่ระหว่างคอยล์เย็นทั้ง ๒ เครื่อง
20 จากการตรวจสอบ พบว่าบริษัท ██████ จำกัด ได้ติดตั้งไฟส่องสว่างไว้บนแผ่นเหล็กกั้นระหว่างช่องแช่ไวน์
21 และช่องติดตั้งคอยล์เย็น โดยบริษัทฯ ได้ต่อสายไฟของหลอดไฟไม่เรียบร้อย ไม่ใช้ตัวต่อสายไฟที่ปลอดภัย
22 ใช้เทปพันสายไฟไว้เท่านั้น อีกทั้ง การเดินสายไฟเชื่อมต่อบetween หลอดไฟ แผงเหล็ก และพัดลมดูดอากาศขนาดเล็ก
23 บริษัทฯ ไม่เก็บสายไฟให้เรียบร้อย โดยสายไฟดังกล่าวอยู่ใต้ชุดคอยล์เย็น ซึ่งในระหว่างเครื่องทำงานจะต้องมีน้ำ
24 ที่เกิดจากการกลั่นตัวของความชื้นเกิดขึ้น ต้องระบายออกไปนอกตู้แช่ไวน์ ทำให้เกิดหยดน้ำขึ้นอยู่ด้านบน
25 หากหยดน้ำดังกล่าวหยดลงมาถึงชุดหลอดไฟ หรือชุดพัดลม จะทำให้เกิดไฟฟ้าลัดวงจร ซึ่งอาจเป็นอันตรายต่อผู้ใช้งาน

26 ๔. อุปกรณ์ประกอบที่ติดตั้งไว้บนฝาเพดานด้านบนของตู้แช่ไวน์ จากการตรวจสอบ พบว่า
27 มีการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานทั่วไป โดยอุปกรณ์ดังกล่าวถูกติดตั้งไว้ใกล้กับชุดปั้มน้ำที่
28 จากคอยล์เย็นไปยังพื้นที่นอกระบบ หากมีการรั่วซึมหรือเสื่อมสภาพของชุดท่ออย่าง จะทำให้เกิดไฟฟ้าลัดวงจร
29 ซึ่งอาจเป็นอันตรายต่อผู้ใช้งาน

30 ๕. ชุดหม้อแปลงไฟฟ้า พบว่าอุปกรณ์ดังกล่าวถูกวางไว้บนกรอบเหล็กของอุปกรณ์ไฟฟ้า
31 จากการตรวจสอบ พบว่าชุดหม้อแปลงไฟฟ้าไม่ได้ติดตั้งอย่างถูกวิธี โดยอุปกรณ์ดังกล่าวไม่ได้ยึดติดกับพื้นที่ติดตั้ง
32 และไม่มีการหุ้มฉนวนสายไฟ มีเพียงแต่การต่อสายไฟและวางไว้เหนือฝาเพดาน ซึ่งติดตั้งติดกับท่อน้ำ
33 และอาจเป็นอันตรายต่อผู้ใช้งาน

34 ๖. แม่เหล็กที่ติดดูดฝาตู้แช่ไวน์ จากการตรวจสอบ พบว่ามีการติดตั้งแม่เหล็กที่ติดดูดฝาตู้แช่ไวน์
35 เฉพาะด้านบนเท่านั้น ทำให้ตู้แช่ไวน์ปิดไม่สนิท

36 ๗. โครงสร้างของตู้แช่ไวน์ จากการตรวจสอบ พบว่างานประกอบเหล็กไม่เรียบร้อย สีโป๊พอง
37 และรอยเชื่อมต่อของเหล็กแตกกร้าว ไม่แข็งแรง

38 ๘. อุณหภูมิของตู้แช่ไวน์ จากการตรวจสอบ พบว่าอุณหภูมิของตู้แช่ไวน์สูงถึง 37.8 องศาเซลเซียส
39 ซึ่งตู้แช่ไวน์ปกติอุณหภูมิใช้งานที่ถูกต้องเหมาะสมเฉลี่ย 10 - 18 องศาเซลเซียส

1 สรุปความได้ว่า การสั่งทำตู้แช่ไวน์พร้อมติดตั้งกับบริษัท ██████ จำกัด เป็นการ
2 นำอุปกรณ์เครื่องเย็นมาประกอบเป็นชุดเครื่องเย็น โดยมีการติดตั้งชุดทำความเย็น จำนวน ๒ ชุด ซึ่งของติดตั้ง
3 ชุดคอยล์เย็น จำนวน ๒ ชุด อยู่ด้านบนของช่องแช่ไวน์ และพ่นลมเย็นลงมายังช่องแช่ไวน์ด้านล่างผ่านตะแกรง
4 เหล็กเจาะรู แต่ด้วยการออกแบบที่ไม่เหมาะสม บริษัทฯ จึงนำพัดลมดูดอากาศมาติดตั้งบนแผงเหล็ก
5 เพื่อช่วยดูดอากาศเย็นลงมายังด้านล่างของช่องแช่ไวน์ ทำให้เกิดแรงสั่นสะเทือนและเกิดเสียงดังขณะเครื่อง
6 ทำงานจากพัดลมมากถึง ๔ จุด และมีการเดินท่อน้ำยาจากชุดคอยล์เย็นไปยังชุดคอยล์ร้อนเหนือฝ้าเพดาน
7 เพื่อดูดนํ้าที่ขังออกไปยังด้านนอก โดยไม่ได้ทำการติดตั้งยึดติดอย่างแน่นหนา ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงาน
8 ของตู้แช่ไวน์ ประกอบกับการติดตั้งระบบไฟฟ้าอย่างไม่เรียบร้อย ขาดความรัดกุมรับผิดชอบต่อความปลอดภัย
9 ของผู้ใช้งาน หากเกิดไฟฟ้ารั่วจากน้ำที่เกิดจากการทำงานในชุดทำความเย็น จะทำให้เกิดไฟฟ้าลัดวงจร
10 หรือไฟฟ้ารั่วมายังชุดโครงตู้แช่ไวน์ได้ ดังนั้น การออกแบบระบบทำความเย็นและการติดตั้งชุดควบคุมอุณหภูมิ
11 และความชื้นของบริษัทฯ เห็นได้ว่า เป็นการออกแบบและติดตั้งไม่ถูกต้องเหมาะสม ส่งผลให้ตู้แช่ไวน์พิพาท
12 ไม่มีประสิทธิภาพ และไม่สามารถหมุนเวียนกระจายลมเย็นให้เย็นทั่วถึงทั้งตู้แช่ไวน์ได้

13 เมื่อวันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๖ บริษัท ██████ จำกัด โดยนาย ██████
14 และนาย ██████ ผู้รับมอบอำนาจจากบริษัทฯ ได้มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง
15 กรณีตู้ไวน์พร้อมประกอบติดตั้งไม่สามารถทำความเย็นได้ พนักงานเจ้าหน้าที่ได้สอบถามข้อเท็จจริงจากบริษัทฯ
16 ได้รับการแจ้งว่า กรณีรายงานการวิเคราะห์และตรวจสอบ ตู้แช่ไวน์ สั่งทำพิเศษจากบริษัท ██████ จำกัด
17 ของนาย ██████ ซึ่งจัดทำโดยนาย ██████ บริษัทฯ ชี้แจงว่า บริษัทฯ
18 เป็นผู้ออกแบบและติดตั้งตู้แช่ไวน์พิพาท โดยบริษัทฯ ได้ใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าที่ได้รับมาตรฐานอุตสาหกรรม
19 และยืนยันว่าตู้แช่ไวน์พิพาทสามารถใช้งานได้อย่างปลอดภัย เห็นได้จากตู้แช่ไวน์มีการใช้งานมากกว่า ๕ ปีแล้ว
20 ในส่วนของรายงานการสำรวจและวิเคราะห์เบื้องต้นของผู้ร้องทุกข์ บริษัทฯ ชี้แจง ดังนี้

21 ๑. ส่วนด้านนอก (Condenser, Fan และ Compressor) หรือเรียกว่า ชุดคอยล์ร้อน
22 ตามรูปที่ปรากฏในรายงานหน้า ๑ และหน้า ๒ ของผู้ร้องทุกข์ บริษัทฯ ยืนยันว่าชุดคอยล์ร้อนที่บริษัทฯ
23 ติดตั้งที่บ้านของผู้ร้องทุกข์เป็นอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ได้รับมาตรฐานอุตสาหกรรม ชุดคอยล์ร้อนตามรูปภาพในรายงาน
24 เป็นชุดคอยล์ร้อน ยี่ห้อ ██████ รุ่น ██████ โดยในขณะที่ส่งมอบ
25 ชุดคอยล์ร้อนดังกล่าวสามารถทำงานได้ตามปกติตั้งแต่วันที่ ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๖๕ กรณีที่ชุดคอยล์ร้อน
26 ดังกล่าวไม่ทำงาน บริษัทฯ ไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับความชำรุดบกพร่องของชุดคอยล์ร้อนดังกล่าว และบริษัทฯ
27 ไม่ได้รับอนุญาตเข้าไปตรวจสอบระบบทำความเย็นของตู้แช่ไวน์พิพาทที่จะต้องเข้าไปตรวจสอบระบบทำความ
28 เย็นภายหลังจากเปลี่ยนหรือติดตั้งอุปกรณ์ของระบบทำความเย็นไปแล้ว ๗ วัน ตามข้อปฏิบัติของบริษัทฯ
29 จึงไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับความชำรุดบกพร่องของตู้แช่ไวน์พิพาท

30 ๒. ส่วนด้านในตู้แช่ไวน์ (Evaporator และ Fan) หรือเรียกว่า ชุดคอยล์เย็น ตามรูปที่ปรากฏ
31 ในรายงานหน้า ๓ และหน้า ๔ ของผู้ร้องทุกข์ข้างต้น บริษัทฯ ขอชี้แจงว่า ตำแหน่งการติดตั้งชุดคอยล์เย็น
32 ติดตั้งถูกต้องตามแบบที่บริษัทฯ ออกแบบไว้ ในส่วนของการใช้เทปพันสายไฟในการต่อสายไฟอุปกรณ์ไฟฟ้า
33 ของตู้แช่ไวน์พิพาท บริษัทฯ ใช้เทปพันสายไฟ ยี่ห้อ ██████ และยี่ห้อ ██████ ที่ได้รับมาตรฐานเลขที่ ██████
34 เรื่อง หลักเกณฑ์เฉพาะในการอนุญาตสำหรับผลิตภัณฑ์เทปใช้ในงานไฟฟ้า : พลาสติกไซโซโพลีไวนิลคลอไรด์
35 ซึ่งเทปพันสายไฟดังกล่าวเป็นเทปใช้ในงานไฟฟ้า และในส่วนของสายไฟที่อยู่ใต้ชุดคอยล์เย็นเป็นสายไฟ
36 เชื่อมต่อระหว่างหลอดไฟ เป็นสายไฟที่มีแรงดันไฟฟ้า ๑๒ โวลต์ มีการใช้หม้อแปลงไฟฟ้า ซึ่งทำมาจาก
37 พลาสติกในการปรับแรงดันไฟฟ้า และหม้อแปลงไฟฟ้าดังกล่าวทำหน้าที่ตัดกระแสไฟฟ้าไม่ให้กระแสไฟฟ้า
38 จ่ายไปยังหลอดไฟเมื่อเกิดเหตุไฟฟ้าลัดวงจรที่สายไฟเชื่อมต่อระหว่างหลอดไฟ ทั้งนี้ บริษัทฯ ไม่พบปัญหา
39 ตามรายงานการสำรวจและวิเคราะห์เบื้องต้นของผู้ร้องทุกข์ตลอดระยะเวลา ๕ ปี ในการใช้งานของผู้ร้องทุกข์

1 ๓. การติดตั้งกล่องอุปกรณ์เพาเวอร์ซัพพลาย (Power Supply) ของระบบสแกนนิ้วมือ
2 และชุดปั๊มน้ำทิ้งจากคอยล์เย็น ตามรูปที่ปรากฏในรายงานหน้า ๕ ในกรณีที่เกิดไฟฟ้าลัดวงจรในบริเวณดังกล่าว
3 ระบบตัดการทำงานของอุปกรณ์ไฟฟ้าจะทำงานทันที ทั้งนี้ บริษัทฯ ไม่พบปัญหาตามรายงานการสำรวจ
4 และวิเคราะห์เบื้องต้นของผู้ร้องทุกข์ตลอดระยะเวลา ๕ ปี ในการใช้งานของผู้ร้องทุกข์

5 ๔. ชุดหม้อแปลงไฟฟ้าระบบป้องกันฟ้าของกระจกตู้แช่ไวน์ตามรูปที่ปรากฏในรายงานหน้า ๖
6 ของผู้ร้องทุกข์ มีการติดตั้งยึดติดกับคานของอาคาร ติดตั้งในลักษณะลอยจากพื้นเหนือตู้แช่ไวน์พิพาท
7 เพื่อระบายความร้อน และบริเวณท่อน้ำดังกล่าวไม่ใช่ส่วนเชื่อมต่อท่อจึงมีความเสี่ยงต่ำที่จะเกิดน้ำรั่ว ในกรณี
8 ที่เกิดไฟฟ้าลัดวงจรในบริเวณดังกล่าว ระบบตัดการทำงานของอุปกรณ์ไฟฟ้าจะทำงานทันที ทั้งนี้ บริษัทฯ
9 ไม่พบปัญหาตามรายงานการสำรวจและวิเคราะห์เบื้องต้นของผู้ร้องทุกข์ตลอดระยะเวลา ๕ ปี ในการใช้งาน
10 ของผู้ร้องทุกข์

11 ๕. หม้อแปลงไฟฟ้าของหลอดไฟตามรูปที่ปรากฏในรายงานหน้า ๖ ของผู้ร้องทุกข์
12 หม้อแปลงดังกล่าวซึ่งทำจากพลาสติกจึงไม่เป็นตัวนำไฟฟ้า หม้อแปลงไฟฟ้างดังกล่าวทำหน้าที่ในการปรับ
13 แรงดันไฟฟ้า และทำหน้าที่ตัดกระแสไฟฟ้าไม่ให้กระแสไฟฟ้าจ่ายไปยังหลอดไฟ (ปรากฏในรายงานหน้า ๔
14 ของผู้ร้องทุกข์) เมื่อเกิดเหตุไฟฟ้าลัดวงจรที่สายไฟเชื่อมต่อระหว่างหลอดไฟ การติดตั้งลักษณะดังกล่าว
15 ไม่ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัย

16 ๖. การทำงานของประตูล็อกอัตโนมัติ ปรากฏในรายงานหน้า ๗ ของผู้ร้องทุกข์ โดยประตู
17 ล็อกอัตโนมัติตู้แช่ไวน์พิพาท มีส่วนประกอบดังนี้ (๑) เฟรมลวดเหล็กภายในเฟรมดังกล่าวบรรจุโพลีเอทิลีน (PU)
18 ซึ่งเป็นฉนวนกันอุณหภูมิ (๒) กระจกที่มีระบบกันฟ้า (๓) ยางขอบประตูซึ่งภายในยางขอบประตูบรรจุแม่เหล็ก
19 ทำหน้าที่ดูดประตูให้ติดกับเฟรมของประตู และป้องกันไม่ให้อากาศภายในตู้แช่ไวน์พิพาทกับอากาศภายนอก
20 แลกเปลี่ยนกัน (๔) มือจับทองเหลืองสำหรับดึงเปิดปิดประตูตู้แช่ไวน์พิพาท (๕) ชุดแม่เหล็กไฟฟ้าที่ติด
21 อยู่บนบานประตูทำหน้าที่ล็อกประตูผ่านระบบล็อกประตูอัตโนมัติ (๖) หน้าจอปลดล็อกด้วยคีย์การ์ดหรือรหัสผ่าน

22 ๗. รอยสีโป่งพอง ปรากฏในรายงานหน้า ๘ ของผู้ร้องทุกข์ เป็นกรณีที่เกิดขึ้นได้ตามปกติ
23 จากการใช้งาน ไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของตู้แช่ไวน์พิพาท

24 ทั้งนี้ บริษัทฯ ขอยืนยันว่าสามารถทำงานได้ตามปกติ โดยในขณะที่ส่งมอบตู้แช่ไวน์พิพาท
25 สามารถทำอุณหภูมิเฉลี่ยอยู่ในช่วง ๑๔-๑๖ องศาเซลเซียส ซึ่งเป็นอุณหภูมิสำหรับแช่ไวน์แดง
26 ตรงตามที่บริษัทฯ ออกแบบไว้ และบริษัทฯ ไม่พบปัญหาตามรายงานการสำรวจและวิเคราะห์เบื้องต้น
27 ของผู้ร้องทุกข์ตลอดระยะเวลา ๕ ปี ในการใช้งานของผู้ร้องทุกข์

28 ที่ประชุมได้พิจารณาข้อเท็จจริงและเอกสารพยานหลักฐานต่าง ๆ แล้ว ข้อเท็จจริงรับฟังได้ว่า
29 เมื่อวันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๕๙ ผู้ร้องได้ว่าจ้างผู้ถูกร้องให้จัดทำตู้แช่ไวน์พร้อมติดตั้ง ซึ่งคู่สัญญาได้มีการตกลง
30 รายละเอียดของตู้แช่ไวน์พร้อมรายการวัสดุอุปกรณ์เพื่อใช้ในการติดตั้งตามใบเสนอราคา ฉบับลงวันที่ ๒
31 พฤศจิกายน ๒๕๕๙ จึงเป็นกรณีที่คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายได้รับทราบและตกลงยินยอมให้มีการจัดทำตู้แช่ไวน์
32 ตามเงื่อนไขรายละเอียดดังกล่าวแล้ว คู่สัญญาจึงต้องผูกพันตามข้อตกลงในสัญญานั้น ต่อมาเมื่อผู้ถูกร้อง
33 ได้มีการติดตั้งตู้แช่ไวน์เสร็จสิ้นประมาณเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ก็ไม่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าผู้ถูกร้องมิได้
34 ดำเนินการตามระเบียบแต่ประการใด อีกทั้งผู้ร้องก็ได้รับมอบตู้แช่ไวน์ไว้ใช้โดยไม่มีข้อโต้แย้งว่าผู้ถูกร้องมีการ
35 กระทำอันเป็นการผิดสัญญาแต่ประการใดเช่นกัน โดยคู่สัญญาตกลงให้มีการรับประกันสินค้าเป็นระยะเวลา ๑ ปี
36 นับแต่วันที่ส่งมอบงาน (กลางเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ - กลางเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓) ต่อมาเมื่อผู้ร้องได้ใช้
37 ตู้แช่ไวน์มาในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ประมาณปี ๒๕๖๓ (โดยมิได้ระบุเดือน) พบว่าตู้แช่ไวน์ไม่สามารถทำความเย็น
38 ผู้ร้องจึงให้ผู้ถูกร้องดำเนินการแก้ไขจำนวนหลายครั้ง ซึ่งผู้ถูกร้องได้เข้ามาดำเนินการแก้ไข และมีการตรวจเช็ค
39 ระบบตู้แช่ไวน์ จำนวนหลายครั้ง ดังนี้

