

ขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

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

ที่ นร 2100.5/ว 60

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ทำเนียบรัฐบาล เขตดุสิต กท. 10300

23 มีนาคม 2543

เรื่อง แนวทางปฏิบัติสำหรับการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคและการดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิ
ของผู้บริโภค ในส่วนภูมิภาค

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แนวทางปฏิบัติสำหรับการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคและการดำเนินคดีเกี่ยวกับ
การละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ในส่วนภูมิภาค

เนื่องจากเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภคที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดต่าง ๆ
ส่งมายังส่วนกลางเพื่อนำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาใช้อำนาจตามมาตรา 39 แห่ง
พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 นั้น ปรากฏว่า บางครั้งเอกสารหลักฐานที่ใช้ในการประกอบ
การพิจารณาของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่ครบถ้วน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ส่วนกลาง ต้องขอให้ส่วนภูมิภาครวบรวมเอกสารดังกล่าวให้อีกครั้ง จึงเป็นเหตุให้การดำเนินการต้องล่าช้า

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจึงขอส่งแนวทางปฏิบัติสำหรับการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค
และการดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคมาเพื่อจังหวัดได้ใช้เป็นแนวทางในการทำงานของ
เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและการส่งเรื่องให้ส่วนกลาง
ดำเนินการตามมาตรา 39 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ดังรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและกรุณาแจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องได้ถือปฏิบัติต่อไปด้วย
จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายอนุวัฒน์ ธรรมชัย)

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

กองนิติการ

โทร. 6298262-4

โทรสาร. 6298261

**แนวทางปฏิบัติสำหรับการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคและการดำเนินคดี
เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค**

ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 มีบทบัญญัติ
ที่ให้อำนาจแก่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการดำเนินคดีเพื่อการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค โดย
แต่งตั้ง "เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค" เพื่อให้มีหน้าที่ดำเนินคดีแพ่งและคดีอาญากับผู้กระทำการละเมิดสิทธิ
ของผู้บริโภคในศาล ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะได้พิจารณามอบหมาย

ปัจจุบัน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีคำสั่งที่ 1/2541 ลงวันที่ 20 มกราคม 2541
แต่งตั้งพนักงานอัยการ ตามพระราชบัญญัติพนักงานอัยการ พ.ศ. 2498 โดยความเห็นชอบของ
อัยการสูงสุดเป็น "เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค" เพื่อให้มีหน้าที่ดำเนินคดีแพ่งและคดีอาญาแก่ผู้กระทำการ
ละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในศาล

เนื่องจากการที่จะพิจารณาว่าการกระทำใดที่ถือว่าเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคและ
กรณีใดสมควรเข้าดำเนินคดีให้แก่ผู้บริโภคเป็นอำนาจของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตามมาตรา 39
แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ดังนั้น ในส่วนการดำเนินการของการคุ้มครองผู้บริโภค
ในส่วนภูมิภาค ซึ่งในแต่ละจังหวัดจะมีคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเป็นผู้รับผิดชอบ
เมื่อได้รับเรื่องราวร้องเรียนจากผู้บริโภคว่าถูกกระทำการละเมิดสิทธิตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค
คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่พิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ที่ผู้บริโภค
ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ หรือคำร้องเรียนทั่ว ๆ ไป
ในเรื่องที่เกี่ยวกับการถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้า เครื่องอุปโภคบริโภค
หรือบริการที่มีการขายกันในท้องตลาด ตลอดจนมีหนังสือเรียกให้บุคคลใด ๆ มาให้ข้อมูล หรือส่งเอกสาร
และหลักฐานที่จำเป็นหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีผู้ร้องเรียน หรือเรื่องอื่นใดที่เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของ
ผู้บริโภคมาพิจารณาได้ ในการนี้จะเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องมาให้คำชี้แจงด้วยก็ได้

เพื่อให้การนำเรื่องราวร้องเรียนของผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิที่คณะอนุกรรมการคุ้มครอง
ผู้บริโภคประจำจังหวัดส่งไปยังส่วนกลางเพื่อนำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาให้ความ
ช่วยเหลือสามารถดำเนินการไปได้อย่างรวดเร็วและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน จึงขอเสนอแนวทางในการ
รับเรื่องราวร้องเรียนจากผู้บริโภคตลอดจนการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานต่าง ๆ และวิธีการดำเนินการ
ในส่วนเฉพาะเรื่องการร้องเรียนที่เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ เช่น การร้องเรียนในเรื่องสัญญาจะซื้อจะขายที่ดิน

สัญญาจะซื้อจะขายที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง สัญญาจ้างเหมาปลูกสร้างบ้าน สัญญาจะซื้อจะขายห้องชุด ในอาคารชุด เป็นต้น ดังต่อไปนี้