- ๑) วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๑ ย้ายตู้ควบคุมระบบตู้แช่ไวน์ไปไว้ด้านข้างตู้เมนไฟชั้น ๒
พร้อม wire สายใหม่ เป็นเงินจำนวน ๑๑,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นหนึ่งพันบาทถ้วน)
- ๒) วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ค่าตรวจเช็คค่าน้ำยาถังระบบ Waxcom ใหม่
(เปลี่ยนคอมเพรสเซอร์ใหม่) เป็นเงินจำนวน ๑๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน)
- ๓) วันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๓ ค่าตรวจเช็คและล้างระบบตู้แช่ไวน์ เป็นเงินจำนวน ๔,๐๐๐ บาท
(สี่พันบาทถ้วน)
- ๔) วันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๖๓ งานตรวจเช็คระบบตู้แช่ไวน์ เป็นเงินจำนวน ๔,๐๐๐ บาท
(สี่พันบาทถ้วน)
- ๕) วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๔ ตรวจเช็คและล้างระบบตู้แช่ไวน์ เป็นเงินจำนวน ๔,๐๐๐ บาท
(สี่พันบาทถ้วน) และชุด Auto lock เป็นเงินจำนวน ๗,๕๐๐ บาท (เจ็ดพันห้าร้อยบาทถ้วน)
- ๖) วันที่ ๒๓ เมษายน ๒๕๖๔ เปลี่ยนมอเตอร์พัดลมคอยล์ร้อน เป็นเงินจำนวน ๔,๖๐๐ บาท
(สี่พันหกร้อยบาทถ้วน)
- ๗) วันที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๖๔ เปลี่ยนเพาเวอร์ซัพพลาย (สำหรับเครื่องสแกนนิ้ว)
เป็นเงินจำนวน ๓,๐๐๐ บาท (สามพันบาทถ้วน) และค่าบริการตรวจเช็คระบบไฟ เป็นเงินจำนวน ๑,๐๐๐ บาท
(หนึ่งพันบาทถ้วน)
- ๘) วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๔ ตรวจเช็คและล้างระบบตู้แช่ไวน์ เป็นเงินจำนวน ๔,๐๐๐ บาท
(สี่พันบาทถ้วน) และเปลี่ยนปั๊มเตรนแอร์ เป็นเงินจำนวน ๔,๕๐๐ บาท (สี่พันห้าร้อยบาทถ้วน)
- ๙) เมื่อวันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ ตรวจเช็คและล้างระบบตู้แช่ไวน์ เป็นเงินจำนวน ๔,๐๐๐ บาท
(สี่พันบาทถ้วน)
- รายละเอียดปรากฏตามใบรายการค่าใช้จ่ายทั้งหมด (ตู้ไวน์บ้านคาส่า เลขที่ ████████ ที่
คุณ ████████ จ่ายให้บริษัท ████████ จำกัด (นอกเหนือตู้แช่ไวน์ ราคา ๕๐๐,๐๐๐ บาท) ซึ่งผู้
ร้องได้ส่งมอบให้แก่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
- เมื่อพิจารณาข้อเท็จจริงดังกล่าว (ตั้งแต่วันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕)
จะเห็นได้ว่า ตู้แช่ไวน์พิพาทสามารถใช้งานได้ตามปกติ โดยอาจต้องมีการเปลี่ยนอุปกรณ์บางชิ้นและต้องมีการ
รักษาตามระยะเวลา ต่อมาเมื่อวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๕ ผู้ร้องอ้างว่าตู้แช่ไวน์มีอุณหภูมิสูงขึ้น ทำให้ไวน์
ของผู้ร้องเสียหาย จำนวน ๑,๒๒๔,๒๕๐ บาท (หนึ่งล้านสองแสนสองหมื่นสี่พันสองร้อยห้าสิบบาทถ้วน)
ผู้ร้องก็ยินยอมให้ผู้ถูกร้องเข้าทำการแก้ไขเมื่อวันที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕ ผู้ถูกร้องได้เปลี่ยนคอมเพรสเซอร์
ของตู้แช่ไวน์โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย และเมื่อวันที่ ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๖๕ ผู้ถูกร้องได้เปลี่ยนคอยล์เย็นของตู้แช่ไวน์
โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเช่นกัน แม้ว่าจะล่วงเลยระยะเวลาการรับประกันสินค้าแล้ว ดังนั้น การที่ผู้ร้องกล่าวอ้างว่า
การออกแบบและการจัดวางอุปกรณ์ตู้แช่ไวน์ไม่ถูกตำแหน่งผิดหลักวิชาการของวิศวกรรมเครื่องเย็น
ภายหลังจากการใช้สินค้าตู้แช่ไวน์เป็นระยะเวลา ๓ ปีกว่า (กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕)
จึงไม่สอดคล้องกับข้อเท็จจริงและการดำเนินการที่ผ่านมา แม้ว่าตู้แช่ไวน์จะมีความชำรุดบกพร่องอยู่บ้าง
แต่ผู้ร้องก็ได้ดำเนินการแก้ไขความชำรุดบกพร่องตลอดมา แม้ทันระยะเวลาในการรับประกันสินค้าแล้ว
รวมทั้งผู้ถูกร้องได้มีการเสนอค่าชดเชยให้แก่ผู้ร้อง จำนวน ๑๕๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งแสนห้าหมื่นบาทถ้วน)
แต่ผู้ร้องปฏิเสธ กรณีจึงรับฟังไม่ได้ว่า บริษัท ████████ จำกัด (ผู้ถูกร้อง) กระทำผิดสัญญาหรือละเมิดสิทธิ
ของผู้ร้องซึ่งเป็นผู้บริโภค และการดำเนินคดีแทนไม่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม จึงเห็นควรเสนอคณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภคพิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนาย ████████ (ผู้ร้อง) และมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทราบ
ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิ์ที่ผู้ร้องจะไปใช้สิทธิดำเนินการทางศาลด้วยตนเองต่อไป

1 **มติ** เห็นควรเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนาย ██████████
2 ██████████ และมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทราบ ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิผู้ร้องที่จะไปดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเอง
3 **๕.๔** ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนาย ██████████
4 ██████████ รายงานต่อที่ประชุมว่า : เมื่อวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๔ สำนักงาน
5 คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเรื่องร้องทุกข์จากนาย ██████████ แจ้งว่า เมื่อวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๔
6 เวลา ๑๒.๕๐ นาฬิกา ผู้ร้องได้ขับขีรถยนต์ ยี่ห้อ ██████████ รุ่น ██████████ เลขทะเบียน ██████████ กรุงเทพมหานคร
7 เพื่อจะเข้าไปซื้อกาแฟที่ห้างสรรพสินค้า ██████████ ซึ่งดำเนินการโดยบริษัท ██████████ จำกัด
8 (มหาชน) ขณะขับรถยนต์คันพิพาท เข้าห้างฯ รถยนต์ ยี่ห้อ ██████████ เลขทะเบียน ██████████ กรุงเทพมหานคร
9 โดยมีนาง ██████████ เป็นผู้ขับขี่ และรถยนต์ของนาง ██████████ ได้ทำประกันภัยกับบริษัท
10 ██████████ (มหาชน) ได้ถอยหลังมาชนรถยนต์คันพิพาทอย่างแรงทำให้รถยนต์เกิดความเสียหาย
11 เนื่องจากนาง ██████████ กดปุ่มไม้กั้นอัตโนมัติทางเข้าห้างฯ แต่ปรากฏว่าไม้กั้นอัตโนมัติไม่ทำงาน ต่อมาผู้ร้อง
12 ได้ตรวจสอบและประเมินความเสียหายของรถยนต์คันพิพาทพบว่า ค่าเสียหายเป็นจำนวนเงิน ๒๘,๐๗๕.๕๗ บาท
13 (สองหมื่นแปดพันเจ็ดสิบห้าบาทห้าสิบบเจ็ดสตางค์) แต่บริษัท ██████████ ชดเชยค่าเสียหายเป็นจำนวนเงิน
14 ๑๕,๒๐๒ บาท (หนึ่งหมื่นห้าพันสองร้อยสองบาทถ้วน) คงเหลืออีกเป็นจำนวนเงิน ๑๒,๘๗๓.๕๗ บาท (หนึ่งหมื่น
15 สองพันแปดร้อยเจ็ดสิบสามบาทห้าสิบบเจ็ดสตางค์) ต่อมาเมื่อวันที่ ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๖๔ ผู้ร้องไปพบผู้บริหาร
16 ของบริษัท ██████████ เพื่อแจ้งเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและรับผิดชอบเกี่ยวกับค่าเสียหายส่วนที่เหลืออีก
17 เป็นจำนวนเงิน ๑๒,๘๗๓.๕๗ บาท (หนึ่งหมื่นสองพันแปดร้อยเจ็ดสิบสามบาทห้าสิบบเจ็ดสตางค์) จนกระทั่งถึง
18 ปัจจุบันบริษัท ██████████ ไม่รับผิดชอบต่อค่าเสียหายที่เกิดขึ้นแต่อย่างใด จึงประสงค์เรียกค่าเสียหายดังกล่าว
19 เมื่อวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๔ พนักงานเจ้าหน้าที่ได้โทรศัพท์ไปยังบริษัท ██████████
20 จำกัด (มหาชน) โดยนาย ██████████ ที่หมายเลข ██████████ เพื่อให้ตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับกรณี
21 เรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวและแจ้งความประสงค์ของผู้ร้องให้บริษัท ██████████ ทราบ ต่อมาเมื่อวันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๔
22 นาย ██████████ ได้ติดต่อทางโทรศัพท์กับพนักงานเจ้าหน้าที่ว่า บริษัท ██████████ ได้ตรวจสอบภาพวงจรปิด พบว่า
23 เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเกิดจากการกระทำของคู่กรณีที่ขับรถยนต์มาชนกับรถยนต์ของผู้ร้องบริษัท ██████████
24 จึงไม่สามารถรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้
25 เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๔ วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ และวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๔
26 ให้ผู้ร้องส่งรายละเอียดเกี่ยวกับรายการการประเมินความเสียหายของรถยนต์คันพิพาทและได้แจ้งความคืบหน้า
27 เกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบ โดยเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๔
28 ผู้ร้องได้แจ้งว่าจากการตรวจสอบความเสียหายรถยนต์คันพิพาทโดยบริษัท ██████████ จำกัด
29 เป็นผู้ประเมินมีค่าใช้จ่ายในการซ่อมทั้งหมดรวมค่าแรงและค่าอะไหล่เป็นเงินจำนวน ๒๘,๐๗๕.๕๗ (สองหมื่น
30 แปดพันเจ็ดสิบห้าบาทห้าสิบบเจ็ดสตางค์) ซึ่งบริษัท ██████████ จำกัด (มหาชน) ได้ชดเชยค่าเสียหาย
31 ให้เป็นเงินจำนวน ๑๕,๒๐๒ บาท (หนึ่งหมื่นห้าพันสองร้อยสองบาทถ้วน) คงเหลือส่วนต่างที่ผู้ร้องต้องชำระอีก
32 เป็นจำนวนเงิน ๑๒,๘๗๓.๕๗ บาท (หนึ่งหมื่นสองพันแปดร้อยเจ็ดสิบสามบาทห้าสิบบเจ็ดสตางค์)
33 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีหนังสือ ที่ นร ๐๓๐๓/█████████ ลงวันที่ ๒๘
34 ธันวาคม ๒๕๖๔ แจ้งให้บริษัท ██████████ จำกัด (มหาชน) มีหนังสือ ที่ นร ๐๓๐๓/█████████
35 ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๔ แจ้งให้บริษัท ██████████ จำกัด (มหาชน) และมีหนังสือ ที่ นร ๐๓๐๓/█████████
36 ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๔ เชิญผู้ร้อง มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงและเจรจาไกล่เกลี่ย
37 เกี่ยวกับกรณีดังกล่าว ในวันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๓.๓๐ นาฬิกา ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
38 เมื่อวันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๕ นาย ██████████ (ผู้ร้อง) ได้มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่
39 ตามกำหนดนัด และนาย ██████████ ผู้รับมอบจากบริษัท ██████████ จำกัด (มหาชน) (ผู้ถูกร้อง)

1 ได้มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ผ่านระบบ Cisco webex Meetings ส่วนบริษัท ██████████ จำกัด (มหาชน)
2 (ผู้เข้าร่วมชี้แจง) ไม่มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่โดยไม่แจ้งเหตุขัดข้องให้ทราบแต่อย่างใด โดยผลการเจรจาปรากฏว่า
3 คู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ ซึ่งคู่กรณีแต่ละฝ่ายได้ให้ข้อเท็จจริงดังต่อไปนี้

4 ผู้ร้องได้ชี้แจงข้อเท็จจริงว่า เมื่อวันที่ ๙ กรกฎาคม 256๔ เวลา ๑๒.๕๐ นาฬิกา ผู้ร้อง
5 ได้ขับซีรยนต์ ยี่ห้อ ██████████ รุ่น ██████████ เลขทะเบียน ██████████ กรุงเทพมหานคร เพื่อเข้าไปซื้อกาแฟ
6 ที่ห้างสรรพสินค้า ██████████ ซึ่งดำเนินการโดยผู้ถูกร้อง โดยระหว่างรอเข้าห้างฯ รถยนต์ ยี่ห้อ ██████████
7 เลขทะเบียน ██████████ กรุงเทพมหานคร โดยมีนาง ██████████ เป็นผู้ขับขี่ และรถยนต์
8 ของนาง ██████████ ได้ทำประกันภัยกับบริษัท ██████████ จำกัด (มหาชน) โดยนาง ██████████
9 ได้ถอยหลังมาชนรถยนต์คันพิพาทอย่างแรงทำให้รถยนต์คันพิพาทเกิดความเสียหาย เนื่องจากนาง ██████████
10 ได้ทำการกดปุ่มสี่เหลี่ยมเพื่อกดไม้กั้นอัตโนมัติจำนวน ๒-๓ ครั้ง หลังจากรถยนต์ของนาง ██████████ ได้เคลื่อนตัว
11 เพื่อเข้าห้างฯ แต่ปรากฏว่า ไม้กั้นอัตโนมัติไม่ทำงาน ต่อมาผู้ร้องได้ตรวจสอบและประเมินความเสียหาย
12 ของรถยนต์คันพิพาทที่ศูนย์บริการของบริษัท ██████████ จำกัด พบว่า ค่าเสียหายเป็นจำนวนเงิน
13 ๒๘,๐๗๕.๕๗ บาท (สองหมื่นแปดพันเจ็ดสิบบาทห้าสิบบาทห้าสิบบาทห้าสิบบาท) แต่บริษัท ██████████ ชดเชยค่าเสียหาย
14 เป็นจำนวนเงิน ๑๕,๒๐๒ บาท (หนึ่งหมื่นห้าพันสองร้อยสองบาทถ้วน) คงเหลืออีกเป็นจำนวนเงิน ๑๒,๘๗๓.๕๗ บาท
15 (หนึ่งหมื่นสองพันแปดร้อยเจ็ดสิบบาทห้าสิบบาทห้าสิบบาทห้าสิบบาท) แต่ผู้ถูกร้องปฏิเสธที่จะรับผิดชอบดังกล่าว
16 ผู้ร้องจึงมีความประสงค์เรียกร้องค่าเสียหายเป็นจำนวนเงิน ๑๒,๘๗๓.๕๗ บาท (หนึ่งหมื่นสองพันแปดร้อย
17 เจ็ดสิบบาทห้าสิบบาทห้าสิบบาทห้าสิบบาท)

18 ผู้ถูกร้อง ชี้แจงว่า ในวันที่ ๙ กรกฎาคม ๒๕๖๔ นางสาว ██████████
19 ไม่ได้กดปุ่มสี่เหลี่ยม เพื่อให้ไม้กั้นอัตโนมัติยกขึ้นแต่อย่างใด จึงทำให้ไม้กั้นอัตโนมัติไม่ทำงาน และอุบัติเหตุ
20 ดังกล่าวเกิดจากนางสาว ██████████ ได้เข้าเกียร์ถอยหลังมาชนรถยนต์ของผู้ร้องอย่างแรง เนื่องจาก
21 ความประมาทของนางสาว ██████████ ไม่ได้เกิดจากการกระทำของผู้ถูกร้องแต่อย่างใด ประกอบกับรายงาน
22 ประจักษ์กับสถานีตำรวจนครบาลบางนา ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๔ นางสาว ██████████ ได้ยอมรับว่า
23 เป็นความผิดของนางสาว ██████████ เอง ดังนั้น ผู้ถูกร้องจึงไม่ใช่ผู้กระทำละเมิดโดยตรง ทั้งนี้ ผู้ถูกร้อง
24 ไม่ประสงค์จะไกล่เกลี่ยกับผู้ร้องอีก

25 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีหนังสือ ที่ นร ๐๓๐๓/█████████ ลงวันที่ ๔
26 พฤศจิกายน ๒๕๖๕ แจ้งให้บริษัท ██████████ จำกัด (มหาชน) มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจง
27 ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับกรณีดังกล่าว ในวันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ เวลา ๑๓.๓๐ นาฬิกา มีหนังสือที่
28 นร ๐๓๐๓/█████████ ลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ แจ้งให้บริษัท ██████████ จำกัด (มหาชน)
29 มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับกรณีดังกล่าว ในวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕
30 เวลา ๑๓.๓๐ นาฬิกา มีหนังสือที่ นร ๐๓๐๓/█████████ ลงวันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ แจ้งให้นางสาว ██████████
31 ██████████ มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับกรณีดังกล่าว ในวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๕
32 เวลา ๑๓.๓๐ นาฬิกา และที่ นร ๐๓๐๓/█████████ ลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ แจ้งให้ผู้ร้องมาพบ
33 พนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับกรณีดังกล่าว ในวันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๓.๓๐ นาฬิกา

34 เมื่อวันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ นาย ██████████ ผู้รับมอบอำนาจจากบริษัท ██████████
35 ██████████ จำกัด (มหาชน) ได้มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงว่า ผู้ร้องได้ไปร้องทุกข์ที่สำนักงาน
36 คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เขตบางนา ซึ่งบริษัท ██████████ ได้จ่ายค่าซ่อมรถยนต์
37 และค่าขาดประโยชน์จากการไม่ได้ใช้รถยนต์เป็นจำนวนทั้งสิ้น ๒๑,๒๐๒ บาท (สองหมื่นหนึ่งพันสองร้อย
38 สองบาทถ้วน) ซึ่งผู้ร้องยินยอมและบริษัท ██████████ ได้จ่ายให้กับผู้ร้องแล้ว

1 เมื่อวันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๕ ผู้ร้องได้มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงว่า
2 กรณีไม้กั้นของห้างสรรพสินค้า [REDACTED] เกิดขึ้นในช่วงเช้าของห้างฯ ต่อมานางสาว [REDACTED]
3 ได้กดปุ่มสี่เหลี่ยมเพื่อให้ไม้ยกกลับขึ้น ๒ ครั้ง แต่ปรากฏว่าไม้กั้นไม่ยกขึ้น หลังจากนั้นรถยนต์ของ [REDACTED]
4 ได้ถอยหลังมาชนรถยนต์คันพิพาท ทำให้กันชน ฝากระโปรงเกิดความเสียหายโดยไม้ยกเป็นส่วนประกอบของ
5 การรักษาความปลอดภัยในห้าง [REDACTED] หากไม้ยกสามารถใช้งานได้เป็นปกติอุบัติเหตุจะไม่เกิดขึ้น ผู้ร้องมีความประสงค์
6 เรียกร้องค่าเสียหาย เป็นจำนวนเงิน ๑๒,๘๗๓.๕๗ บาท (หนึ่งหมื่นสองพันแปดร้อยเจ็ดสิบสามบาทห้าสิบเจ็ดสตางค์)
7 เมื่อวันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๖๖ นาย [REDACTED] ผู้รับมอบอำนาจจากบริษัท [REDACTED]
8 [REDACTED] จำกัด (มหาชน) ได้มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงว่า บริษัท [REDACTED] ได้ตรวจสอบ
9 การทำงานของไม้กั้นอัตโนมัติผ่านกล้อง CCTV ของห้างฯ ในช่วงเวลาเกิดเหตุ มิได้เกิดเหตุขัดข้องแต่อย่างใด
10 แต่เกิดจากความประมาทของนางสาว [REDACTED] จึงไม่สามารถรับผิดชอบค่าเสียหาย
11 เป็นจำนวนเงิน ๑๒,๘๗๓.๕๗ บาท (หนึ่งหมื่นสองพันแปดร้อยเจ็ดสิบสามบาทห้าสิบเจ็ดสตางค์) โดยบริษัท [REDACTED]
12 จะส่งมอบหนังสือมอบอำนาจและหนังสือรับรองบริษัท [REDACTED] พร้อมทั้งคลิปวิดีโอจากกล้อง CCTV ช่างต้น
13 แก่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ภายในวันที่ ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖
14 จากการตรวจสอบกล้อง CCTV ของบริษัท [REDACTED] จำกัด (มหาชน)
15 ไม่พบว่า ไม้กั้นอัตโนมัติทำงานผิดปกติแต่อย่างใด
16 ที่ประชุมได้พิจารณาข้อเท็จจริงและเอกสารพยานหลักฐานต่าง ๆ แล้ว ข้อเท็จจริงรับฟังได้ว่า
17 เมื่อวันที่ ๔ กรกฎาคม ๒๕๖๔ เวลา ๑๒.๕๐ นาฬิกา ผู้ร้องได้ขับรถยนต์ยี่ห้อ [REDACTED] รุ่น [REDACTED] เลขทะเบียน [REDACTED]
18 กรุงเทพมหานคร เพื่อเข้าไปซื้อกาแฟที่ห้างสรรพสินค้า [REDACTED] ดำเนินการโดยบริษัท [REDACTED]
19 [REDACTED] จำกัด (มหาชน) ถือได้ว่าผู้ร้องเป็นผู้บริโภคตามมาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค
20 พ.ศ. ๒๕๒๒ บริษัท [REDACTED] จำกัด (มหาชน) ผู้ประกอบกิจการขายสินค้าในชื่อห้างสรรพสินค้า [REDACTED]
21 ถือเป็นผู้ประกอบธุรกิจ ตามมาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคฉบับเดียวกัน และในขณะที่
22 ขับรถยนต์คันพิพาทเข้าห้างฯ และจอดรอให้รถยนต์คันข้างหน้าขับผ่านไม้กั้นเข้าไปที่จุดจอด ปรากฏว่ารถยนต์
23 ยี่ห้อ [REDACTED] เลขทะเบียน [REDACTED] กรุงเทพมหานคร โดยมีนาง [REDACTED] เป็นผู้ขับซึ่งได้ถอยหลัง
24 มาชนรถยนต์ของผู้ร้องทำให้รถยนต์ของผู้ร้องเกิดความเสียหาย ต่อมาผู้ร้องได้ตรวจสอบและประเมิน
25 ความเสียหายของรถยนต์คันพิพาทพบว่า ค่าเสียหายเป็นจำนวนเงิน ๒๘,๐๗๕.๕๗ บาท (สองหมื่นแปดพัน
26 เจ็ดสิบห้าบาทห้าสิบเจ็ดสตางค์) โดยบริษัท [REDACTED] ซึ่งเป็นบริษัทประกันภัยรถยนต์คันที่ถอยหลังมาชน
27 รถยนต์ของผู้ร้องได้ชดเชยค่าเสียหายเป็นจำนวนเงิน ๑๕,๒๐๒ บาท (หนึ่งหมื่นห้าพันสองร้อยสองบาทถ้วน)
28 คงเหลืออีกเป็นจำนวนเงิน ๑๒,๘๗๓.๕๗ บาท (หนึ่งหมื่นสองพันแปดร้อยเจ็ดสิบสามบาทห้าสิบเจ็ดสตางค์)
29 ผู้ร้องจึงมีความประสงค์ให้บริษัท [REDACTED] จำกัด (มหาชน) ชดใช้ค่าเสียหายจำนวน เป็นจำนวนเงิน
30 ๑๒,๘๗๓.๕๗ บาท (หนึ่งหมื่นสองพันแปดร้อยเจ็ดสิบสามบาทห้าสิบเจ็ดสตางค์) โดยบริษัท [REDACTED] แจ้งว่า
31 สาเหตุอุบัติเหตุดังกล่าวเกิดจากนางสาว [REDACTED] ได้เข้าเกี่ยวรถถอยหลังมาชนรถยนต์ของผู้ร้องอย่างแรง
32 เนื่องจากความประมาทของนางสาว [REDACTED] มิได้เกิดจากการกระทำของบริษัท [REDACTED] แต่อย่างใด
33 ประกอบกับรายงานประจำวันกับสถานีตำรวจนครบาลบางนา ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๔ นางสาว [REDACTED]
34 ได้ยอมรับว่าเป็นความผิดของนางสาว [REDACTED] และบริษัท [REDACTED] ได้ตรวจสอบการทำงานของไม้กั้น
35 อัตโนมัติผ่านกล้องวงจรปิดในช่วงเวลาเกิดเหตุ ไม่พบปัญหาความผิดปกติของไม้กั้นอัตโนมัติแต่อย่างใด
36 บริษัท [REDACTED] จึงไม่ใช่ผู้กระทำละเมิดโดยตรง ส่วนบริษัท [REDACTED] จำกัด (มหาชน)
37 ชี้แจงข้อเท็จจริงว่า ผู้ร้องได้เฝ้าระวังทุกซอกทุกมุมที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เ
38 ชตบางนา ซึ่งบริษัท [REDACTED] ได้จ่ายค่าซ่อมรถยนต์และค่าขาดประโยชน์จากการไม่ได้ใช้รถยนต์เป็นจำนวนทั้งสิ้น
39 ๒๑,๒๐๒ บาท (สองหมื่นหนึ่งพันสองร้อยสองบาทถ้วน) ซึ่งผู้ร้องยินยอมแล้วบริษัท [REDACTED] ได้จ่ายให้กับผู้ร้องแล้ว

1 จากข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นที่พิจารณาแล้วเห็นว่า ความเสียหายของรถยนต์ผู้ร้องเกิดขึ้น
2 จากการกระทำของบุคคลอื่นคือนาง [REDACTED] ผู้ขับรถยนต์ ยี่ห้อ [REDACTED] เลขทะเบียน [REDACTED]
3 [REDACTED] กรุงเทพมหานคร ที่ถอยหลังมาชนรถยนต์ของผู้ร้อง จึงเป็นกรณีที่น่า [REDACTED] ได้กระทำการ
4 โดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อทำต่อผู้ร้องโดยผิดกฎหมาย เป็นเหตุให้ผู้ร้องได้รับความเสียหายต่อรถยนต์
5 ซึ่งเป็นทรัพย์สินของผู้ร้อง นาง [REDACTED] จึงเป็นผู้กระทำละเมิดต่อผู้ร้องและต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทน
6 ในความเสียหายที่เกิดขึ้น ตามมาตรา ๔๒๐ แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ประกอบกับข้อเท็จจริง
7 บรากรว่านาง [REDACTED] เป็นผู้เข้ามาใช้บริการในห้างสรรพสินค้าของผู้ถูกร้องเช่นเดียวกันกับผู้ร้อง นาง [REDACTED]
8 จึงไม่ใช่ลูกจ้างและตัวแทนของผู้ถูกร้อง ดังนั้น ผู้ถูกร้องจึงไม่ต้องรับผิดมูลแห่งละเมิด ตามมาตรา ๔๒๕
9 และมาตรา ๔๒๗ แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์แต่ประการใด ในส่วนที่ผู้ร้องอ้างว่า การที่ไม่กั้น
10 ลัดโนมิติไม่ทำงานเป็นผลให้นาง [REDACTED] ถอยรถมาชนรถยนต์ของผู้ร้อง เป็นเหตุให้ผู้ร้องได้รับความเสียหาย
11 ความเสียหายนั้น อย่างไรก็ตาม แม้ข้อเท็จจริงดังกล่าวจะเป็นไปตามที่ผู้ร้องกล่าวอ้างจริง ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้
12 จากความผิดพลาดของระบบ ก็ยังฟังไม่ได้ว่าผู้ถูกร้องกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อทำต่อผู้ร้อง
13 โดยผิดกฎหมาย ให้ผู้ร้องได้รับความเสียหายต่อรถยนต์ซึ่งเป็นทรัพย์สินของผู้ร้องแต่ประการใด โดยเหตุ
14 ที่เกิดขึ้นตามที่ผู้ร้องกล่าวอ้างนั้น ไม่สัมพันธ์กันกับผลคือความเสียหายที่ผู้ร้องได้รับ และไม่ใช้ผลโดยตรงอันเกิด
15 จากการกระทำของผู้ถูกร้องแต่อย่างใด ตามหลักความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำและผล (Causation) ดังนั้น
16 ความรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้ร้องไม่อยู่ในความรับผิดชอบของผู้ถูกร้องแต่อย่างใด จึงไม่ใช่
17 เรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิผู้บริโภคอันเกิดจากผู้ประกอบธุรกิจที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
18 จะดำเนินคดีแทนได้ตามมาตรา ๓๙ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ จึงเห็นควรเสนอ
19 คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนาย [REDACTED] และมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทราบ
20 ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิ์ที่ผู้ร้องจะไปใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเองต่อไป

21
22 **มติ** เห็นควรนำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนาย [REDACTED]
23 และมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทราบ ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิ์ที่ผู้ร้องจะไปใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเองต่อไป

24
25 **ระเบียบวาระที่ ๒** เรื่องอื่นๆ
26 - ไม่มี

27 เมื่อไม่มีอนุกรรมการฯ ท่านใดเสนอเรื่องอื่นๆ อีก ประธานฯ กล่าวขอบคุณและปิดการ
28 ประชุม

29 ปิดประชุมเวลา ๑๑.๓๐ นาฬิกา

30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41

(นาย [REDACTED])
อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
ผู้จัดรายงานการประชุม

(นาย [REDACTED])
อนุกรรมการและเลขานุการ
ผู้ตรวจรายงานการประชุม

การบังคับใช้กฎหมาย
แก่ผู้ที่กระทำการฝ่าฝืน
ตามพระราชบัญญัติคุ้มครอง
ผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒
(กระบวนการยุติธรรมทางอาญา)

(สำเนา)

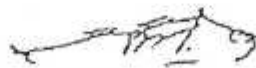
ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี
เรื่อง แต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ
คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เพิ่มเติม

เพื่อให้การปฏิบัติงาน เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ในการ
คุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคได้ด้วยความ เป็นธรรม มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 8 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522
นายกรัฐมนตรียังสอกระประกาศแต่งตั้งให้ข้าราชการตำแหน่งดังต่อไปนี้ เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ เพื่อ
ปฏิบัติราชการพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เพิ่มเติม

1. นายแพทย์ ธีระพงษ์ ธีระกุล
2. อุตสาหกรรมจังหวัด
3. เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด
4. เกษตรจังหวัด
5. นายอำเภอทุกอำเภอ
6. ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัด หรือรองผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัด
7. ผู้กำกับกวดตรวจหน้าสถานีตำรวจอำเภอเมือง หรือรองผู้กำกับกวดตรวจหน้า
สถานีตำรวจอำเภอ
8. ปลัดเทศบาล

ประกาศ ณ วันที่ 2 สิงหาคม พ.ศ. 2537



(นายปรีชา อึ้งรุ่ง)

รองนายกรัฐมนตรี

ปฏิบัติราชการแทน นายกรัฐมนตรี

สำเนาถูกต้อง



(นายปรีชา อึ้งรุ่ง)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 5

8 สิงหาคม 2537



ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี
เรื่อง แต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ
คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ เพิ่มเติม

เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ในการ
คุ้มครองผู้บริโภค ให้ได้รับความเป็นธรรม มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๘ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒
จึงออกประกาศแต่งตั้งให้ข้าราชการตำแหน่งดังต่อไปนี้ เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ เพื่อปฏิบัติการตาม
พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ เพิ่มเติม ดังนี้

๑. ปลัดอำเภอ
๒. ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
๓. นายกเมืองพัทยา และปลัดเมืองพัทยา
๔. นายกเทศมนตรี
๕. ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
๖. นายกองค์การบริหารส่วนตำบล และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๓

(นายองอาจ คล้ามไพบูลย์)

รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
นายกรัฐมนตรี

แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

พนักงานเจ้าหน้าที่ในส่วนท้องถิ่น ได้แก่

- | | |
|------------------------------|---------------------------------|
| ๑. ปลัดเทศบาล | ประกาศลงวันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๓๗ |
| ๒. นายกเทศมนตรี | ประกาศลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๓ |
| ๓. นายกองค์การบริหารส่วนตำบล | ประกาศลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๓ |
| ๔. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | ประกาศลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๓ |

พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจในการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

๑. นับ ชั่ง ตวง วัด ตรวจสอบสินค้า และเก็บหรือนำสินค้าในปริมาณพอสมควรไปเป็นตัวอย่างเพื่อทำการทดสอบ โดยไม่ต้องชำระราคาสินค้านั้น ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด

๒. ค้น ยึด หรืออายัดสินค้า ภาชนะหรือหีบห่อบรรจุสินค้า ฉลากหรือเอกสารอื่นที่ไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้เพื่อประโยชน์ในการดำเนินคดีในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้

๓. เข้าไปในสถานที่หรือยานพาหนะใด ๆ เพื่อตรวจสอบการผลิตสินค้า การขาย สินค้าหรือบริการ รวมทั้งตรวจสอบสมุดบัญชี เอกสาร และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องของผู้ประกอบธุรกิจใด ๆ ในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้

๔. มีหนังสือเรียกให้บุคคลใด ๆ มาให้ถ้อยคำ หรือส่งเอกสารและหลักฐานที่จำเป็น เพื่อประกอบการพิจารณาของพนักงานเจ้าหน้าที่

การตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจในส่วนท้องถิ่น

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่และอำนาจในการติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจซึ่งกระทำการใด ๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และอาจจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการใด ๆ ตามที่เห็นสมควรและจำเป็นเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค รวมทั้งการติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจตามที่อยู่ ภายใต้ประกาศของคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก และคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา ให้ปฏิบัติให้ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด

การตรวจสอบผู้ประกอบการใด ๆ ในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ได้มีระเบียบสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการเข้าไปในสถานที่หรือยานพาหนะใด ๆ ของผู้ประกอบการใด ๆ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

๑. การเข้าไปในสถานที่หรือยานพาหนะใด ๆ เพื่อตรวจสอบการผลิตสินค้า หรือบริการ รวมทั้งตรวจสอบสมุดบัญชี เอกสารและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องของผู้ประกอบธุรกิจ ในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้

๒. การปฏิบัติหน้าที่ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่แสดงความบริสุทธิ์ต่อผู้ประกอบการ หรือผู้ครอบครองสถานที่ทำการ หรือผู้ครอบครองยานพาหนะใด ๆ นั้นก่อนเข้าไป และพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องแสดงบัตรประจำตัวพนักงานเจ้าหน้าที่ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง

๓. การปฏิบัติหน้าที่ ถ้าไม่เป็นการเร่งด่วนให้พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งเป็นหนังสือให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองสถานที่หรือยานพาหนะนั้นทราบล่วงหน้าตามสมควรและให้กระทำการต่อหน้าผู้ครอบครองสถานที่หรือยานพาหนะของผู้ประกอบธุรกิจนั้น หรือถ้าผู้ครอบครองไม่อยู่ในที่นั้นก็ให้กระทำต่อหน้าบุคคลอื่นอย่างน้อยสองคน ซึ่งพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ร้องขอมาเป็นพยาน

๔. ในการเข้าไปในสถานที่หรือยานพาหนะใด ๆ เพื่อตรวจสอบการผลิตสินค้า การขายสินค้า หรือบริการของผู้ประกอบธุรกิจ พนักงานเจ้าหน้าที่อาจประสานขอความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่นที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าร่วมปฏิบัติหน้าที่ด้วยก็ได้

๕. เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติหน้าที่ในสถานที่ หรือยานพาหนะใด ๆ ของผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้เสร็จแล้ว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ครอบครองสถานที่หรือยานพาหนะของผู้ประกอบธุรกิจ หรือยานที่พนักงานเจ้าหน้าที่ได้ร้องขอมาเป็นพยานลงลายมือชื่อรับทราบผลการตรวจสอบตามแบบบันทึกการเข้าตรวจสอบสถานที่หรือยานพาหนะท้ายระเบียบนี้ และรายงานผลการปฏิบัติหน้าที่ให้เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบ

การเปรียบเทียบความผิดในส่วนท้องถิ่น

การดำเนินการเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในเขตท้องที่ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๑๙/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๔ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ เรื่อง มอบหมายให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นเป็นผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิด ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒

๑. มอบหมายให้นายกเทศมนตรี ในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่นเป็นผู้มีอำนาจเปรียบเทียบเฉพาะความผิดที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นได้พบการกระทำความผิดและความผิดนั้นได้เกิดขึ้นในเขตเทศบาลนั้น ๆ

๒. มอบหมายให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่นเป็นผู้มีอำนาจเปรียบเทียบเฉพาะความผิดที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นได้พบการกระทำความผิดและความผิดนั้นได้เกิดขึ้นในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ๆ

๓. มอบหมายให้นายกเมืองพัทยา ในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่นเป็นผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นได้พบการกระทำความผิดและความผิดนั้นได้เกิดขึ้นในเขตเมืองพัทยา

โดยมอบหมายให้ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ ดำเนินการตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการเปรียบเทียบตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๖๒ ดังนี้

๑. กรณีตรวจพบการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอให้ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบดำเนินการเปรียบเทียบความผิด

๒. ถ้าผู้มีอำนาจเปรียบเทียบเห็นว่าอยู่ในอำนาจเปรียบเทียบให้ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบดำเนินการ ดังนี้

(๑) บันทึกรายชื่อ ชื่อสกุล อายุ เลขบัตรประจำตัวประชาชน ที่อยู่ของผู้กล่าวหาและผู้ต้องหา ชื่อหา วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุตลอดจนรายละเอียดอื่น ๆ ในสมุดรับคำกล่าวโทษตามแบบ คคป. ๑

(๒) แจ้งข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการกระทำความผิดที่ถูกกล่าวหาและแจ้งข้อหาในความผิดดังกล่าว ให้ผู้ต้องหาทราบ

(๓) ชี้แจงให้ผู้ต้องหาทราบและเข้าใจว่าความผิดที่ถูกกล่าวหาเป็นคดีที่เปรียบเทียบได้

๓. ถ้าผู้ต้องหายินยอมให้เปรียบเทียบให้ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบบันทึกคำให้การของผู้กล่าวหา และผู้ต้องหาตามแบบ คคป. ๒ แล้วจึงเปรียบเทียบ

๔. ในกรณีผู้ต้องหาไม่ยินยอมให้เปรียบเทียบ ให้บันทึกคำให้การไว้ในสำนวน

๕. บรรดาคดีที่ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบเห็นว่าไม่อาจเปรียบเทียบ หรือไม่สมควรเปรียบเทียบ หรือคดีที่ผู้ต้องหาไม่มาให้เปรียบเทียบภายในเวลาที่กำหนด หรือมาทำการเปรียบเทียบแต่ไม่ยินยอมตามที่เปรียบเทียบ หรือไม่ยินยอมยกของกลางให้เป็นของแผ่นดิน ให้ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบส่งเรื่องให้พนักงานสอบสวนหรือเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค ตามมาตรา ๓๙ หรือ ๓๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ แล้วแต่กรณี ดำเนินคดี

๖. ในการเปรียบเทียบ ให้ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบกำหนดเงินค่าปรับตามพฤติการณ์แห่งความเสียหายที่ผู้บริโภครับ ผลประโยชน์ที่ผู้ประกอบการธุรกิจได้รับ สภาพความผิด มูลเหตุในการกระทำความผิด ผลกระทบต่อสาธารณสุข การพยายามบรรเทาผลร้าย และการชดใช้ค่าเสียหาย

๗. ถ้าการเปรียบเทียบนั้นมีปัญหายากต่อการวินิจฉัย ให้หารือคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๘. ในกรณีที่ผู้ต้องหาเป็นนิติบุคคล ให้บันทึกค่าให้การและบันทึกเปรียบเทียบ โดยให้แยกกันระหว่างนิติบุคคล กรรมการ ผู้จัดการหรือบุคคลซึ่งรับผิดชอบการดำเนินงานของนิติบุคคล

๙. ถ้าคดีที่เปรียบเทียบมีของกลางที่จะต้องจัดการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบบันทึกความยินยอมของเจ้าของสิ่งของนั้น ๆ ว่ายินยอมให้เป็นของแผ่นดินตามแบบ คคป. ๓ และจัดการแก่สิ่งของนั้นตามควรแก่กรณี ภายในขอบเขตของอำนาจหน้าที่ที่จะกระทำได้

๑๐. เมื่อผู้ต้องหาชำระเงินค่าปรับแล้วให้ถือว่าคดีอาญาเลิกกันและสิทธินำคดีอาญามาฟ้องเป็นอันระงับไปตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา ๓๙ ให้ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบออกใบเสร็จรับเงินให้แก่ผู้ต้องหา และให้ผู้ต้องหาลงลายมือชื่อไว้

๑๑. เมื่อเปรียบเทียบเสร็จและได้รับชำระเงินค่าปรับแล้ว ให้ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบบันทึกการเปรียบเทียบตามแบบ คคป. ๔ โดยให้จัดทำประวัติผู้กระทำความผิด (ผู้ต้องหา) ตามแบบ คคป. ๕ และรายงานผลการเปรียบเทียบให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบโดยเร็ว

๑๒. การเก็บรักษาเงินค่าปรับและการนำเงินค่าปรับส่งคลังให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการนั้น

๑๓. ให้ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบเก็บรักษาสำนวนเปรียบเทียบที่เสร็จคดีไว้ ภายในกำหนดอายุความเมื่อพ้นกำหนดอายุความแล้วให้ทำลายตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ต่อไป

ทั้งนี้ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๖๓ กำหนดว่า “ค่าปรับจากการเปรียบเทียบที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปฏิบัติการและดำเนินการเปรียบเทียบความผิดตามที่ได้รับมอบหมายตามมาตรา ๖๒ วรรคหนึ่ง ให้ตกเป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น”

แต่มีเงื่อนไขสำคัญ ๑. เฉพาะความผิดที่เกิดขึ้นในเขตเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ๆ

๒. เป็นความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

๓. ต้องเป็นการดำเนินการของเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบลตั้งแต่นั้น

ความผิดที่สามารถเปรียบเทียบได้

ความผิดที่จะดำเนินการเปรียบเทียบความผิดได้เฉพาะความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ที่มีโทษปรับสถานเดียว หรือเป็นความผิดที่มีโทษปรับหรือมีโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี ทั้งนี้ เป็นไปตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๖๒ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