1. ให้ผู้บริโภคร้องเรียนเขียนรายละเอียดข้อเท็จจริงในบันทึกคำร้องเรียน ตามช่องรายการต่าง ๆ ด้วยข้อความที่ชัดเจนถูกต้องตรงกับความเป็นจริง หากมีข้อความใดที่เขียนผิด ตกเติม ขาดลบขีดฆ่า ให้ผู้เขียนลงลายมือชื่อกำกับ (เอกสาร 1) พร้อมทั้งแนบเอกสารหลักฐานต่างๆ ดังนี้

1.1 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือสำเนาบัตรประจำตัวข้าราชการ และสำเนาทะเบียนบ้านของผู้บริโภคผู้ร้องเรียน

1.2 ให้ผู้บริโภคทำหนังสือมอบอำนาจเพื่อมอบอำนาจให้เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นผู้ดำเนินการแทน ในกรณีที่ผู้บริโภคมอบหมายให้บุคคลอื่นดำเนินการแทนต้องมีหนังสือมอบอำนาจให้บุคคลนั้น ๆ มากระทำการด้วย พร้อมทั้งแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือสำเนาบัตรประจำตัวข้าราชการและสำเนาทะเบียนบ้านของทั้งผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ (เอกสาร 2 และ 3)

1.3 สำเนาเอกสารหลักฐานที่ผู้บริโภคถูกระทำการละเมิดสิทธิ เช่น เอกสารการโฆษณาใบจองซื้อ สัญญาจะซื้อจะขาย สัญญาว่าจ้าง เป็นต้น

1.4 สำเนาใบเสร็จรับเงินที่ผู้บริโภคได้ชำระเงินให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจทุกงวด โดยถ่ายเอกสารดังกล่าวและจัดเรียงตามลำดับงวดตั้งแต่งวดแรกจนถึงงวดสุดท้ายที่มีการชำระ

1.5 สำเนาหนังสือการติดต่อกันระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการธุรกิจ

1.6 ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดทำบันทึกการสอบปากคำผู้บริโภคผู้ร้องเรียนเพิ่มเติมในกรณีดังต่อไปนี้

(1) กรณีที่ผู้บริโภคเรียกร้องให้ผู้ประกอบการธุรกิจชดเชยค่าเสียหายอันเกิดจากการผิดสัญญา นอกเหนือไปจากจำนวนเงินที่ผู้บริโภคได้มีการชำระให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจตามสัญญา ต้องให้ผู้บริโภคยื่นเอกสารหลักฐานที่สามารถแสดงให้เห็นได้ถึงความเสียหายนั้น ว่าความเสียหายที่แท้จริงเป็นอย่างไร ความเสียหายนั้นมีแค่ไหนเพียงใด

(2) กรณีที่ผู้บริโภคร้องเรียนว่าถูกหลอกหลวงหรือถูกฉ้อโกง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกสอบปากคำผู้บริโภครายนั้น ๆ ว่าได้ถูกบุคคลใดกระทำการอย่างไรที่เป็นการหลอกหลวงและด้วยวิธีการอย่างไร และผู้บริโภคได้กระทำอะไรลงไปบ้างที่เป็นการหลงเชื่อตามที่ถูกหลอกหลวงในภายหลังจากนั้น

หมายเหตุ สำเนาเอกสารที่ผู้บริโภคนำมาประกอบคำร้องเรียนต้องสามารถอ่านและมองเห็นได้ชัดเจนและเอกสารทุกหน้าต้องรับรองสำเนาถูกต้องและลงลายมือชื่อกำกับ ได้ชื่อให้เขียนข้อความว่า (ผู้บริโภค)

2. ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการสืบสวนสอบสวนหาข้อเท็จจริงจากเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ของผู้บริโภค และจากการตรวจสอบจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ เช่น

2.1 เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับสถานะและภูมิฐานะของผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกร้องเรียนว่ากระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

กรณีบุคคลธรรมดา ได้แก่ แบบรับรองรายการทะเบียนราษฎรหรือสำเนารายการบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาทะเบียนบ้าน โดยตรวจสอบจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลหรือสำนักงานทะเบียนอำเภอ หรือสำนักงานทะเบียนจังหวัด หรือจากสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง

กรณีนิติบุคคล ได้แก่ หนังสือรับรองรายการทะเบียนนิติบุคคลโดยตรวจสอบจากสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทจังหวัดซึ่งตั้งอยู่ที่สำนักงานทะเบียนการค้าจังหวัด หรือสำนักงานพาณิชย์จังหวัด แล้วแต่กรณี หรือจากสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ หรือจากสำนักข้อมูลธุรกิจกรมทะเบียนการค้า