มาตรา ๖๒ บัญญัติว่า “บรรดาความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ที่มีโทษปรับสถานเดียว หรือเป็นความผิดที่มีโทษปรับหรือมีโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี ให้คณะกรรมการมีอำนาจเปรียบเทียบปรับได้ และในการนี้ให้คณะกรรมการมีอำนาจมอบหมายให้คณะกรรมการเฉพาะเรื่องหรือคณะกรรมการ พนักงานสอบสวน พนักงานเจ้าหน้าที่ หรือเจ้าพนักงานท้องถิ่น ดำเนินการเปรียบเทียบได้ โดยจะกำหนดหลักเกณฑ์ในการเปรียบเทียบหรือเงื่อนไขประการใด ๆ ให้ผู้ได้รับมอบหมายตามที่เห็นสมควรด้วยก็ได้

เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ในการสอบสวน ถ้าพนักงานสอบสวนพบว่า บุคคลใดกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ และบุคคลนั้นยินยอมให้เปรียบเทียบ ให้พนักงานสอบสวนส่งเรื่องมายังคณะกรรมการหรือผู้ซึ่งคณะกรรมการมอบหมายให้มีอำนาจเปรียบเทียบตามวรรคหนึ่งภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ผู้นั้นแสดงความยินยอมให้เปรียบเทียบ

เมื่อผู้กระทำความผิดได้ชำระเงินค่าปรับตามจำนวนที่เปรียบเทียบภายในระยะเวลาที่ผู้มีอำนาจ เปรียบเทียบ กำหนดซึ่งไม่เกินสามสิบวันนับแต่วันที่มีการเปรียบเทียบแล้ว ให้ถือว่าคดีเลิกกันตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมาย วิธีพิจารณาความอาญา

ถ้าผู้กระทำความผิดไม่ยินยอมตามที่เปรียบเทียบ หรือเมื่อยินยอมแล้วไม่ชำระเงินค่าปรับภายในระยะเวลา ตามวรรคสาม ให้ดำเนินการต่อไป โดยให้อายุความเริ่มนับตั้งแต่วันครบกำหนดชำระค่าปรับตามคำสั่งของผู้มีอำนาจ เปรียบเทียบ”

สำหรับความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ที่มีโทษจำคุกเกินหนึ่งปีไม่สามารถ ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดได้ หากพบการกระทำความผิดให้แจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนในท้องที่ เพื่อดำเนินการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาต่อไป

ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรา ๕ วรรคหนึ่ง (๑)

แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

พ.ศ. ๒๕๖๐

โดยที่มาตรา ๕ วรรคหนึ่ง (๑) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ กำหนดให้พนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจในการนับ ชั่ง ตวง วัด ตรวจสอบสินค้า และเก็บหรือนำสินค้า ในปริมาณพอสมควรไปเป็นตัวอย่างเพื่อทำการทดสอบโดยไม่ต้องชำระราคาสินค้านั้น ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด

เพื่อให้การกำหนดหลักเกณฑ์การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง เหมาะสม ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความใน มาตรา ๕ วรรคหนึ่ง (๑) และมาตรา ๑๐ วรรคหนึ่ง (๑๐) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจึงออกระเบียบ ว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ ตามมาตรา ๕ วรรคหนึ่ง (๑) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ พ.ศ. ๒๕๖๐ ไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรา ๕ วรรคหนึ่ง (๑) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ พ.ศ. ๒๕๖๐”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“นับ” หมายความว่า การกระทำด้วยประการใด ๆ เพื่อให้ทราบจำนวนสินค้า

“ชั่ง” หมายความว่า การกระทำเพื่อให้รู้ถึงน้ำหนักสินค้าโดยใช้เครื่องชั่ง

“ตวง” หมายความว่า การกระทำเพื่อให้ทราบจำนวนหรือปริมาณสินค้าโดยใช้เครื่องมือที่มีลักษณะเป็นภาชนะสำหรับใช้ตวง

“วัด” หมายความว่า การกระทำใด ๆ เพื่อให้ทราบขนาดหรือปริมาณสินค้า

“ผู้ประกอบการธุรกิจ” หมายความว่า ผู้ขาย ผู้ผลิตเพื่อขาย ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย หรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า หรือผู้ให้บริการ และหมายความรวมถึงผู้ประกอบการโฆษณาด้วย

“สินค้า” หมายความว่า สิ่งของที่ผลิตหรือมีไว้เพื่อขาย

“พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้ซึ่งนายกรัฐมนตรีแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

“ผู้บังคับบัญชา” หมายความว่า เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือผู้ซึ่งเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมอบหมาย

ข้อ ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการนับ ชั่ง ตวง วัด ตรวจสอบสินค้าตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

(๑) ในการปฏิบัติหน้าที่ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่แสดงตน โดยแสดงบัตรประจำตัวพนักงานเจ้าหน้าที่ ต่อผู้ประกอบการก่อนที่จะทำการนับ ชั่ง ตวง วัด ตรวจสอบสินค้า หรือต่อผู้ครอบครองสถานที่ก่อนที่จะเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว ทั้งนี้ ต้องทำการตรวจสอบหน้าบุคคลดังกล่าวด้วย หากไม่สามารถกระทำการดังกล่าวต่อหน้าบุคคลนั้น ให้พนักงานเจ้าหน้าที่กระทำการต่อหน้าบุคคลอื่นอย่างน้อยสองคน ซึ่งพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ร้องขอมาเป็นพยาน

(๒) ให้ตรวจสอบประเภทสินค้าทั่วไปที่มีการซื้อขายหรือที่มีการโฆษณาหรือมีการแสดงฉลากหรือสินค้าที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค ทั้งนี้ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

(๓) ให้พนักงานเจ้าหน้าที่บันทึกการนับ ชั่ง ตวง วัด ตรวจสอบสินค้า ไว้ในบันทึกการปฏิบัติหน้าที่ ตามมาตรา ๕ วรรคหนึ่ง (๑) ตามแบบ พ. ๑ ท้ายระเบียบนี้ หลังปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว โดยให้ผู้ประกอบการลงลายมือชื่อรับทราบ หากผู้ประกอบการไม่ยอมลงลายมือชื่อก็ให้บันทึกไว้

ข้อ ๕ ในการปฏิบัติหน้าที่ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการเก็บตัวอย่างสินค้าเพื่อทำการทดสอบ โดยไม่ต้องชำระราคา ตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

(๑) ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ทำการเก็บหรือนำสินค้าไปเป็นตัวอย่างเพื่อทดสอบในปริมาณที่คาดว่าจะเพียงพอต่อการทดสอบ และทดสอบด้วยตนเองหรือจัดส่งสินค้านั้นไปทดสอบที่หน่วยงานทดสอบของรัฐหรือเอกชนที่รัฐให้การรับรองเป็นหน่วยทดสอบแล้วแต่กรณี โดยให้จัดส่งสินค้านั้นไปทดสอบภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้ดำเนินการจัดเก็บตัวอย่างดังกล่าว ทั้งนี้ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่บันทึกการเก็บสินค้าดังกล่าวไว้ในบันทึกบัญชีหรือทะเบียนควบคุมการเก็บสินค้าตามแบบ พ. ๒ ท้ายระเบียบนี้ และให้ผู้ประกอบการลงลายมือชื่อยินยอม หากผู้ประกอบการไม่ยินยอมลงลายมือชื่อก็ให้บันทึกไว้

(๒) กรณีเห็นว่าสินค้าใดที่จะเก็บไปเป็นตัวอย่างเพื่อทดสอบเป็นของเสียหายหรือหากเก็บไว้จะเป็นการเสี่ยงต่อความเสียหายหรือมีค่าใช้จ่ายหรือยากต่อการขนย้ายให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๒.๑) ทำเครื่องหมายสัญลักษณ์ลงในหีบห่อหรือภาชนะบรรจุสินค้านั้น

(๒.๒) ถ่ายภาพสินค้านั้นไว้แทนการเก็บสินค้านั้น

(๒.๓) บันทึกชนิดและจำนวนสินค้าว่าอยู่ในสภาพใดและเก็บไว้ในสถานที่ใด

(๒.๔) ให้บันทึกกรณี ๒.๑ หรือ ๒.๒ หรือ ๒.๓ แต่ละกรณีลงในแบบ พ. ๒

ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกำหนดท้ายระเบียบนี้

(๓) กรณีเห็นว่าสินค้าใดที่จะเก็บไปเป็นตัวอย่างเพื่อทดสอบเป็นสินค้าที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค ให้พนักงานเจ้าหน้าที่รายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณาเสนอสินค้านั้นต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อพิจารณาใช้อำนาจตามมาตรา ๓๖ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ข้อ ๖ กรณีเห็นควรจำหน่ายสินค้าใดที่มีได้เป็นสินค้าที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค ตามข้อ ๕ (๓) ออกจากสารบบเมื่อปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวเสร็จแล้ว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่เสนอความเห็นวิธีการจำหน่ายสินค้านั้นออกจากสารบบด้วยการส่งคืนหรือทำลายแล้วแต่กรณี ต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาอนุมัติก่อนที่ตนจะดำเนินการดังกล่าว ทั้งนี้ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่บันทึกการจำหน่ายสินค้าออกจากระบบตามแบบ พ. ๓ ท้ายระเบียบนี้

ข้อ ๗ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามข้อ ๔ ข้อ ๕ หรือข้อ ๖ แล้วแต่กรณี หากพบว่า มีปัญหาที่ระเบียบนี้มีได้กำหนดไว้ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่รายงานต่อผู้บังคับบัญชาเป็นผู้พิจารณาวินิจฉัย และรายงานให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบ

ข้อ ๘ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่รายงานผลการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์การปฏิบัติหน้าที่ ตามระเบียบนี้ เป็นหนังสือต่อผู้บังคับบัญชาภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ดำเนินการเสร็จสิ้น เว้นแต่ในกรณี มีภารกิจต่อเนื่องที่ไม่อาจรายงานได้ในเวลาที่กำหนด ก็ให้รายงานเมื่อเสร็จสิ้นภารกิจนั้นโดยเร็วที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

อมสิน ชีวะพฤษช์

รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

บันทึกการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา ๕ วรรคหนึ่ง (๑)

สถานที่บันทึก.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

ข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง.....พนักงานเจ้าหน้าที่

ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ได้เข้าไปในสถานที่ทำการของผู้ประกอบธุรกิจ
(ระบุชื่อ).....

ตั้งอยู่ที่.....

โดยมี (นาย/นาง/นางสาว).....เป็นผู้ดูแลจัดการ/ผู้ครอบครองสถานที่นั้น

ซึ่งก่อนเข้าไปพนักงานเจ้าหน้าที่ได้แสดงตนโดยแสดงบัตรประจำตัวพนักงานเจ้าหน้าที่ต่อผู้ดูแลจัดการ/ผู้ครอบครอง
สถานที่นั้น ซึ่งพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสินค้าด้วยวิธีการดังต่อไปนี้ นับ ชั่ง ตวง วัด เก็บตัวอย่างสินค้า

รายการ	จำนวน	ผลการตรวจสอบ

สำหรับผู้ประกอบธุรกิจ	สำหรับเจ้าหน้าที่
ข้าพเจ้าขอรับรองรายการตรวจสอบสินค้า ตรงตามความจริงซึ่งระบุตามรายการข้างต้น	ลงชื่อ.....พนักงานเจ้าหน้าที่ (.....)
ลงชื่อ..... (.....)	ลงชื่อ.....พยาน (.....)
วันที่.....	ลงชื่อ.....พยาน (.....)

หมายเหตุ หากผู้ประกอบธุรกิจไม่ยอมลงชื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่บันทึกไว้เป็นหลักฐาน

.....
.....

บันทึกบัญชีหรือทะเบียนควบคุมการเก็บสินค้า

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

ประเภทสินค้า.....

ลำดับที่	รายการสินค้า	เหตุที่เก็บสินค้า	จำนวน	หมายเหตุ (ระบุลักษณะการเก็บ สินค้า)

- เก็บภาพถ่าย เนื่องจาก
- สินค้านั้นเป็นของเสียง่าย หากเก็บรักษาไว้จะเป็นการเสี่ยงต่อความเสียหาย
 มีค่าใช้จ่ายในการเก็บสูง ยากต่อการขนย้าย
 อื่นๆ (ระบุ).....
- ส่งหน่วยงานทดสอบ
- หน่วยงานของรัฐ (ระบุ).....
 หน่วยงานเอกชนที่รัฐให้การรับรองเป็นหน่วยทดสอบ

สำหรับผู้ประกอบธุรกิจ	สำหรับเจ้าหน้าที่
ข้าพเจ้าขอรับรองรายการการเก็บสินค้าตรงตามความจริงซึ่งระบุตามรายการข้างต้น	ลงชื่อ.....พนักงานเจ้าหน้าที่ (.....)
ลงชื่อ.....ผู้ประกอบธุรกิจ (.....)	ลงชื่อ.....พยาน (.....)
วันที่.....	ลงชื่อ.....พยาน (.....)
	วันที่.....

หมายเหตุ หากผู้ประกอบธุรกิจไม่ยอมลงชื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่บันทึกไว้เป็นหลักฐาน

.....

.....

บันทึกการจำหน่ายสินค้าออกจากสารบบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

บันทึกฉบับนี้ทำขึ้นไว้เพื่อเป็นหลักฐานแสดงว่า

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....นาฬิกา

พนักงานเจ้าหน้าที่ได้ขออนุมัติผู้บังคับบัญชาเพื่อส่งคืนหรือทำลายสินค้า ที่ได้ดำเนินการตามแบบบันทึกการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา ๕ วรรคหนึ่ง (๑) เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เนื่องจากได้ดำเนินการปฏิบัติหน้าที่เสร็จสิ้นแล้ว จึงเห็นควรจำหน่ายสินค้านี้ดังกล่าวออกจากสารบบ
โดยวิธีการ ส่งคืน ให้แก่..... ทำลายโดยวิธี

-วัน/เวลา/สถานที่ ทำลาย.....

(ลงชื่อ).....พนักงานเจ้าหน้าที่

(.....)

วันที่.....

(ลงชื่อ).....ผอ.กอง/หัวหน้าฝ่าย

(.....)

วันที่.....

(ลงชื่อ).....ผู้บังคับบัญชา

(.....)

วันที่.....

ว/ด/ป	ที่	รายการ	โดยวิธีการส่งคืน		โดยวิธีการทำลาย		หมายเหตุ
			จำนวน	ผู้รับสินค้าคืน	จำนวน	ผู้รับผิดชอบ	

ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ว่าด้วยการเข้าไปในสถานที่หรือยานพาหนะใด ๆ ของผู้ประกอบการ

ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ พ.ศ. ๒๕๖๐

เนื่องด้วยการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๕ วรรคหนึ่ง (๓) ได้ให้อำนาจพนักงานเจ้าหน้าที่ในการเข้าไปในสถานที่หรือยานพาหนะใด ๆ ของผู้ประกอบการ เพื่อตรวจสอบการผลิตสินค้า การขายสินค้าหรือบริการ รวมทั้งตรวจสอบสมุดบัญชี เอกสารและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องของผู้ประกอบการ ในกรณีมีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้

เพื่อมิให้การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่เป็นการรบกวน หรือส่งผลกระทบต่อสิทธิ และเสรีภาพของผู้ประกอบการ หรือผู้ครอบครองสถานที่ของผู้ประกอบการดังกล่าว จึงสมควร กำหนดระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ไว้ ดังนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการเข้าไป ในสถานที่หรือยานพาหนะใด ๆ ของผู้ประกอบการตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ พ.ศ. ๒๕๖๐”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้ “พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้ซึ่งนายกรัฐมนตรียกแต่งตั้ง ให้ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

ข้อ ๔ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ใช้อำนาจตามมาตรา ๕ วรรคหนึ่ง (๓) แห่งพระราชบัญญัติ คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ในการเข้าไปในสถานที่หรือยานพาหนะใด ๆ เพื่อตรวจสอบการผลิตสินค้า หรือบริการ รวมทั้งตรวจสอบสมุดบัญชี เอกสารและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องของผู้ประกอบการในกรณีที่มี เหตุอันควรสงสัยว่ามีการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้

ข้อ ๕ ในการปฏิบัติหน้าที่ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่แสดงความบริสุทธิ์ต่อผู้ประกอบการ หรือผู้ครอบครองสถานที่ทำการ หรือผู้ครอบครองยานพาหนะใด ๆ นั้นก่อนเข้าไป และพนักงาน เจ้าหน้าที่ต้องแสดงบัตรประจำตัวพนักงานเจ้าหน้าที่ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๖ ในการปฏิบัติหน้าที่ ถ้าไม่เป็นการเร่งด่วนให้พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งเป็นหนังสือ ให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองสถานที่หรือยานพาหนะนั้นทราบล่วงหน้าตามสมควรและให้กระทำการต่อหน้า ผู้ครอบครองสถานที่หรือยานพาหนะของผู้ประกอบการนั้น หรือถ้าผู้ครอบครองไม่อยู่ในที่นั้นก็ให้กระทำ ต่อหน้าบุคคลอื่นอย่างน้อยสองคนซึ่งพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ร้องขอมาเป็นพยาน

ข้อ ๗ ในการเข้าไปในสถานที่หรือยานพาหนะใด ๆ เพื่อตรวจสอบการผลิตสินค้า การขายสินค้า หรือบริการ ของผู้ประกอบการ พนักงานเจ้าหน้าที่อาจประสานขอความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่น ที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าร่วมปฏิบัติหน้าที่ด้วยก็ได้

ข้อ ๘ เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติหน้าที่ในสถานที่ หรือยานพาหนะใด ๆ ของผู้ประกอบการ เพื่อดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้เสร็จแล้ว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ครอบครองสถานที่หรือยานพาหนะ ของผู้ประกอบการหรือพยานที่พนักงานเจ้าหน้าที่ได้ร้องขอมาเป็นพยานลงลายมือชื่อรับทราบ ผลการตรวจสอบตามแบบบันทึกการเข้าตรวจสอบสถานที่หรือยานพาหนะท้ายระเบียบนี้ และรายงานผลการปฏิบัติหน้าที่ให้เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบ

ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

พลตำรวจตรี ประสิทธิ์ เฉลิมวุฒิศักดิ์

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



แบบบันทึกการเข้าตรวจสอบสถานที่หรือยานพาหนะ

อาศัยอำนาจตามความใน มาตรา ๕ วรรคหนึ่ง (๓) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒
วันที่..... เวลา..... น. พนักงานเจ้าหน้าที่ดังมีรายชื่อต่อไปนี้.....

ได้เข้ามาตรวจสอบสถานที่หรือยานพาหนะ และบันทึกการตรวจดังต่อไปนี้

๑. สถานที่..... ตั้งอยู่เลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....
ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

ทะเบียนรถยนต์(กรณีตรวจสอบ)ตรวจสอบ.....

๒. ชื่อสถานประกอบการ..... ใบอนุญาตเลขที่.....

๓. ชื่อผู้ประกอบการ..... เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน/นิติบุคคล.....

๔. ชื่อเจ้าของ/ผู้ครอบครองสถานที่/ยานพาหนะ..... เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน.....

๕. การตรวจสอบ.....

ยึดสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด.....รายการ आयัดสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด.....รายการ
สรุปผลการตรวจสอบและความเห็นของพนักงานเจ้าหน้าที่.....

ในการตรวจสอบ ตรวจค้นครั้งนี้พนักงานเจ้าหน้าที่มิได้ทำให้ทรัพย์สินที่มีอยู่ในสถานที่นี้สูญหาย หรือเสียหาย
แต่อย่างใด เจ้าของหรือผู้ครอบครองสถานที่หรือผู้แทนหรือบุคคลซึ่งพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ร้องขอมาเป็นพยาน
ได้อ่านคู่มือแล้ว และ/หรือ ได้รับฟังการอ่านให้ฟัง ของพนักงานเจ้าหน้าที่แล้วรับรองว่าถูกต้องจึงลงลายมือชื่อรับรองไว้
ต่อหน้าพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ท้ายบันทึก

ลงชื่อ.....เจ้าของหรือผู้ครอบครองสถานที่ ลงชื่อ.....พนักงานเจ้าหน้าที่
(.....) (.....)

ลงชื่อ.....พยาน ลงชื่อ.....พยาน
(.....) (.....)