2.2 เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการแสดงกรรมสิทธิ์ของผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกร้องเรียนไม่ว่าจะเป็นสำเนาสัญญาจะซื้อจะขาย สำเนาหนังสือสัญญาขายที่ดิน สำเนาหนังสือรับรองการทำประโยชน์ที่ดิน สำเนาโฉนดที่ดิน โดยตรวจสอบจากสำนักงานที่ดินอำเภอ หรือสำนักงานที่ดินจังหวัด สำนักงานที่ดินสาขา หรือจากกรมที่ดิน

2.3 เอกสารหลักฐานการยื่นขออนุญาตให้กระทำการต่าง ๆ เช่น สำเนาหนังสืออนุญาตทำการค้าที่ดิน สำเนาคำขออนุญาตทำการจัดสรรที่ดิน สำเนาใบอนุญาตให้ทำการจัดสรรที่ดิน สำเนารายการจัดท่าแผนผัง โครงการ และวิธีการจัดสรรที่ดิน สำเนาใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ตัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร สำเนาหนังสือสัญญาจ้างเอง เป็นต้น โดยตรวจสอบจากสำนักงานที่ดินจังหวัด หรือสำนักงานที่ดินสาขา หรือจากองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น (อบต. หรือ อบจ. แล้วแต่กรณี)

2.4 เอกสารหลักฐานอื่น ๆ ที่ควรตรวจสอบเพิ่มเติม ได้แก่ ตรวจสอบใบรับรองเขตพื้นที่ตามข้อกำหนดการใช้ประโยชน์ที่ดินจากสำนักงานผังเมืองจังหวัด ตรวจสอบใบอนุญาตเชื่อมทางจากสำนักงานร.พ.ช. ตรวจสอบการขออนุญาตระบายน้ำลงสู่ทางน้ำสาธารณะประโยชน์จากสำนักงานจังหวัดหรือสำนักงานอำเภอ ตรวจสอบระบบจ่ายน้ำจากการประปาส่วนภูมิภาค ตรวจสอบระบบไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นต้น

2.5 เอกสารหลักฐานการให้สินเชื่อ หรือการสนับสนุนในการดำเนินโครงการจากสถาบันการเงิน หรือจากธนาคารพาณิชย์

2.6 ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไปตรวจสอบสถานที่ตั้ง โครงการจัดสรรที่ผู้บริโภคร้องเรียน และถ่ายภาพสถานที่นั้น ๆ เก็บเอาไว้ใช้ประกอบการพิจารณา

3. เมื่อได้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ ครบถ้วนแล้ว ในกรณีที่ผู้บริโภคร้องเรียนว่าผู้ประกอบการธุรกิจไม่ปฏิบัติตามสัญญาในการก่อสร้าง หรือไม่ดำเนินการจดทะเบียน โอนกรรมสิทธิ์ หรือไม่จัดสร้างสาธารณูปโภคต่าง ๆ ตามที่ได้โฆษณาไว้หรือตามแผนผังโครงการที่ขึ้นขอจัดสรรหรือก่อสร้างฯ ราษฎรคกร่อง เป็นต้น ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

3.1 มีหนังสือถึงผู้ประกอบการธุรกิจที่ถูกร้องเรียน โดยจัดส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับไปยังภูมิลำเนาที่ตรวจสอบแน่นอนแล้ว ตามข้อ 2.1 ให้มาพบเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงและแสดงเอกสารหลักฐานแก้ข้อร้องเรียน และให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายทำการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทกับผู้บริโภคที่ร้องเรียน

3.2 กรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจได้รับหนังสือแล้วแต่ไม่ยอมมาชี้แจงข้อเท็จจริงต่อเจ้าหน้าที่ และเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้บริโภค ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการจัดทำหนังสือเรียกของพนักงานเจ้าหน้าที่โดยอาศัยอำนาจตามมาตรา 5 (4) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เรียกผู้ประกอบการให้มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อให้มาให้อัยคำหรือส่งเอกสารใด ๆ ประกอบการพิจารณาดำเนินการและเจรจาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทกับผู้บริโภคที่ร้องเรียน

3.3 ในกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจได้รับหนังสือเรียกที่จังหวัดออกโดยลงทะเบียนไปรษณีย์ตอบรับแล้วแต่ไม่มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกำหนดโดยไม่แจ้งเหตุขัดข้องให้ทราบล่วงหน้า ถือว่าเป็นการไม่ปฏิบัติตามหนังสือเรียก ผู้ประกอบการธุรกิจนั้นมีความผิดต้องระวางโทษตามมาตรา 45 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องทำบันทึกเสนอความเห็นพร้อมหลักฐานไปรษณีย์ตอบรับต่อคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเพื่อเสนอเรื่องให้คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานครเพื่อใช้อำนาจในการเปรียบเทียบความผิดต่อไป

3.4 ในกรณีที่ผู้บริโภคและผู้ประกอบการธุรกิจที่ถูกร้องเรียนมาทำการเจรจาไกล่เกลี่ยกันแล้ว หากทั้งสองฝ่ายตกลงกันได้ ในข้อที่พิพาทกัน ให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทำบันทึกข้อตกลงที่ทั้งสองฝ่ายต่างมีให้แก่กันเพื่อระงับข้อพิพาทที่มีต่อกัน ดังนี้

(1) เมื่อผู้ประกอบการธุรกิจมาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อให้ให้อัยคำและชี้แจงข้อเท็จจริงตามหนังสือเรียก ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการสอบสวนและบันทึกข้อเท็จจริงเบื้องต้นในกรณีพิพาทนั้น ๆ เช่น ลักษณะและวิธีการดำเนินโครงการพร้อมทั้งให้แสดงเอกสารหลักฐานประกอบ และให้ผู้ประกอบการธุรกิจเขียนบันทึกคำชี้แจงต่อพนักงานเจ้าหน้าที่เป็นหนังสือไว้ส่วนหนึ่ง

(2) ในกรณีที่มีการเจรจาระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจและผู้บริโภค หากการเจรจาสามารถตกลงกันได้บางส่วน เช่น ผู้ประกอบการธุรกิจรับว่าจะกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งให้ภายในระยะเวลาที่กำหนดอันมีลักษณะเป็นการรับสภาพหนี้ต่อผู้บริโภค ควรให้พนักงานเจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกรับสภาพหนี้ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจหรือผู้แทนที่ได้รับมอบอำนาจฝ่ายหนึ่งกับผู้บริโภคอีกฝ่ายหนึ่งบันทึกไว้เป็นหลักฐานโดยพนักงานเจ้าหน้าที่ลงชื่อเป็นพยาน

(3) ในกรณีที่มีการเจรจาระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจและผู้บริโภค และทั้งสองฝ่ายสามารถตกลงกันได้ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ทำบันทึกข้อตกลงแยกต่างหากจากคำชี้แจงข้อเท็จจริงตาม (1) โดยในบันทึกข้อตกลงควรมีข้อความที่มีความหมายระงับข้อพิพาทที่มีอยู่และข้อตกลงที่เกิดขึ้นใหม่โดยละเอียดแล้วลงชื่อผู้ประกอบการธุรกิจหรือผู้แทนที่ได้รับมอบอำนาจฝ่ายหนึ่งกับผู้บริโภคอีกฝ่ายหนึ่ง โดยพนักงานเจ้าหน้าที่ลงชื่อเป็นพยาน นอกจากนี้บันทึกข้อตกลงให้มีข้อความที่แสดงให้เห็นว่าหากคู่สัญญาไม่ปฏิบัติตามบันทึกข้อตกลงที่ทำได้ให้สามารถนำคดีฟ้องร้องต่อศาลได้ทันที โดยคู่สัญญามีสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายหรือไม่อย่างไรให้บันทึกไว้โดยละเอียดด้วย

4. ในกรณีที่ไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทกันได้ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดขอที่จะรวบรวมหลักฐานต่าง ๆ เพื่อประชุมพิจารณาให้ความเห็นเบื้องต้นในกรณีดังกล่าวและสรุปสำนวนความเห็นพร้อมทั้งเอกสารหลักฐานตามที่ได้รวบรวมไว้ในข้อ 1, ข้อ 2, ข้อ 3 แล้วนำส่งไปยังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนกลาง) เพื่อจะได้พิจารณาดำเนินการตามมาตรา 39 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ต่อไป

5. เมื่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาใช้อำนาจตามมาตรา 39 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มีมติมอบหมายให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีกับผู้ประกอบการที่กระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ในกรณีนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนกลาง) จะมีหนังสือส่งเรื่องและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดพร้อมแจ้งมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเพื่อดำเนินการส่งเรื่องทั้งหมดไปยังสำนักงานอัยการจังหวัดนั้น ๆ เพื่อจะได้ดำเนินการมอบหมายเรื่องให้พนักงานอัยการในฐานะเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีละเมิดสิทธิผู้บริโภคกับผู้ประกอบการแทนผู้บริโภค ทั้งนี้ ตามมาตรา 39 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ต่อไป

6. เมื่อพนักงานอัยการในฐานะเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินคดีตามข้อ 5 แล้ว หากได้ผลประการใด ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดรายงานผลการดำเนินคดีให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนกลาง) ทราบด้วย เพื่อจะได้รายงานผลการดำเนินคดีนั้น ๆ ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบต่อไป