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
บันทึกถ้อยคำข้อเท็จจริงผู้ประกอบการ
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์
วันที่เดือน พ.ศ. ๒๕๖๖

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้เลขที่
หมู่ที่ ซอย ถนน แขวง/ตำบล
เขต/อำเภอ จังหวัด โทรศัพท์
บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่ ฝ่ายหนึ่ง กับ
ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้เลขที่
หมู่ที่ ซอย ถนน แขวง/ตำบล
เขต/อำเภอ จังหวัด โทรศัพท์
บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่ ในฐานะผู้รับมอบอำนาจจาก
..... อีกฝ่ายหนึ่ง

คู่กรณีทั้งสองฝ่าย ได้แจ้งข้อความโดยขอให้พนักงานเจ้าหน้าที่ทำการจดบันทึกข้อความ โดยขอรับรองว่า
ถ้อยคำข้อความดังกล่าวเป็นความจริงทุกประการ กรณีร้องทุกข์เรื่อง.....
..... ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
โดยความยินยอมและเจตนาที่จะใช้อ้างอิงเป็นพยานหลักฐานต่อศาลและเบิกความรับรองต่อศาล เพื่อประโยชน์
แก่การพิจารณาคดีของศาล รายละเอียด ดังนี้

คำเตือน

ผู้ใดแจ้งข้อความอันเป็นเท็จแก่เจ้าพนักงานซึ่งอาจทำให้ผู้อื่นหรือประชาชนได้รับความเสียหาย และผู้ใด
เบิกความอันเป็นเท็จ ถ้าความเท็จนั้นเป็นข้อสำคัญในคดี อาจมีความผิดต้องระวางโทษจำคุกหรือ/และโทษปรับตาม
ประมวลกฎหมายอาญา



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
บันทึกถ้อยคำสอบสวนผู้ประกอบการ
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก

ถ้อยคำของ

วันที่ เดือน พ.ศ.

บัตรประจำตัวประชาชน

ระหว่าง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ต่อหน้า พนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครอง
ผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

โทรศัพท์หมายเลข

บันทึกที่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐
 พรรษาฯ
 อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น ๕ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่
 กรุงเทพฯ

ชื่อ อายุ ปี
เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา
อาชีพ

ลงชื่อ

ผู้บันทึก

(.....)

ที่อยู่ที่ใช้ในการติดต่อ ถนน
แขวง เขต จังหวัด

พนักงานเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ผู้ให้ถ้อยคำทราบก่อนให้ถ้อยคำแล้วว่า การให้
ถ้อยคำมีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้เป็นพยานหลักฐานในการดำเนินการตามกฎหมาย
การแจ้งข้อเท็จจริงใด ๆ หรือการให้ถ้อยคำใด ๆ อันตนรู้อยู่แล้วว่าไม่เป็นความจริง
ซึ่งทำให้ผู้อื่นเสียหายอาจเป็นความผิด

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ใบต่อข้อความของ

แผนที่

A large rectangular area with a solid black border on the left and top, and a dashed line on the right and bottom. The interior is filled with horizontal dashed lines, providing a template for writing.

ข้าพเจ้ารับรองว่า ถ้อยคำข้อเท็จจริงข้างต้นเป็นความจริง เข้าใจคำถามและทราบผลของการให้ถ้อยคำ พนักงานเจ้าหน้าที่ได้อ่านบันทึกถ้อยคำให้ฟัง ทั้งได้อ่านเองแล้ว รับว่าถูกต้อง

ลงชื่อ () ผู้ให้ถ้อยคำ

ลงชื่อ () พนักงานเจ้าหน้าที่/สอบสวน/บันทึก/อ่าน

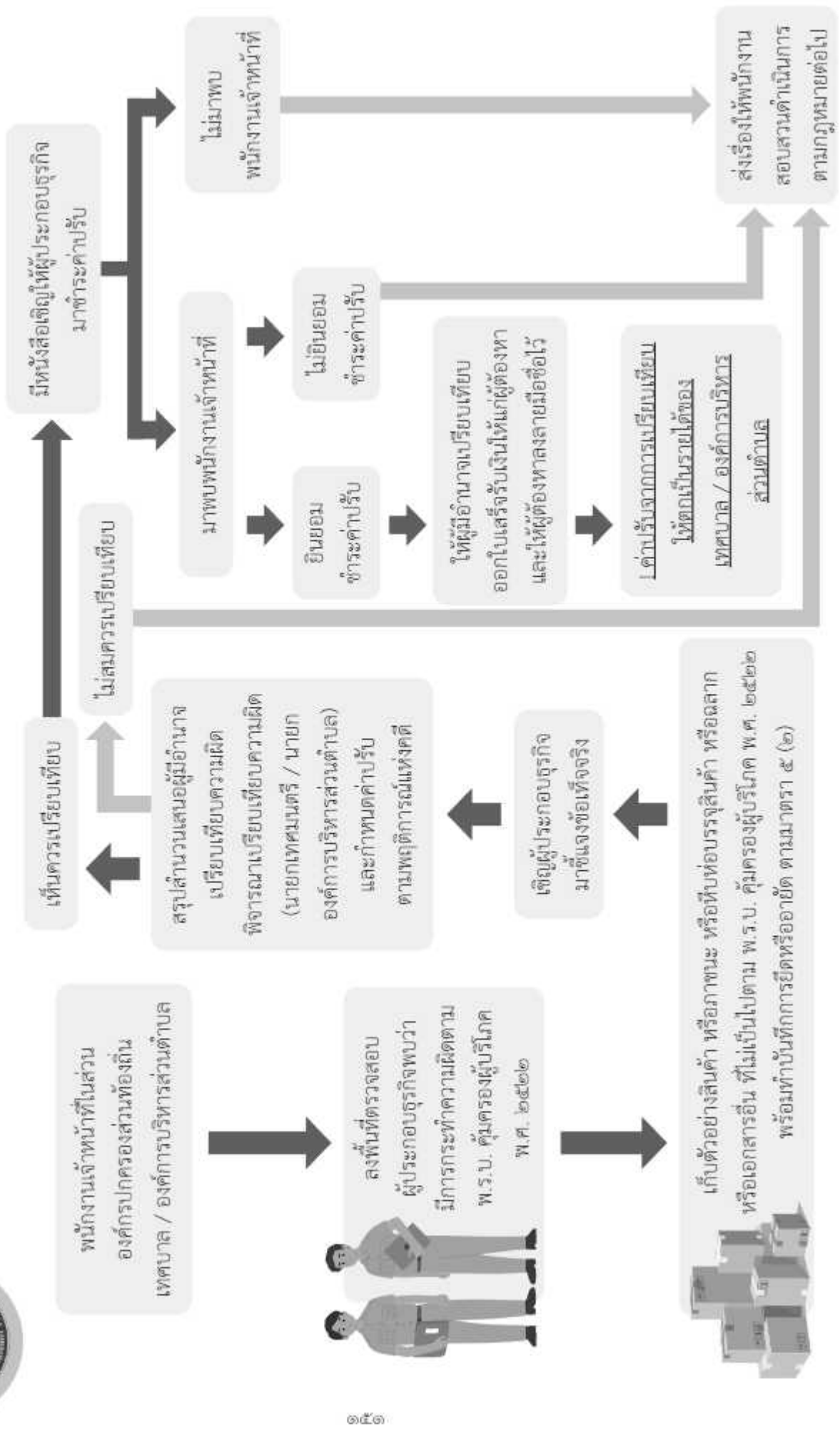
ลงชื่อ () พยาน

ลงชื่อ () พยาน

หมายเหตุ : หากผู้ต้องให้ถ้อยคำ ไม่ยอมให้ถ้อยคำ หรือไม่สามารถให้ถ้อยคำ หรือไม่ยอมลงลายมือชื่อได้ หรือไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ให้บันทึกหรือรายงานเหตุอันไว้

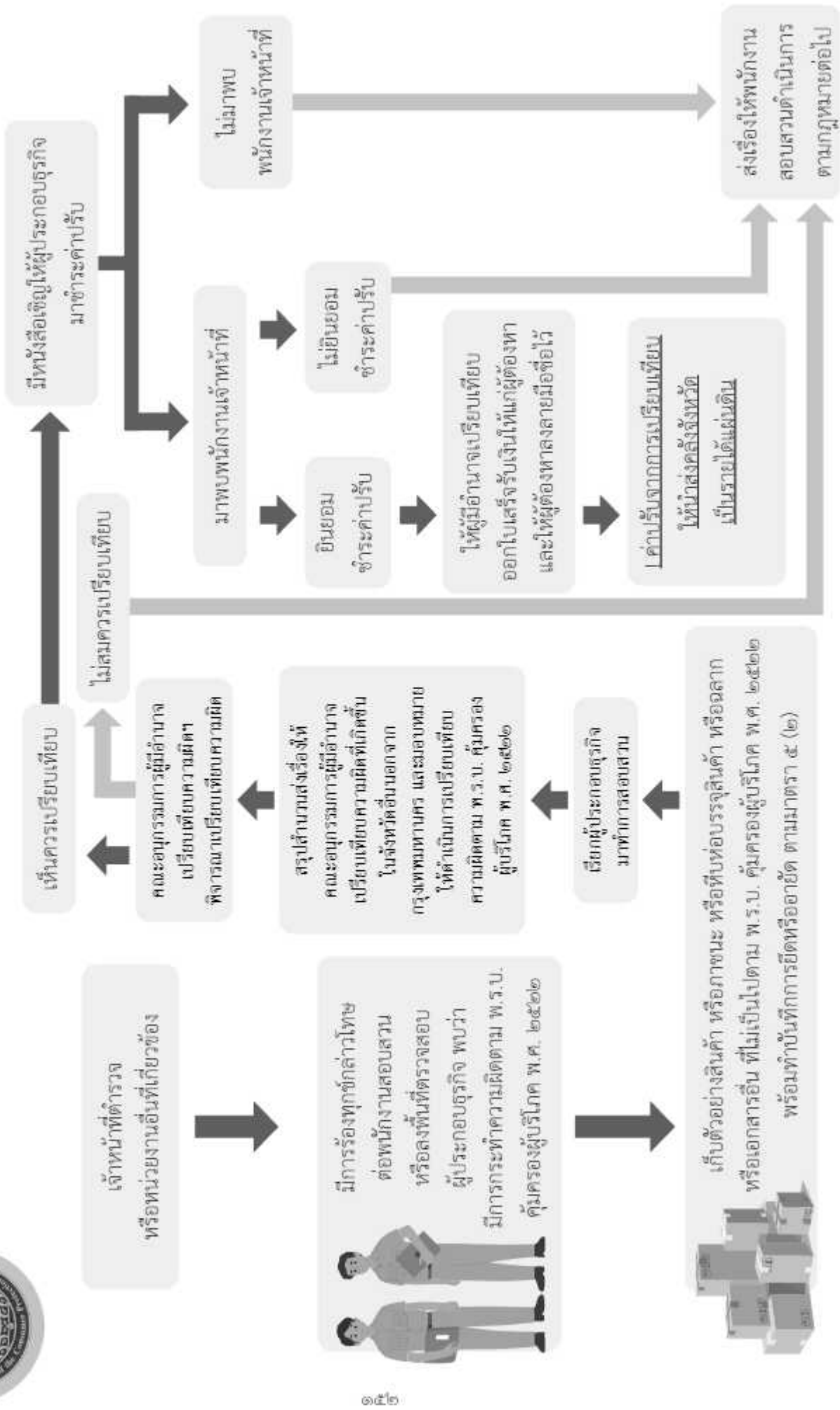


ผังการเปรียบเทียบคดีในส่วนท้องถิ่น





ผังการเปรียบเทียบความผิดในส่วนบุคคล

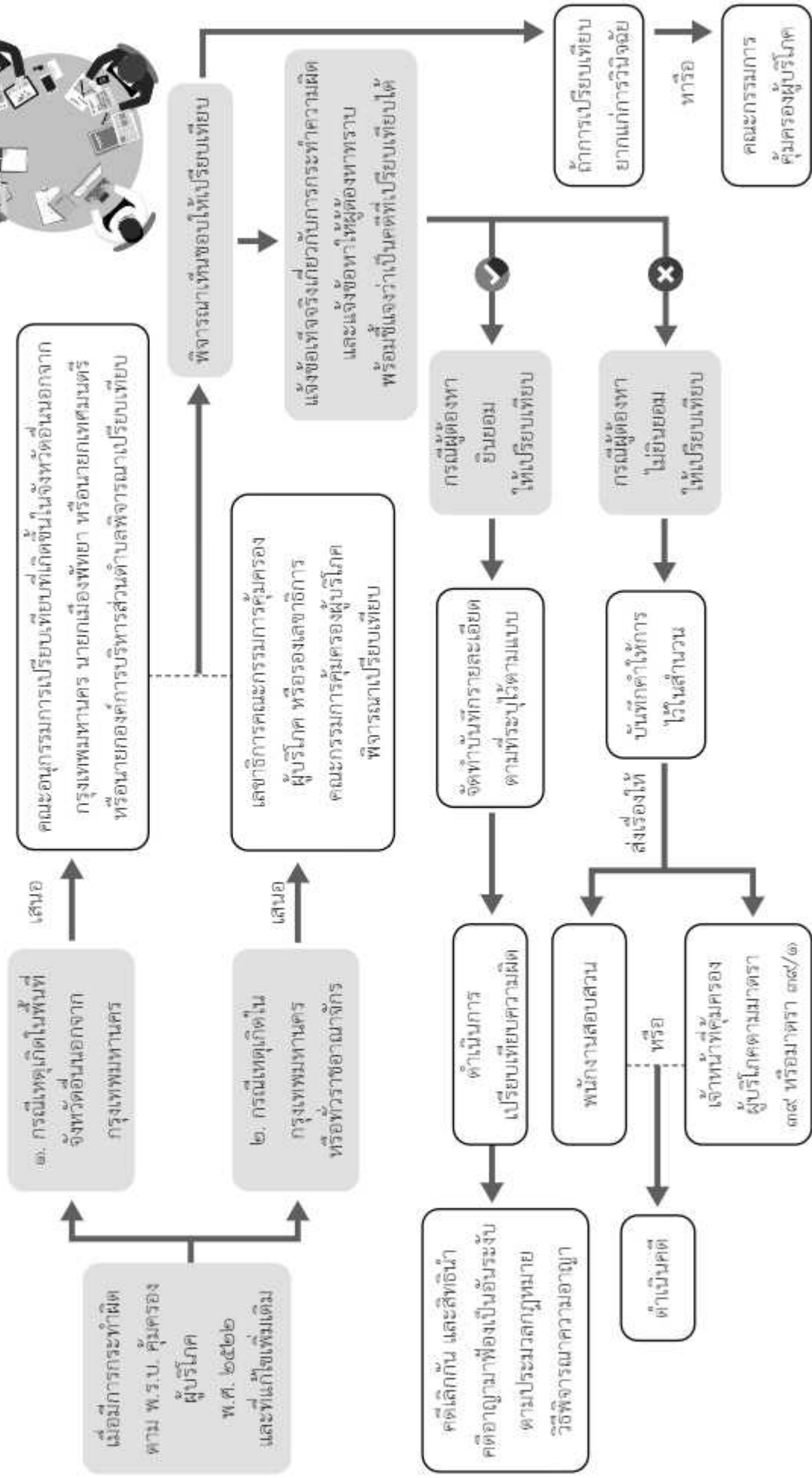




ผังกระบวนการพิจารณาเปรียบเทียบความผิดในส่วนท้องถิ่น

แนวทางการปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และเงื่อนไขในการเปรียบเทียบ

ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๖๒



คำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ที่ ๑๔/๒๕๖๒

เรื่อง มอบหมายให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นเป็นผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิด
ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๒ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในการประชุมครั้งที่ ๕/๒๕๖๒ วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๒ จึงมีคำสั่ง ดังต่อไปนี้

๑. มอบหมายให้นายกเทศมนตรีในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่นเป็นผู้มีอำนาจเปรียบเทียบเฉพาะความผิดที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นได้พบการกระทำความผิดและความผิดนั้นได้เกิดขึ้นในเขตเทศบาล นั้น ๆ

๒. มอบหมายให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่นเป็นผู้มีอำนาจเปรียบเทียบเฉพาะความผิดที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นได้พบการกระทำความผิดและความผิดนั้นได้เกิดขึ้นในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ๆ

๓. มอบหมายให้นายกเมืองพัทยาในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่นเป็นผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นได้พบการกระทำความผิดและความผิดนั้นได้เกิดขึ้นในเขตเมืองพัทยา

๔. ให้ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบมีอำนาจเปรียบเทียบความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยให้ดำเนินการตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการเปรียบเทียบตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๖๒

ทั้งนี้ ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดสามสิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๔ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

เทวัญ ลิปตพัลลภ

รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ว่าด้วยหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการเปรียบเทียบตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค

พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

พ.ศ. ๒๕๖๒

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๒ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีมติในการประชุมครั้งที่ ๕/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๒ วางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการเปรียบเทียบตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๖๒”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการเปรียบเทียบตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๖๐ และระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการเปรียบเทียบตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบ” หมายความว่า ผู้ซึ่งได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ให้ดำเนินการเปรียบเทียบบรรดาความผิด ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ที่มีโทษปรับสถานเดียว หรือเป็นความผิดที่มีโทษปรับหรือมีโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี

“ผู้ต้องหา” หมายความว่า ผู้ถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

“ผู้กล่าวหา” หมายความว่า พนักงานสอบสวน เจ้าหน้าที่ หรือบุคคลที่พบหรือแจ้งการกระทำความผิด

ข้อ ๕ ให้ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบมีอำนาจเปรียบเทียบความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ที่เกิดขึ้นในเขตท้องที่ที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ข้อ ๖ บรรดาคดีที่ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบเห็นว่าอยู่ในอำนาจเปรียบเทียบให้ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบดำเนินการ ดังนี้

(๑) บันทึกชื่อ ชื่อสกุล อายุ เลขบัตรประจำตัวประชาชน ที่อยู่ของผู้กล่าวหาและผู้ต้องหา
ข้อหา วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ ตลอดจนรายละเอียดอื่น ๆ ในสมุดรับคำกล่าวโทษตามแบบ
คคป. ๑ ท้ายระเบียบนี้

(๒) แจ้งข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการกระทำความผิดที่ถูกกล่าวหาและแจ้งข้อหาในความผิดดังกล่าว
ให้ผู้ต้องหาทราบ

(๓) ชี้แจงให้ผู้ต้องหาทราบและเข้าใจว่าความผิดที่ถูกกล่าวหาเป็นคดีที่เปรียบเทียบได้
ถ้าผู้ต้องหายินยอมให้เปรียบเทียบ ให้ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบบันทึกคำให้การของผู้กล่าวหา
และผู้ต้องหาตามแบบ คคป. ๒ ท้ายระเบียบนี้ แล้วจึงเปรียบเทียบ

ในกรณีผู้ต้องหาไม่ยินยอมให้เปรียบเทียบ ให้บันทึกคำให้การไว้ในสำนวน

บรรดาคดีที่ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบเห็นว่าเป็นกรณีที่ไม่อาจเปรียบเทียบ หรือไม่สมควร
เปรียบเทียบ หรือคดีที่ผู้ต้องหาไม่มาให้เปรียบเทียบภายในเวลาที่กำหนด หรือมาทำการเปรียบเทียบ
แต่ไม่ยินยอมตามที่ได้เปรียบเทียบ หรือไม่ยินยอมยกของกลางให้เป็นของแผ่นดิน ให้ผู้มีอำนาจ
เปรียบเทียบส่งเรื่องให้พนักงานสอบสวนหรือเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค ตามมาตรา ๓๙ หรือมาตรา ๓๙/๑
แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม แล้วแต่กรณี ดำเนินคดี

ข้อ ๗ ในการเปรียบเทียบ ให้ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบกำหนดเงินค่าปรับตามพฤติการณ์
แห่งคดีความเสียหายที่ผู้บริโภคได้รับ ผลประโยชน์ที่ผู้ประกอบการได้รับ สภาพความผิด มูลเหตุใน
การกระทำความผิด ผลกระทบต่อสาธารณสุข การพยายามบรรเทาผลร้าย และการชดใช้ค่าเสียหาย

ถ้าการเปรียบเทียบนั้นมีปัญหาสำคัญซึ่งยากแก่การวินิจฉัย ให้หารือคณะกรรมการคุ้มครอง
ผู้บริโภค

ข้อ ๘ ในกรณีที่ผู้ต้องหาเป็นนิติบุคคล ให้บันทึกคำให้การและบันทึกเปรียบเทียบ โดยให้
แยกกันระหว่างนิติบุคคล กรรมการ ผู้จัดการหรือบุคคลซึ่งรับผิดชอบการดำเนินงานของนิติบุคคล

ข้อ ๙ ถ้าคดีที่เปรียบเทียบมีของกลางที่จะต้องจัดการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้ผู้มีอำนาจ
เปรียบเทียบบันทึกความยินยอมของเจ้าของสิ่งของนั้น ๆ ว่ายินยอมให้เป็นของแผ่นดินตามแบบ คคป. ๓
ท้ายระเบียบนี้ และจัดการแก่สิ่งของนั้นตามควรแก่กรณี ภายในขอบเขตของอำนาจหน้าที่
ที่จะกระทำได้

ข้อ ๑๐ เมื่อผู้ต้องหาชำระเงินค่าปรับแล้วให้ถือว่าคดีเลิกกันและสิทธินำคดีอาญามาฟ้อง
เป็นอันระงับไปตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ให้ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบออกใบเสร็จรับเงิน
ให้แก่ผู้ต้องหาและให้ผู้ต้องหาลงลายมือชื่อไว้

ข้อ ๑๑ เมื่อเปรียบเทียบเสร็จและได้รับชำระเงินค่าปรับแล้ว ให้ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบบันทึก
การเปรียบเทียบตามแบบ คคป. ๔ ท้ายระเบียบนี้ โดยให้จัดทำประวัติผู้กระทำความผิด (ผู้ต้องหา)
ตามแบบ คคป. ๕ ท้ายระเบียบนี้ และรายงานผลการเปรียบเทียบให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ทราบโดยเร็ว

ข้อ ๑๒ การเก็บรักษาเงินค่าปรับและการนำเงินค่าปรับส่งคลังให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการนั้น

ข้อ ๑๓ ให้ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบเก็บรักษาสำนวนเปรียบเทียบที่เสร็จคดีไว้ ภายในกำหนดอายุความ เมื่อพ้นกำหนดอายุความแล้วให้ทำลายตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณต่อไป

ข้อ ๑๔ ให้ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครักษาการตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

เทวัญ ลิปตพัลลภ

รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



คคป. ๑

สมุดรับคำกล่าวโทษ

คดีที่...../.....

สถานที่ทำการเปรียบเทียบ.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

๑. ชื่อ - ชื่อสกุล อายุ เลขบัตรประจำตัวประชาชน
และที่อยู่ของผู้กล่าวหา

๒. ชื่อ - ชื่อสกุล อายุ เลขบัตรประจำตัวประชาชน
และที่อยู่ของผู้ต้องหา

๓. ข้อหา

๔. วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ

๕. ผลการดำเนินการ

ผู้ต้องหารับสารภาพ และยินยอมให้เปรียบเทียบปรับ
เป็นเงิน.....บาท
(.....)

(ลายมือชื่อ).....ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบ
(.....)

(ลายมือชื่อ).....ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบ
(.....)

(ลายมือชื่อ).....ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบ
(.....)

บันทึกนี้พนักงานเจ้าหน้าที่ได้อ่านให้ทุกฝ่ายฟังแล้ว รับว่าถูกต้อง

(ลายมือชื่อ).....ผู้กล่าวหา
(.....)

(ลายมือชื่อ).....ผู้ต้องหา
(.....)

(ลายมือชื่อ).....ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบ
(.....)

(ลายมือชื่อ).....ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบ
(.....)

(ลายมือชื่อ).....ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบ
(.....)

(ลายมือชื่อ).....พยาน
(.....)

(ลายมือชื่อ).....พนักงานเจ้าหน้าที่
(.....)ผู้เขียน/ผู้พิมพ์



คคป. ๓

**บันทึกความยินยอมของเจ้าของสิ่งของ
มอบสิ่งของให้เป็นของแผ่นดิน**

สถานที่ทำการเปรียบเทียบ.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ข้าพเจ้า อายุ ปี
เลขบัตรประจำตัวประชาชน สัญชาติ..... เชื้อชาติ.....
อยู่บ้านเลขที่..... ตรอก/ซอย..... ถนน..... หมู่ที่.....
ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....

..... ได้รับแจ้งจากผู้มีอำนาจเปรียบเทียบว่า สิ่งของของข้าพเจ้า ดังต่อไปนี้
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

เป็นของกลางที่จะต้องจัดการอย่างใดอย่างหนึ่งและผู้มีอำนาจเปรียบเทียบได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบด้วยว่าจะต้องจัดการสิ่งของนั้นตามควรแก่กรณีภายในขอบเขตของอำนาจหน้าที่ที่จะกระทำได้

ข้าพเจ้าทราบแล้วยินยอมมอบสิ่งของดังกล่าวไว้เป็นของแผ่นดิน และให้พนักงานเจ้าหน้าที่จัดการแก่สิ่งของนั้นได้ตามกฎหมาย

บันทึกนี้พนักงานเจ้าหน้าที่ได้อ่านให้ทุกฝ่ายฟังแล้ว รับว่าถูกต้อง

(ลายมือชื่อ).....เจ้าของสิ่งของ
(.....)

(ลายมือชื่อ).....ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบ
(.....)

(ลายมือชื่อ).....ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบ
(.....)

(ลายมือชื่อ).....ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบ
(.....)

(ลายมือชื่อ).....พยาน
(.....)

(ลายมือชื่อ).....พนักงานเจ้าหน้าที่
(.....) ผู้เขียน/ผู้พิมพ์



คคบ. ๔

บันทึกการเปรียบเทียบ

คดีที่...../.....

สถานที่ทำการเปรียบเทียบ.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ระหว่าง

.....

ผู้กล่าวหา

.....

ผู้ต้องหา

ชื่อกล่าวหา.....

.....

.....

การกระทำของผู้ต้องหาเข้าข่ายเป็นความผิดมาตรา.....แห่งพระราชบัญญัติ
คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และเป็นความผิดที่เปรียบเทียบได้ ผู้ต้องหายินยอมให้เปรียบเทียบ จึงเปรียบเทียบ
ให้ผู้ต้องหาเสียเงินค่าปรับ จำนวน.....บาท (.....) ผู้ต้องหาได้
ชำระเงินค่าปรับตามจำนวนดังกล่าว เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ. แล้ว

บันทึกนี้พนักงานเจ้าหน้าที่ได้อ่านให้ทุกฝ่ายฟังแล้ว รับว่าถูกต้อง

(ลายมือชื่อ).....ผู้กล่าวหา
(.....)

(ลายมือชื่อ).....ผู้ต้องหา
(.....)

(ลายมือชื่อ).....ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบ
(.....)

(ลายมือชื่อ).....ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบ
(.....)

(ลายมือชื่อ).....ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบ
(.....)

(ลายมือชื่อ).....พยาน
(.....)

(ลายมือชื่อ).....พนักงานเจ้าหน้าที่
(.....)ผู้เขียน/ผู้พิมพ์

ประวัติผู้กระทำความผิด (ผู้ต้องหา)

๑. ผู้กระทำความผิด	ชื่อ.....ชื่อสกุล.....อายุ.....ปี เชื้อชาติ.....สัญชาติ.....ที่อยู่บ้านเลขที่..... เลขบัตรประจำตัวประชาชน/นิติบุคคล.....
๒. วัน เวลา และ สถานที่เกิดเหตุ	เหตุเกิดเมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น. สถานที่เกิดเหตุ.....
๓. ข้อหา	ฐาน..... ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒
๔. จำนวนของกลาง	ของกลาง (๑) ยึดและเก็บมา..... (๒) आयัด..... ผู้ต้องหายินยอมยกของกลางให้ตกเป็นของแผ่นดิน
๕. ผลคดี	กระทำความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ฐาน.....มาตรา..... ผู้กระทำความผิดยินยอมให้เปรียบเทียบและจำนวนเงินค่าปรับจำนวน.....บาท วันที่ชำระค่าปรับวันที่.....เดือน.....พ.ศ..... หลักฐานการสั่งเปรียบเทียบปรับ ตามหนังสือ/บันทึกที่..... วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
๖. งานคลังรับเงิน	วันที่.....เดือน.....พ.ศ..... จำนวน.....บาท ตามใบเสร็จเลขที่..... เลขที่.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้บันทึก

()

ตำแหน่ง.....

ตัวอย่าง
การลงพื้นที่ตรวจสอบ
ผู้ประกอบการธุรกิจ



บันทึกข้อความ

เลขที่ ๑๒๑๐
วันที่ ๒๗ มิ.ย. ๒๕๖๖ เวลา ๑๑.๔๑ น.

ส่วนราชการ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก ฝ่ายควบคุม โทร. ๑๓๔๕๐-๑

ที่ นร ๐๓๐๓/ ๖๗๐ วันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุมัติลงพื้นที่ตรวจสอบฉลากสินค้าประเภทรถยนต์ใช้แล้ว

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๑. ข้อเท็จจริง

ด้วยปัจจุบันได้มีการนำรถยนต์ใช้แล้วมาจำหน่ายเป็นจำนวนมากโดยไม่ได้แสดงสาระสำคัญเกี่ยวกับรถยนต์ใช้แล้วไว้ในฉลากอย่างครบถ้วน ทำให้ผู้บริโภคไม่ได้รับทราบข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญเกี่ยวกับรถยนต์เพื่อประกอบการพิจารณาตัดสินใจเลือกซื้อได้อย่างเพียงพอ ส่งผลไปสู่ปัญหาการหลอกลวงผู้บริโภค ดังนั้น เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาดังกล่าว ทั้งเป็นการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ฉบับที่ ๓๕ (พ.ศ. ๒๕๕๖) ลงวันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๕๖ เรื่อง ให้รถยนต์ใช้แล้วเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก และประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ใช้แล้วเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๒ ประกอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ใช้แล้วเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๕๐

๒. ข้อพิจารณา

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลากพิจารณาแล้ว เห็นว่าเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมโดยได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าประเภทรถยนต์ใช้แล้ว และเป็นการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด จึงขออนุมัติพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ลงพื้นที่ตรวจสอบฉลากสินค้าประเภทรถยนต์ใช้แล้ว และประกาศฉบับอื่นที่เกี่ยวข้องในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในวันที่ ๑๙ - ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๖ ระหว่างเวลา ๐๙.๐๐ - ๑๖.๓๐ นาฬิกา รายละเอียดตามรายชื่อแนบท้าย

๓. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุมัติ

[Redacted Signature]

([Redacted Name])

ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก

อนุมัติ

[Redacted Signature]

([Redacted Name])

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
๒๗ มิ.ย. ๒๕๖๖

สำเนาสูดฉบับ



ที่ นร ๐๓๐๓/ ๑๐๒๒๒๐

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น ๕ ถนนแจ้งวัฒนะ
แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๗ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอให้อำนวยความสะดวกแก่พนักงานเจ้าหน้าที่

เรียน ผู้ประกอบธุรกิจจำหน่ายรถยนต์ใช้แล้ว

ด้วยปัจจุบันได้มีการนำรถยนต์ใช้แล้วมาจำหน่ายเป็นจำนวนมากโดยไม่ได้แสดงสาระสำคัญเกี่ยวกับรถยนต์ใช้แล้วไว้ในฉลากอย่างครบถ้วน ทำให้ผู้บริโภคไม่ได้ทราบข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญเกี่ยวกับรถยนต์เพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อได้อย่างเพียงพอ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาการหลอกลวงผู้บริโภค ดังนั้น เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาดังกล่าว อันเป็นการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ฉบับที่ ๓๕ (พ.ศ. ๒๕๕๖) ลงวันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๕๖ เรื่อง ให้รถยนต์ใช้แล้วเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จึงขอให้ท่านอำนวยความสะดวกแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย ในการลงพื้นที่ตรวจสอบฉลากรถยนต์ใช้แล้ว ในวันที่ ๑๙ - ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๖.๓๐ นาฬิกา ณ สถานประกอบการของท่านตามวันดังกล่าวข้างต้นด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

[Redacted Signature]

([Redacted Name])

ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก
ฝ่ายควบคุม [Redacted]
โทรศัพท์ ๐ ๒๑๔๑ ๓๕๒๕
โทรสาร ๐ ๒๑๔๓ ๔๗๖๘

[Redacted] นอ.ฝ่าย ๒ ๒๖/๖/๖๖
[Redacted] พ.งาน ๒๖๖-๖๖
[Redacted] (จนท.) ๒๖/๖/๖๖
[Redacted] ชิม/ทาน

พลิก/คำเตือน

บันทึกการตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก
ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒
ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑

เขียนที่.....

วันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๖

วันนี้ เวลา ๑๑.๑๐ น. พนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒
จำนวน ๘ คน ได้แก่ ๔๔-๗๐ คน ได้แก่.....

ได้เข้าไปในสถานที่ประกอบธุรกิจ.....

ตั้งอยู่เลขที่..... หมู่ที่..... ถนน..... แขวง/ตำบล.....

เขต/อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์..... โทรสาร.....

เพื่อตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ โดยพนักงาน
เจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ผู้ประกอบธุรกิจทราบล่วงหน้า ตามหนังสือที่..... ลงวันที่.....

และการตรวจสอบครั้งนี้ได้กระทำต่อหน้า นาย/นาง/นางสาว.....

ซึ่งเป็นเจ้าของ/ผู้ครอบครอง/ผู้ประกอบธุรกิจ

ผลการตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลากจำนวน..... ตัวอย่างพบว่า

(✓) ปฏิบัติถูกต้อง จำนวน..... ตัวอย่าง คือ.....

() อาจปฏิบัติไม่ถูกต้อง จำนวน..... ตัวอย่าง คือ.....

() ปฏิบัติไม่ถูกต้อง จำนวน..... ตัวอย่าง คือ.....

ในการตรวจครั้งนี้ พนักงานเจ้าหน้าที่มิได้ให้ทรัพย์สินของผู้ประกอบธุรกิจหรือของ
บุคคลใดเสียหาย หรือสูญหาย หรือเสื่อมค่าไป หรือนำไปเป็นประโยชน์ต่อส่วนตัวแต่อย่างใด ผู้ประกอบ
ธุรกิจยอมรับในผลการตรวจว่าถูกต้อง จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

(ลงชื่อ)..... เจ้าของ/ (ลงชื่อ)..... พนักงาน

(.....) ผู้ครอบครอง/ (.....) เจ้าหน้าที่

ผู้ประกอบธุรกิจ

(ลงชื่อ)..... พนักงาน/ (ลงชื่อ)..... พนักงาน

(.....) เจ้าหน้าที่ (.....) เจ้าหน้าที่

หมายเหตุ ข้อความตอนใดที่ไม่ต้องการ ให้ขีดออก

แบบบันทึกผลการตรวจสอบราคาสินค้า

รถยนต์ใช้แล้ว

วันที่ 20 เดือน 8.ย - พ.ศ. 66

ชื่อผู้ประกอบการ.....
สถานที่ประกอบการเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน..... แขวง/ตำบล.....
เขต/อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์..... โทรสาร.....
ชื่อ-สกุล..... ตำแหน่ง.....

๑. สินค้า รถยนต์ 2 ประตู (รายละเอียดตรงกับสินค้า) TOYOTA YARIS 1.2E
๒. จัดให้มีเอกสารข้อความเป็นภาษาไทยหรือภาษาไทยกำกับภาษาต่างประเทศที่สามารถใช้และอ่านได้ชัดเจน
(ขนาดไม่ต่ำกว่า ๑ ซม.) โดยใช้ข้อความที่ตรงต่อความเป็นจริง และไม่มีข้อความที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด
ในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าติดไว้ที่สินค้าหรือป้ายที่ติดตั้งหรือติดไว้ที่สินค้าและมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้
ความเห็น

- (..ก.) ๑) วันจดทะเบียน ๒4 กรกฎาคม 2557
(..ก.) ๒) เลขทะเบียน 17กฉ.
(..ก.) ๓) เลขตัวรถ MR 2K 39P3101002 202
(..ก.) ๔) เลขเครื่องยนต์ 3NF-5003320
(..จ.) ๕) ยี่ห้อรถ TOYOTA YARIS 1.2E / 2 ประตู
(..ก.) ๖) ยี่ห้อเครื่องยนต์ TOYOTA / 2 ประตู
(..ก.) ๗) สี ส้ม
(..ก.) ๘) ชื่อประเภทหรือชนิดสินค้า รถยนต์ 2 ประตู
(..ก.) ๙) ชนิดเชื้อเพลิง แก๊ส
(..ก.) ๑๐) ลำดับเจ้าของรถ ๒. บ. อี ดอน ดอน ๒ - ๒๓ เชียงใหม่
(..จ.) ๑๑) ภาวะผูกพันของรถยนต์ที่มีอยู่ในวันจำหน่าย (ถ้ามี) บ. โทพานานโร้
(..จ.) ๑๒) ข้อมูลการประกบภัย (ถ้ามี) 7 มี
(..จ.) ๑๓) ชื่อผู้ประกอบการ โครนัส แอปเปิ้ล บ้านดอนเมือง
(..ก.) ๑๔) สถานที่ตั้งของผู้ประกอบการ ๑๑/๒๔ หมู่ ๖ แขวงบ้าน 187 ดอนเมือง จ. กทม.
(..ก.) ๑๕) ขนาดหรือปริมาณ 4 ประตู 1197 ซีซี 186 แรงม้า
(..ก.) ๑๖) ระยะทางในการใช้รถ 18733 กิโลเมตร
(..จ.) ๑๗) สมุดคู่มือการบำรุงรักษารถ (ถ้ามี) 7 มี
(..จ.) ๑๘) รุ่นปี 2013 (255๖)
(..ก.) ๑๙) ราคาโดยระบุหน่วยเป็นบาท 298000 บาท

ข้อเสนอแนะ.....

([Redacted]) ([Redacted])
พนักงานเจ้าหน้าที่ ผู้ประกอบการ

บันทึกการตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก
ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒
ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑

เขียนที่.....

วันที่ 1๑ สิงหาคม 2๕๖๖

วันนี้ เวลา 11.26 น. พนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒
จำนวน 3 คน ได้แก่.....

ได้เข้าไปในสถานที่ประกอบธุรกิจ.....
ตั้งอยู่เลขที่..... หมู่ที่..... ถนน..... แขวงตำบล.....
เขต/อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์..... โทรสาร.....
เพื่อตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ โดยพนักงาน
เจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ผู้ประกอบธุรกิจทราบล่วงหน้า ตามหนังสือที่..... ลงวันที่.....
และการตรวจสอบครั้งนี้ได้กระทำต่อหน้า นาย/นาง/นางสาว.....
ซึ่งเป็นเจ้าของ/ผู้ครอบครอง/ผู้ประกอบธุรกิจ

ผลการตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลากจำนวน..... ตัวอย่าง พบว่า

() ปฏิบัติถูกต้อง จำนวน..... ตัวอย่าง คือ.....

() อาจปฏิบัติไม่ถูกต้อง จำนวน..... ตัวอย่าง คือ.....

(✓) ปฏิบัติไม่ถูกต้อง จำนวน 1 ตัวอย่าง คือ.....

ในการตรวจครั้งนี้ พนักงานเจ้าหน้าที่มิได้พบบุคคลใดเสียหาย หรือสูญหาย หรือเสื่อมค่าไป หรือนำไปเป็นประโยชน์ต่อส่วนตัวแต่อย่างใด ผู้ประกอบ
ธุรกิจยอมรับในผลการตรวจว่าถูกต้อง จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

(ลงชื่อ)..... เจ้าของ/ (ลงชื่อ)..... พนักงาน

(.....) ผู้ครอบครอง/ (.....) เจ้าหน้าที่
ผู้ประกอบธุรกิจ

(ลงชื่อ)..... พนักงาน/ (ลงชื่อ)..... พนักงาน

(.....) เจ้าหน้าที่ (.....) เจ้าหน้าที่

หมายเหตุ ข้อความตอนใดที่ไม่ต้องการ ให้ขีดออก

แบบบันทึกผลการตรวจสอบฉลากสินค้า

รถยนต์ใช้แล้ว

วันที่ 19 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2566

ชื่อผู้ประกอบการ.....
สถานที่ประกอบการเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน..... แขวง/ตำบล.....
เขต/อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์..... โทรสาร.....
ชื่อ-สกุล..... ตำแหน่ง.....

๑. สินค้า..... (รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า).....

๒. จัดให้มีฉลากข้อความเป็นภาษาไทยหรือภาษาไทยกำกับกับภาษาต่างประเทศที่สามารถเห็นและอ่านได้ชัดเจน
(ขนาดไม่ต่ำกว่า ๑ ซม.) โดยใช้ข้อความที่ตรงต่อความเป็นจริง และไม่มีข้อความที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด
ในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าติดไว้ที่สินค้าหรือป้ายผู้ติดตั้งหรือแจ้งไว้ที่สินค้าและมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

- ความเห็น
(ไปง) ๑) วันจดทะเบียน.....
(ไปง) ๒) เลขทะเบียน.....
(ไปง) ๓) เลขตัวรถ.....
(ไปง) ๔) เลขเครื่องยนต์.....
(ไปง) ๕) ยี่ห้อรถ.....
(ไปง) ๖) ยี่ห้อเครื่องยนต์.....
(ไปง) ๗) สี.....
(ไปง) ๘) ชื่อประเภทหรือชนิดสินค้า.....
(ไปง) ๙) ชนิดเชื้อเพลิง.....
(ไปง) ๑๐) ลำดับเจ้าของรถ.....
(ไปง) ๑๑) ภาระผูกพันของรถยนต์ที่มีอยู่ในวันจำหน่าย (ถ้ามี).....
(ไปง) ๑๒) ข้อมูลการประกันภัย (ถ้ามี).....
(ไปง) ๑๓) ชื่อผู้ประกอบการ.....
(ไปง) ๑๔) สถานที่ตั้งของผู้ประกอบการ.....
(ไปง) ๑๕) ขนาดหรือปริมาตร.....
(ไปง) ๑๖) ระยะทางในการใช้รถ.....
(ไปง) ๑๗) สมุดคู่มือการบำรุงรักษารถ (ถ้ามี).....
(ไปง) ๑๘) รุ่นปี.....
(ไปง) ๑๙) ราคา โดยระบุหน่วยเป็นบาท.....

ชื่อเสนอแนะ.....

(.....)
พนักงานเจ้าหน้าที่

(.....)
ผู้ประกอบการ.....

สำเนาคู่ฉบับ



ที่ นร ๐๓๐๓/

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น ๕ ถนนแจ้งวัฒนะ
แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอเชิญพบพนักงานเจ้าหน้าที่

เรียน เจ้าของเดินที่ [REDACTED]

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ส่งพื้นที่ตรวจสอบฉลากสินค้าประเภทรถยนต์
ใช้แล้ว ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า เดินที่ [REDACTED] มีการจัดทำหรือการแสดงฉลากสินค้า
ไม่ถูกต้องตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ฉบับที่ ๓๕ (พ.ศ. ๒๕๕๖) ลงวันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๕๖
เรื่อง ให้รถยนต์ใช้แล้วเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก ความละเอียดแจ้งอยู่แล้ว นั้น

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จึงขอเชิญท่านไปพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจง
ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว ในวันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๕ เวลา ๐๙.๓๐ นาฬิกา ณ สำนักงานคณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภค ในกรณีที่ท่านมอบอำนาจให้บุคคลอื่นไปแทน ให้มี หนังสือมอบอำนาจที่ระบุให้ผู้รับมอบอำนาจ
มีอำนาจในการให้ถ้อยคำต่อพนักงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องฉลากสินค้า พร้อมทั้งนำสำเนาหนังสือใบอนุญาต
ให้ค้าของเก่าและเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ
พร้อมอากรแสตมป์ ๓๐ บาท (สามสิบบาทถ้วน) เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปมอบให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

([REDACTED])

ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก

ฝ่ายควบคุม ([REDACTED])

โทรศัพท์ ๐ ๒๑๔๓ ๓๕๒๗

โทรสาร ๐ ๒๑๔๓ ๔๗๖๘

..... ต่อสาย /.....
..... พนักงาน /.....
..... วันที่ /.....
..... ที่รับทราบ /.....

สำเนาฉบับ



หนังสือเรียก

ที่ นร ๐๓๐๓/ร

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น ๕ ถนนแจ้งวัฒนะ
แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

ตุลาคม ๒๕๖๕

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ระหว่าง

เจ้าของเต็นท์ [REDACTED]

ผู้ประกอบการธุรกิจ

ถึง นาย [REDACTED] เจ้าของเต็นท์ [REDACTED]

ที่อยู่ [REDACTED]

ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีหนังสือ ที่ นร ๐๓๐๓/๑๕๕๔๐ ลงวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๕ เชิญท่านไปพบพนักงานเจ้าหน้าที่ เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการใช้ข้อความบนฉลากสินค้าดังกล่าว แต่ปรากฏว่า ท่านไม่ไปพบพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกำหนดนัด โดยไม่แจ้งเหตุขัดข้องให้พนักงานเจ้าหน้าที่ทราบแล้ว นั้น

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๕ (๔) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ประกอบประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี ลงวันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ เรื่อง แต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลากในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่ จึงมีหนังสือเรียกให้ท่านไปพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการใช้ข้อความบนฉลากสินค้าดังกล่าว ในวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๕ เวลา ๐๙.๓๐ นาฬิกา ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมทั้งนำสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องไปมอบให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ด้วย หากท่านไม่ไปพบพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกำหนดนัด จะเป็นความผิดต้องระวางโทษ ตามมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีความจำเป็นต้องดำเนินการตามกฎหมายต่อไป

ลงชื่อ

([REDACTED])

ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก ปฏิบัติราชการแทน

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก

ฝ่ายควบคุม ([REDACTED])

โทรศัพท์ ๐ ๒๑๔๓ ๓๕๔๙

โทรสาร ๐ ๒๑๔๓ ๔๗๖๘

พลิก/คำเตือน

คำเตือน

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

มาตรา ๕ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้นักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจดังต่อไปนี้
ฯลฯ

(๔) มีหนังสือเรียกให้บุคคลใดๆ มาให้ถ้อยคำหรือส่งเอกสารและหลักฐานที่จำเป็น
เพื่อประกอบการพิจารณาของพนักงานเจ้าหน้าที่

ฯลฯ

มาตรา ๔๕ ผู้ใดขัดขวางหรือไม่อำนวยความสะดวก ไม่ให้ถ้อยคำหรือไม่ส่งเอกสารหรือหลักฐานแก่
พนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งปฏิบัติกรตามมาตรา ๕ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือนหรือปรับไม่เกินสองหมื่น
บาท หรือทั้งจำ ทั้งปรับ

ตัวอย่าง
การเปรียบเทียบความผิด
ตามพระราชบัญญัติคุ้มครอง
ผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒



บันทึกข้อความ

เลขที่การรับที่ [redacted]
วันที่ [redacted] มี.ค. ๒๕๖๖ เวลา ๐๘.๔๓ น

ส่วนราชการ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก ฝ่ายควบคุม โทร. ๑๓๔๕๕

ที่ นร ๐๓๐๗/[redacted] วันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง ขอให้พิจารณาเปรียบเทียบความผิด

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงได้มีหนังสือ ที่ นร ๐๓๑๒/[redacted] ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๓ ขอให้กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลากตรวจสอบฉลากกรณีบริษัท [redacted] ยื่นคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง โดยตัวอย่างสินค้าบนฉลากระบุมาเข้า โดยบริษัท [redacted] แต่เอกสารประกอบการยื่นคำขอจดทะเบียนระบุผู้นำเข้าสินค้าเป็นบริษัท [redacted] การแสดงฉลากสินค้าดังกล่าวอาจไม่ถูกต้องตามกฎหมาย จึงขอให้ตรวจสอบ (เอกสาร ๑)

๑.๒ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่มีหนังสือ ที่ นร ๐๓๐๗/[redacted] ลงวันที่ ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๖๓ เรียก [redacted] กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท [redacted] จำกัด หนังสือที่ นร ๐๓๐๗/[redacted] ลงวันที่ ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๖๓ เรียกนาย [redacted] กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท [redacted] จำกัด (มหาชน) หนังสือ ที่ นร ๐๓๐๗/[redacted] ลงวันที่ ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๖๓ เรียกนาย [redacted] กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท [redacted] มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อให้ถ้อยคำเกี่ยวกับกรณีดังกล่าว (เอกสาร ๒)

๑.๓ เมื่อวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๓ บริษัท [redacted] จำกัด โดยนาย [redacted] กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท [redacted] จำกัด มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่และให้ถ้อยคำว่า บริษัทฯ มีวัตถุประสงค์ประกอบกิจการตามที่ปรากฏในหนังสือรับรองนิติบุคคล รวมทั้งเป็นผู้ส่งหรือนำสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย โดยขายสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชัน [redacted] ซึ่งในการนำสินค้าเข้าได้จ้างให้บริษัท [redacted] จำกัด (มหาชน) นำสินค้าเข้าในราชอาณาจักรและนำส่งสินค้าดังกล่าวไปยังผู้สั่งซื้อสินค้า ส่วนความรับผิดชอบของสินค้าต่อผู้ซื้อเป็นของบริษัท [redacted] พนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ จึงได้นำภาพถ่ายฉลากสินค้ามาทักท้วงขอ ทรมื่อเนกประสงค์สำหรับทำขาบูและบั้งย่าง และหม้อไฟฟ้าแบบมัลติฟังก์ชัน ให้นำ [redacted] ตรวจสอบแล้ว ระบุว่าสินค้าและฉลากสินค้าของบริษัท [redacted] โดยนาย [redacted] เป็นผู้สั่งการให้มีการทำฉลากสินค้าดังกล่าว และมีข้อความไม่ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด ยินยอมให้ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบทำการเปรียบเทียบความผิดต่อไป (เอกสาร ๓)

๑.๔ เมื่อวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๓ บริษัท [redacted] จำกัด (มหาชน) โดยนาย [redacted] ตัวแทนบริษัทฯ มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่และขอเลื่อนการให้ถ้อยคำโดยอ้างเหตุ เอกสารหนังสือมอบอำนาจไม่สมบูรณ์ (เอกสาร ๔)

๑.๕ เมื่อวันที่ ๒๖ มิถุนายน ๒๕๖๓ บริษัท [redacted] จำกัด (มหาชน) โดยนาย [redacted] ผู้รับมอบอำนาจบริษัทฯ มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่และให้ถ้อยคำว่า บริษัท [redacted] เป็นผู้รับขนสินค้าภายในประเทศไทยให้กับบริษัท [redacted] จำกัด และไม่ใช่ว่าเจ้าของกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สิน ซึ่งทำการขนส่ง โดยยื่นเอกสารประกอบการให้ถ้อยคำ ดังนี้

๑) สำเนา...

๑) สำเนาสัญญาฉบับรับขนภายในประเทศระหว่างบริษัท ██████████
จำกัด (มหาชน) กับบริษัท ██████████ จำกัด ฉบับภาษาต่างประเทศ จำนวน ๑๒ แผ่น

๒) สำเนาเอกสารแสดงการเรียกเก็บค่าบริการหรือการศุลกากร ระหว่างบริษัท ██████████
จำกัด กับ ██████████ จำกัด ฉบับภาษาต่างประเทศ จำนวน ๑ แผ่น

๓) สำเนาเอกสารแสดงการเรียกเก็บค่าบริการระหว่างบริษัท ██████████
(ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) กับบริษัท ██████████ จำกัด ฉบับภาษาต่างประเทศ จำนวน ๑ แผ่น (เอกสาร ๕)

๑.๖ เมื่อวันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๓ บริษัท ██████████ จำกัด โดยนาย ██████████
กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท ██████████ จำกัด มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่และให้ถ้อยคำเพิ่มเติม
ว่า บริษัท ██████████ เป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินและเป็นผู้รวบรวมรายละเอียดของสินค้าต่างๆ
ซึ่งบริษัท ██████████ ได้สั่งหรือนำเข้าเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย เสนอขายทางแอปพลิเคชัน ██████████
ส่วนข้อตกลงตามสัญญาว่าจ้างให้บริษัท ██████████ จำกัด (มหาชน) นำเข้าสินค้า
เช่น ภาชนะบรรจุเครื่องดื่มรสต่างๆ ในกรณีนำเข้าสินค้าเป็นหน้าที่ของบริษัท ██████████ รวมทั้งความรับผิดชอบต่างๆ
อันเกิดจากการนำเข้าสินค้า บริษัท ██████████ จะเป็นผู้รับผิดชอบ โดยบริษัท ██████████ สามารถเรียกเก็บเงินซึ่งได้จ่าย
ไปเพื่อการนำเข้าสินค้าให้กับบริษัท ██████████ ได้ ไม่ว่าจะเป็นค่าธรรมเนียม ค่าปรับ การสำแดงเท็จ ซึ่งต้องจ่ายเงิน
ให้กับหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งการส่งสินค้าล่าช้าซึ่งเกิดจากบริษัท ██████████ เป็นต้นเหตุให้พนักงานของบริษัท ██████████
ต้องทำงานล่วงเวลา เช่น ไม่แจ้งระยะเวลาเที่ยวบินซึ่งสินค้าจะต้องมาที่ประเทศไทยเป็นผลให้บริษัท ██████████ จะต้อง
ไปรอรับสินค้า เพื่อส่งให้กับผู้บริโภค เหล่านี้ บริษัท ██████████ สามารถเรียกเก็บจากบริษัท ██████████ ได้ตามข้อตกลง
ตามสัญญา ส่วนกระบวนการขายสินค้าทางแอปพลิเคชัน ██████████ เมื่อมีคำสั่งซื้อสินค้าและชำระเงิน บริษัท
██████████ จะตรวจสอบความถูกต้องและแจ้งไปยัง ██████████ ซึ่งเป็นสำนักงานใหญ่ของบริษัท ██████████
และให้ถ้อยคำยืนยันรับว่า นาย ██████████ เป็นกรรมการผู้มีอำนาจสั่งการให้มีการจัดทำผลาสินค้าของบริษัทฯ
เพียงผู้เดียว ยินยอมให้เปรียบเทียบความผิดโดยยื่นเอกสารประกอบการให้ถ้อยคำ ดังนี้

๑) สำเนาสัญญาภาษีและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ทำขึ้นระหว่างบริษัท ██████████
(ไทยแลนด์) จำกัด กับบริษัท ██████████ (ประเทศไทย) จำกัด ฉบับภาษาต่างประเทศ จำนวน ๕ แผ่น

๒) ฉลากสินค้า จำนวน ๓ แผ่น

๓) ภาพถ่ายแสดงการสั่งซื้อสินค้าทางแอปพลิเคชัน ██████████ จำนวน ๘ แผ่น

(เอกสาร ๖)

๑.๗ เมื่อวันที่ ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๖๓ บริษัท ██████████ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
โดยนาย ██████████ ผู้รับมอบอำนาจจากบริษัทฯ มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่และให้ถ้อยคำเพิ่มเติมว่า บริษัท
██████████ จำกัด ได้แปรสภาพเป็นบริษัท ██████████ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
และมีวัตถุประสงค์ประกอบกิจการตามที่ปรากฏในหนังสือรับรองนิติบุคคล รวมทั้งประกอบการขนส่งและขนถ่ายสินค้า
โดยบริษัท ██████████ เป็นผู้รับขนส่งสินค้าภายในประเทศให้กับบริษัท ██████████ จำกัด ส่วนบริษัท ██████████
จำกัด เป็นผู้รับขนส่งสินค้าระหว่างประเทศให้กับบริษัท ██████████ ทั้งเป็นผู้ว่าจ้าง
ให้บริษัท ██████████ เป็นผู้ดำเนินการพิธีการศุลกากรขาออก (เอกสาร ๗)

๑.๘ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีหนังสือที่ นร ๐๓๐๗/ ██████████ ลงวันที่ ๓๐
กรกฎาคม ๒๕๖๓ เรียกว่า ██████████ และนาง ██████████ กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท
██████████ มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ เพื่อดำเนินข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการใช้ข้อความ
บนฉลากสินค้าดังกล่าว ในวันที่ ๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๓ ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (เอกสาร ๘)

๑.๙ เมื่อ...

๑.๙ เมื่อวันที่ ๓๔ สิงหาคม ๒๕๖๓ นาย [REDACTED] และ [REDACTED] กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท [REDACTED] (ประเทศไทย) จำกัด ไม่มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกำหนดนัด โดยไม่แจ้งเหตุขัดข้องให้พนักงานเจ้าหน้าที่ทราบแต่อย่างใด สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ตรวจสอบหลักฐานใบตอบรับของบริษัท [REDACTED] จำกัด พบว่า เมื่อวันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๓ ปรากฏชื่อบุคคลเป็น [REDACTED] เป็นผู้ลงลายมือชื่อรับหนังสือฉบับดังกล่าวไว้แทน (เอกสาร ๙)

๑.๑๐ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีหนังสือที่ นร ๐๓๐๓/[REDACTED] ลงวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๕ เรียกนาย [REDACTED] กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท [REDACTED] (ประเทศไทย) จำกัด และหนังสือที่ นร ๐๓๐๓/[REDACTED] ลงวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๕ เรียกนาง [REDACTED] กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท [REDACTED] (ประเทศไทย) จำกัด มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการใช้ข้อความบนฉลากสินค้าดังกล่าว ในวันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๖๖ ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (เอกสาร ๑๐)

๒. ข้อเท็จจริง

เมื่อวันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๖๖ นาย [REDACTED] และนาง [REDACTED] ไม่มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ตามหนังสือเรียก โดยไม่แจ้งเหตุขัดข้องให้ทราบแต่อย่างใด จากการตรวจสอบเลขพัสดุของบริษัท [REDACTED] จำกัด หนังสือ ที่ นร ๐๓๐๓/[REDACTED] ฉบับลงวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๕ เลขพัสดุ EJ๙๐๓๘๙ [REDACTED] TH และหนังสือ ที่ นร ๐๓๐๓/[REDACTED] ฉบับลงวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๕ เลขพัสดุ EJ๙๐๓๘๙ [REDACTED] TH มีบุคคลลงลายมือชื่อ [REDACTED] ซึ่งมีความเกิดขึ้นเป็น “พนักงานรักษาความปลอดภัย” เป็นผู้รับหนังสือเรียก ที่ นร ๐๓๐๓/[REDACTED] ฉบับลงวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๕ และหนังสือเรียก ที่ นร ๐๓๐๓/[REDACTED] ฉบับลงวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๕ โดยรับหนังสือเมื่อวันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๖ แทน จึงเป็นการรับหนังสือโดยชอบแล้ว แต่นาย [REDACTED] และ [REDACTED] ไม่มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ ตามกำหนดนัดดังกล่าว (เอกสาร ๑๑)

๓. ข้อกฎหมาย

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๕ (๔) มีหนังสือเรียกให้บุคคลใดๆ มาให้อัยคำ หรือส่งเอกสารและหลักฐานที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาของพนักงานเจ้าหน้าที่
มาตรา ๔๕ ผู้ใดขัดขวางหรือไม่อำนวยความสะดวก ไม่ให้อัยคำหรือไม่ส่งเอกสารหรือหลักฐานแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งปฏิบัติการตามมาตรา ๕ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือนหรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำ ทั้งปรับ

๔. ข้อพิจารณา

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลากพิจารณาแล้ว เห็นว่าการที่นาย [REDACTED] และนาง [REDACTED] ไม่มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ตามหนังสือเรียก โดยไม่แจ้งเหตุขัดข้องให้ทราบแต่อย่างใด ถือเป็น การฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามหนังสือเรียกของพนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งออกโดยอัยคำอำนาจตามมาตรา ๕(๔) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ โดยที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีคำสั่งที่ ๑๗/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๒ เรื่อง มอบหมายพนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ โดยคำสั่งดังกล่าวมอบหมายให้เลขาธิการคณะกรรมการ

คุ้มครอง...

คุ้มครองผู้บริโภค รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่ตามประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง แต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ลงวันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ เป็นผู้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้ทำราชอาณาจักร จึงเห็นสมควรเสนอเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาเปรียบเทียบความผิดนาย [REDACTED] และนาง [REDACTED] ฐานไม่ปฏิบัติตามหนังสือเรียก ของพนักงานเจ้าหน้าที่ ตามมาตรา ๕ (๔) อันเป็นความผิดตามมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

๕. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

[REDACTED]

([REDACTED])

ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก

[REDACTED]

([REDACTED])

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๓ มี.ค. ๒๕๖๖



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก ฝ่ายควบคุม โทร. ๑๓๕๔๔

ที่ นร ๐๓๐๓/ [REDACTED] วันที่ [REDACTED] มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอให้พิจารณาเปรียบเทียบความผิด

เรียน ผู้อำนวยการกองกฎหมายและคดี

ด้วยเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ต้นขอให้องค์กฎหมายและคดีดำเนินการเปรียบเทียบความผิดนาย [REDACTED] และ [REDACTED] ไม่ปฏิบัติตามหนังสือเรียกของพนักงานเจ้าหน้าที่ ตามมาตรา ๕ (๔) อันเป็นความผิดตามมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก จึงขอส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องมายังท่านเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการ

[REDACTED]
([REDACTED])

ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองกฎหมายและคดี ส่วนบังคับคดี โทร. ๑๓๕๑๕ (ภายใน)

ที่ นร ๐๓๐๖/ [redacted] วันที่ [redacted] เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง การเปรียบเทียบความผิดแก่นาย [redacted] และนาง [redacted] ตามพระราชบัญญัติ
คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

เลขที่สาร ป.ค. 1475
วันที่ ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เวลา 10.34

๑. ข้อเท็จจริง

๑.๑ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก ได้มีหนังสือที่ นร ๐๓๐๓/[redacted] ลงวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ เสนอเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิด ตามมาตรา ๖๒ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ พิจารณาเปรียบเทียบความผิดแก่นาย [redacted] และ [redacted] ในความผิดฐานไม่ปฏิบัติตามหนังสือเรียกของพนักงานเจ้าหน้าที่ ตามมาตรา ๕ (๔) ต้องระวางโทษตามมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ โดยเลขที่การคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้เห็นชอบให้กองกฎหมายและคดีดำเนินการเปรียบเทียบความผิด ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ (เอกสาร ๑)

๑.๒ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก ได้มีหนังสือที่ นร ๐๓๐๓/[redacted] ลงวันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๖ ส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเปรียบเทียบความผิดแก่นาย [redacted] และนาง [redacted] ฐานไม่ปฏิบัติตามหนังสือเรียกของพนักงานเจ้าหน้าที่ ตามมาตรา ๕ (๔) ต้องระวางโทษตามมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ให้กองกฎหมายและคดีพิจารณาดำเนินการต่อไป (เอกสาร ๒)

๒. ข้อกฎหมาย

๒.๑ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๕ (๔) มาตรา ๔๕ และมาตรา ๖๒

๒.๒ ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการเปรียบเทียบตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๖๒

๒.๓ คำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ ๑๗/๒๕๖๒ เรื่อง มอบหมายพนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

๓. ข้อพิจารณา

กองกฎหมายและคดีได้พิจารณาแล้ว เห็นว่า นาย [redacted] ได้รับหนังสือเรียกที่ นร ๐๓๐๓/[redacted] ลงวันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๕ ของพนักงานเจ้าหน้าที่โดยชอบแล้ว เมื่อวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๖ แต่ปรากฏว่า นาย [redacted] ไม่มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกำหนด โดยไม่แจ้ง

เหตุขัดข้อง...

เหตุขัดข้องให้ทราบแต่อย่างใด และนาง [REDACTED] รับหนังสือเรียก ที่ นร ๐๓๐๗ [REDACTED] ลงวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๕ ของพนักงานเจ้าหน้าที่โดยชอบแล้ว เมื่อวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๖ แต่ปรากฏว่า [REDACTED] ไม่มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกำหนด โดยไม่แจ้งเหตุขัดข้องให้ทราบแต่อย่างใด จึงเป็นความผิดฐานไม่ปฏิบัติตามหนังสือเรียกของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรา ๕ (๔) ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ตามมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ เมื่อคำนึงถึงพฤติการณ์แห่งคดีและสภาพความผิดพบว่าไม่มีลักษณะเป็นการฉ้อฉลหรือหลอกลวง ไม่เป็นการกระทำความผิดที่มีความร้ายแรง ดังนั้น จึงเห็นควรเปรียบเทียบความผิดแก่นาย [REDACTED] และ [REDACTED] ปรับไม่เกิน ๑ ใน ๓ ของอัตราโทษปรับสูงสุดตามที่กฎหมายกำหนดตามแนวทางการกำหนดอัตราค่าปรับในการเปรียบเทียบตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ดังนี้

๑) เปรียบเทียบปรับ [REDACTED] ในข้อหาความผิดฐาน ไม่ปฏิบัติตามหนังสือเรียกของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรา ๕ (๔) ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ตามมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ให้เปรียบเทียบความผิดเป็นเงินจำนวน ๒,๖๐๐ บาท (หกพันหกร้อยบาทถ้วน)

๒) เปรียบเทียบปรับ [REDACTED] ในข้อหาความผิดฐาน ไม่ปฏิบัติตามหนังสือเรียกของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรา ๕ (๔) ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ตามมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ให้เปรียบเทียบความผิดเป็นเงินจำนวน ๒,๖๐๐ บาท (หกพันหกร้อยบาทถ้วน)

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบด้วย กองกฎหมายและคดีจะได้มีหนังสือถึง นาย [REDACTED] และ [REDACTED] เพื่อเชิญมาเปรียบเทียบความผิดตามกฎหมายต่อไป

[REDACTED]
([REDACTED])

นิติกรชำนาญการพิเศษ รักษาการแทน
ผู้อำนวยการกองกฎหมายและคดี

เห็นชอบ

[REDACTED]
([REDACTED])

[REDACTED]
([REDACTED])

“คำนิยม : โปร่งใส ทันสมัย ใส่ใจผู้บริโภค”

สำเนาสู่อธิบดี



ที่ นร ๐๓๐๖/ [redacted]

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น ๕ ถนนแจ้งวัฒนะ
แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

[redacted] เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอเชิญเปรียบเทียบความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน นาง [redacted]

อ้างถึง หนังสือสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ นร ๐๓๐๓/ [redacted] ลงวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๕

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีหนังสือเรียกให้ท่าน
ไปให้ถ้อยคำต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ในวันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๖๖ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการใช้ข้อความบนฉลากสินค้าต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ปรากฏว่าท่านได้รับหนังสือ
โดยชอบแล้ว เมื่อวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๖ แต่เมื่อถึงกำหนดนัด ท่านไม่ไปพบพนักงานเจ้าหน้าที่ตามหนังสือเรียก
โดยไม่แจ้งเหตุขัดข้องให้ทราบแต่อย่างใด ความละเอียดแจ้งอยู่แล้วนั้น

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมาย
ให้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิด อาศัยอำนาจตามมาตรา ๒๒ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค
พ.ศ. ๒๕๖๒ เปรียบเทียบความผิดท่าน ปรับเป็นเงินจำนวน ๖,๖๐๐ บาท (หกพันหกร้อยบาทถ้วน) ในความผิดฐาน
ไม่ปฏิบัติตามหนังสือเรียกของพนักงานเจ้าหน้าที่ ตามมาตรา ๕ (๔) ต้องระวางโทษตามมาตรา ๔๕
แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ ดังนั้น จึงขอให้ท่านพบพนักงานเจ้าหน้าที่ภายใน ๗ วันทำการ
นับแต่ได้รับหนังสือฉบับนี้ เพื่อจะได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดให้เป็นไปตามกฎหมาย หากท่านไม่ไป
ชำระค่าปรับภายในระยะเวลาดังกล่าว จะถือว่าท่านไม่ประสงค์จะให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคใช้อำนาจ
เปรียบเทียบความผิดตามมาตรา ๒๒ แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าว ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
จำเป็นต้องส่งเรื่องให้พนักงานสอบสวนดำเนินคดีตามกฎหมายต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

[redacted]

([redacted])

นิติกรชำนาญการพิเศษ รักษาการแทน
ผู้อำนวยการกองกฎหมายและคดี ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

กองกฎหมายและคดี (ส่วนบังคับคดี)

โทรศัพท์ ๐ ๒๑๔๓ ๐๓๕ [redacted]

โทรสาร ๐ ๒๑๔๓ ๔๗๖๒

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ [redacted]



คคป. ๑

สมุดรับคำกล่าวโทษ

คดีที่ [REDACTED] / [REDACTED]

สถานที่ทำการเปรียบเทียบ..... สคป.

วันที่ [REDACTED] เดือน.....กรกฎาคม.....พ.ศ.๒๕๖๖.....

๑. ชื่อ - ชื่อสกุล อายุ เลขบัตรประจำตัวประชาชน และที่อยู่ของผู้กล่าวหา

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักนายกรัฐมนตรี
โดยมอบหมายให้ผู้อำนวยการกองกฎหมายและคดี

๒. ชื่อ - ชื่อสกุล อายุ เลขบัตรประจำตัวประชาชน และที่อยู่ของผู้ต้องหา

นาง [REDACTED]
๓๑๐ [REDACTED]

แขวงศาลาธรรมสพน์
เขตทวีวัฒนา
กรุงเทพมหานคร

๓. ข้อหา

ในความผิดฐานไม่ปฏิบัติตามหนังสือเรียกของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ซึ่งปฏิบัติตามมาตรา ๕ (๔) ต้องระวางโทษตามมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒
หนังสือเรียกที่ นร ๐๓๐๗ [REDACTED]
ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕

๔. วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น ๕ ในวันที่
๑๗ มกราคม ๒๕๖๕ เวลากลางวัน

๕. ผลการดำเนินการ

ผู้ต้องหารับสารภาพ และยินยอมให้เปรียบเทียบปรับ

เป็นเงิน.....๒,๖๐๐.....บาท

(.....หกพันหกร้อยบาทถ้วน.....)

(ลายมือชื่อ).....ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบ

(.....)



คคบ. ๒

บันทึกคำให้การของผู้กล่าวหาและผู้ต้องหา

สถานที่ทำการเปรียบเทียบ...สคบ.....

วันที่...เดือน...กรกฎาคม...พ.ศ. ...๒๕๖๖...

๑. ข้าพเจ้า..สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานรัฐมนตรี โดยมอบหมายให้
ผู้อำนวยการกองกฎหมายและคดี อยู่ที่ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ถนนแจ้งวัฒนะ
แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร.....ผู้กล่าวหา
ชอกล่าวหา นาง ████████ ความผิดฐานไม่ปฏิบัติตามหนังสือเรียกของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ซึ่งปฏิบัติ
ตามมาตรา ๕ (๔) ต้องระวางโทษตามมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ หนังสือเรียก
ที่ นร ๐๓๐๙/██████ ลงวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๕

๒. ข้าพเจ้า. ████████ ผู้ต้องหา สัญชาติ ████████
บิดาชื่อ ████████ มารดาชื่อ ████████ อายุ ████████ ปี
อาชีพ ████████ อยู่บ้านเลขที่ ████████ ตรอก/ซอย ████████ ถนน ████████
หมู่ที่ ████████ ตำบล/แขวง ████████ อำเภอ/เขต ████████
จังหวัด ████████ เกิดที่ ████████ โดยผู้มีอำนาจเปรียบเทียบ
ได้แจ้งข้อกล่าวหาให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว และได้แจ้งให้ทราบด้วยว่าค่าที่ข้าพเจ้าให้การนั้นอาจใช้เป็น
พยานหลักฐานในการพิจารณาคดีในชั้นศาลได้ และจะเปรียบเทียบ ความผิดของข้าพเจ้าตามที่กล่าว
เป็นเงิน.....๖,๖๐๐.....บาท (.....หกพันหรือยบาทถ้วน.....)
ข้าพเจ้าทราบแล้วขอให้การว่าได้กระทำความผิดจริง และยินยอมให้เปรียบเทียบปรับ

ข้าพเจ้ายินยอมให้ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบทำการเปรียบเทียบ และข้าพเจ้ายินยอมชำระเงินค่าปรับ
เป็นเงิน.....๖,๖๐๐.....บาท (.....หกพันหรือยบาทถ้วน.....)
ซึ่งข้าพเจ้าตกลงนำมาชำระให้ภายในสามสิบวันนับแต่ที่มีการเปรียบเทียบ หากไม่นำเงินค่าปรับจำนวนดังกล่าว
มาชำระภายในกำหนดระยะเวลาดังกล่าว ให้ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบส่งต่อเนื้คดีต่อไป

บันทึกนี้พนักงานเจ้าหน้าที่ได้อ่านให้ทุกฝ่ายฟังแล้ว รับว่าถูกต้อง

(ลายมือชื่อ).....ผู้กล่าวหา
(.....)
.....

(ลายมือชื่อ).....ผู้ต้องหา
(.....)

(ลายมือชื่อ).....ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบ
(.....)
.....

(ลายมือชื่อ).....พยาน
(.....)

(ลายมือชื่อ).....พนักงานเจ้าหน้าที่
(.....) ผู้เขียน/อ่าน



คคป. ๔

บันทึกการเปรียบเทียบ

คดีที่ [redacted] / [redacted]

สถานที่ทำการเปรียบเทียบ..... สคป.

วันที่ [redacted] เดือน..... กรกฎาคม..... พ.ศ.๒๕๖๖.....

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานยก รัฐมนตรี โดยมอบหมายให้
ผู้อำนวยการกองกฎหมายและคดี.....ผู้กล่าวหา

ระหว่าง

[redacted].....ผู้ต้องหา

ข้อกล่าวหา ในความผิดฐานไม่ปฏิบัติตามหนังสือเรียกของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ซึ่งปฏิบัติ
ตามมาตรา ๕ (๔) ต้องระวางโทษตามมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ หนังสือเรียก
ที่ นร ๐๓๐๗/ [redacted] ลงวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๕

การกระทำของผู้ต้องหาเข้าข่ายเป็นความผิดมาตรา.....๔๕.....แห่งพระราชบัญญัติ
คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และเป็นความผิดที่เปรียบเทียบได้ ผู้ต้องหายินยอมให้เปรียบเทียบ จึงเปรียบเทียบ
ให้ผู้ต้องหาเสียเงินค่าปรับ จำนวน.....๖,๖๐๐.....บาท (.....หกพันหกร้อยบาทถ้วน.....)
ผู้ต้องหาได้ชำระเงินค่าปรับตามจำนวนดังกล่าว เมื่อวันที่.....๓.....เดือน.....กรกฎาคม.....พ.ศ. ๒๕๖๖ แล้ว

บันทึกนี้พนักงานเจ้าหน้าที่ได้อ่านให้ทุกฝ่ายฟังแล้ว ก็ว่าถูกต้อง

(ลายมือชื่อ) [redacted] ผู้กล่าวหา
(.....)

(ลายมือชื่อ).....ผู้ต้องหา
(.....)

(ลายมือชื่อ).....ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบ
(.....)

(ลายมือชื่อ).....พยาน
(.....)

(ลายมือชื่อ).....พนักงานเจ้าหน้าที่
(.....) ผู้เขียน/อ่าน



OCPB

T.O-2141-3511 THANKS.

DUPLICATE

TID: 02002005
MID: 8800000000000000
BATCH: 000054
TRACE: 000107
03/07/2023 10:21:58

REF NO.: 02002005230

QR CODE PAYMENT

APPR. CODE: 000000

AMT THB *6,500.00

REF1:880000

I ACKNOWLEDGE SATISFACTORY RECEIPT
GOODS/SERVICES AND AGREE TO PAY
TOTAL AMOUNT
*** NO REFUND ***
GHL_GOV_V.1.1.1



เล่มที่ 099

เลขที่ 04943

ใบเสร็จรับเงิน

ในราชการ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษาฯ อาคารรัฐประศาสนภักดี (อาคารบี) ชั้น ๕

ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๕๐

วันที่ ๒๕ ก.ค. ๒๕๖๖

ได้รับเงินจาก [Redacted]

เป็นค่า [Redacted] พ.ศ. ๒๕๖๖

จำนวน ๒,๕๐๐ - บาท สดง (๒,๕๐๐ บาท)

ไว้เป็นการถูกต้องแล้ว

ผู้รับเงิน [Redacted]

(นางสาว [Redacted])

ตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ

ประวัติผู้กระทำความผิด (ผู้ต้องหา)

๑. ผู้กระทำความผิด	ชื่อ นาม ██████████ ชื่อสกุล ██████████ อายุ ████████ ปี เชื้อชาติ ████████ สัญชาติ ไทย ที่อยู่บ้านเลขที่ ████████ ซอยเลขหรรษาเกล้า ... แขวงคลองสองต้นนุ่น เขตลาดกระบัง กทม. เลขบัตรประจำตัวประชาชน/นิติบุคคล ██████████
๒. วัน เวลา และ สถานที่เกิดเหตุ	เหตุเกิดเมื่อวันที่ ████████ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๔ เวลา ... กลางวัน ... น. สถานที่เกิดเหตุ ████████ หมู่ที่ ████████ ถนนสุขสวัสดิ์ ตำบลบางครุ อำเภอพระประแดง ... จังหวัดสมุทรปราการ
๓. ข้อหา	ฐาน ... ร่วมกับบริษัท ██████████ ผู้หนี้ยาย ██████████ ไม่ได้จัดทำสัญญาของ รถยนต์ให้ถูกต้องครบถ้วนตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขาย รถยนต์ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยระบุรายละเอียดไม่ครบถ้วน ตามข้อ ๓ (๒) ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒
๔. จำนวนของกลาง	ของกลาง (๑) ยึดและเก็บมา ... (๒) อาศัย ... ผู้ต้องหายินยอมยกของกลางให้ตกเป็นของแผ่นดิน
๕. ผลคดี	กระทำความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ ฐาน ... ร่วมกับบริษัท ██████████ ผู้หนี้ยาย ██████████ ไม่ได้จัดทำสัญญาของ รถยนต์ให้ถูกต้องครบถ้วนตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขาย รถยนต์ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยระบุรายละเอียดไม่ครบถ้วน ตามข้อ ๓ (๒) ฝ่ายในมาตรา ๓๕ ทวิ ต้องระวางโทษจำคุก ... มาตรการ ๕๖ ประกอบมาตรา ๕๕ ผู้กระทำความผิดยินยอมให้เปรียบเทียบและจำนวนเงินค่าปรับจำนวน ๒๐,๐๐๐ บาท วันที่ชำระค่าปรับวันที่ ๑๔ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๕ หลักฐานการสั่งเปรียบเทียบปรับ ตามหนังสือ/บันทึกที่ ... วันที่ ... เดือน ... พ.ศ. ...
๖. งานคลังรับเงิน	วันที่ ๑๔ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๒๐,๐๐๐ บาท ตามใบเสร็จเลขที่ ๐๙๕ เลขที่ ๐๙๗๐๓

ลงชื่อ ██████████ เจ้าหน้าที่ผู้บันทึก

(██████████)

ตำแหน่ง ... นิติกร

สำเนาชุดฉบับ



ที่ นร ๐๓๐๖/ [redacted]

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษาฯ
อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น ๕ ถนนแจ้งวัฒนะ
แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

[redacted] มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอให้ดำเนินคดี [redacted] ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน ผู้บังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑. สำเนาคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๑๗/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๒ เรื่อง มอบหมายพนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๑ ชุด
 ๒. สำเนาหนังสือสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ นร ๐๓๐๔/ [redacted] ลงวันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๕ พร้อมหลักฐานทางไปรษณีย์ จำนวน ๑ ชุด
 ๓. สำเนาหนังสือสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ นร ๐๓๐๖/ [redacted] ลงวันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖ พร้อมหลักฐานทางไปรษณีย์ จำนวน ๑ ชุด
 ๔. หนังสือแบบรับรองรายการทะเบียนราษฎรของ [redacted] จำนวน ๑ ชุด
 ๕. สำเนาหนังสือการตรวจสอบข้อเท็จจริงของ [redacted] จำนวน ๑ ชุด

ด้วยรองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิด อาศัยอำนาจตามมาตรา ๖๒ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ เปรียบเทียบความผิดนาย [redacted] ในความผิดฐานไม่ปฏิบัติตามหนังสือเรียกของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรา ๕ (๔) ต้องระวางโทษตามมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ แต่ผู้ต้องหาไม่ยินยอมเปรียบเทียบความผิด รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ ถึง ๕

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จึงมอบหมายให้ [redacted] นิติกรชำนาญการ หรือ [redacted] นิติกร กองกฎหมายและคดี เป็นผู้มาร้องทุกข์กล่าวโทษ พร้อมทั้งส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องต่อพนักงานสอบสวน เพื่อให้ดำเนินคดีแก่ [redacted] ตามมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ และรุดมาแจ้งผลดำเนินการให้ทราบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

[redacted]

([redacted])

นิติกรชำนาญการพิเศษ รักษาการแทน
ผู้อำนวยการกองกฎหมายและคดีปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

[Handwritten signature]

กองกฎหมายและคดี (ส่วนบังคับคดี)

โทรศัพท์ ๐ ๒๑๔๓ ๐๓๕๖ [redacted]

โทรสาร ๐ ๒๑๔๓ ๔๗๖๒

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ [redacted]



รายนามผู้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น

ที่ปรึกษา

- | | |
|----------------------------------|---|
| ๑. นายธสรณ์อัฒม์ ธนทิพย์พันธ์ | เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค |
| ๒. พันตำรวจเอก ประทีป เจริญศิลป์ | รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค |
| ๓. นายอุฬาร จิวเจริญ | รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค |

ผู้ร่วมจัดทำคู่มือ

- | | |
|------------------------------|--|
| ๑. นายฐิตินันท์ สิงหา | ผู้อำนวยการกองกฎหมายและคดี รักษาการแทน
ผู้อำนวยการสำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภค
จังหวัด |
| ๒. นายปฐวี เขียวลักษณ์ | นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการพิเศษ |
| ๓. นายกิตติ อึ้งมณีภรณ์ | นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการพิเศษ |
| ๔. นางสาวกรวรรณ เทียมสนิท | นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ |
| ๕. นายวสันต์ สมานธิ | นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ |
| ๖. นางสาวโสภิตา ไตรไธ | นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ |
| ๗. นายปพนสรรค์ นนธิจันทร์ | นักสืบสวนสอบสวนปฏิบัติการ |
| ๘. นายวิระพงษ์ เพ็ชรเรือนทอง | นักสืบสวนสอบสวน |
| ๙. นายสรวิชัย ทองฉิม | นักสืบสวนสอบสวน |
| ๑๐. นางสาวกัญรักษ์ เวชสุวรรณ | นิติกร |



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550
อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 5
120 หมู่ที่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่
กรุงเทพมหานคร 10210



เว็บไซต์
www.ocpb.go.th



e-mail
consumer@ocpb.go.th



สายด่วน
1166



ส่วนภูมิภาค
ศาลากลางทุกจังหวัด
ส่วนท้องถิ่น
เทศบาลและองค์การบริหาร
ส่วนตำบลทุกแห่ง