



คู่มือการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค
สำหรับนิติกร และผู้ช่วยนิติกร
ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของ
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา



จัดทำโดย
กลุ่มงานกฎหมาย
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา เมืองพัทยา

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคเล่มนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้นิติกรและผู้ช่วยนิติกรใช้เป็นเครื่องมือช่วยเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค โดยได้จัดทำรายละเอียดของขั้นตอนต่าง ๆ ของการปฏิบัติงาน ตลอดจนผังระบบงาน (Flow Chart) เพื่อให้เข้าใจง่ายและใช้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานให้บรรลุตามข้อกำหนดสำคัญ ๆ ของแต่ละกระบวนการ ให้ได้ตามเป้าหมายและผลลัพธ์ที่ตั้งไว้ และเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า นิติกรและผู้ช่วยนิติกรที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค จะสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องมีประสิทธิภาพเป็นมาตรฐานเดียวกันและเป็นประโยชน์ต่อผู้บังคับบัญชาในการติดตาม กำกับ เร่งรัดให้งานบรรลุผลสัมฤทธิ์ เกิดความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น และบรรลุตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ทุกประการ

คณะผู้จัดทำ

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา

แนวทางการรับเรื่องร้องเรียน

๑. อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา

๑) รับและพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ผลิตหรือ ผู้ประกอบธุรกิจในเรื่องเกี่ยวกับการถูกเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้า เครื่องอุปโภคบริโภค หรือบริการที่มีการซื้อขายกันในตลาดเพื่อดำเนินการแก้ไขหรือนำเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาใช้อำนาจดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิ

๒) ติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจซึ่งกระทำการใด ๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคและอาจจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการใด ๆ ตามที่เห็นสมควร และจำเป็น เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค รวมทั้งให้มีอำนาจในการแต่งตั้ง คณะทำงานเพื่อการนี้ ตามที่เห็นสมควร

๓) สั่งให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดส่งเอกสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์หรือเรื่องอื่นใด ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคมาพิจารณาได้ ในการนี้จะเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงด้วยก็ได้

๔) ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจและหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค

๕) สอดส่องการปฏิบัติการตามอำนาจและหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดของพนักงานเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติการตามอำนาจและหน้าที่ดังกล่าว

๖) การให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชน และการสร้างเครือข่ายความเข้มแข็งของประชาชนเพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

๗) รายงานผลการปฏิบัติงานในรอบเดือนให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบ

๒. ช่องทางในการร้องเรียน

๑. การยื่นเรื่องเรียนด้วยตนเองที่ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดเมืองพัทยา เมืองพัทยา

๒. การร้องเรียนทาง Pattaya contact center ๑๓๓๗

๓. การร้องเรียนทางไปรษณีย์ตอบรับ

๔. การร้องเรียนผ่าน E-mail : saraban@pattaya.go.th

๕. การร้องเรียนผ่าน www.pattaya.go.th

๓. ขั้นตอนการดำเนินการ

(๑) ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดเมืองพัทยา เมืองพัทยา รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค จากแหล่งต่าง ๆ ได้แก่

✓ ผู้บริโภคควรร้องเรียนด้วยตนเอง พร้อมนำสำเนาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น สัญญาจอง สัญญาจะซื้อจะขาย สัญญาว่าจ้างก่อสร้าง สัญญาเช่าซื้อ ใบเสร็จรับเงิน เอกสารโฆษณา หนังสือที่ติดต่อระหว่างผู้ร้องเรียนและผู้ประกอบธุรกิจ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของ
คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา

แนวทางการรับเรื่องร้องเรียน

๑. อำนาจหน้าที่ของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา

๑) รับและพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ผลิตหรือ ผู้ประกอบธุรกิจในเรื่องเกี่ยวกับการถูกเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้า เครื่องอุปโภคบริโภค หรือบริการที่มีการซื้อขายกันในตลาดเพื่อดำเนินการ แก้ไขหรือนำเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาใช้อำนาจดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิ

๒) ติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจซึ่งกระทำการใด ๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคและอาจจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการใด ๆ ตามที่เห็นสมควร และจำเป็น เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค รวมทั้งให้มีอำนาจในการแต่งตั้ง คณะทำงานเพื่อการนี้ ตามที่ เห็นสมควร

๓) สั่งให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดส่งเอกสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์หรือเรื่องอื่นใด ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคมาพิจารณาได้ ในการนี้จะเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงด้วยก็ได้

๔) ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจและหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการ คุ้มครองผู้บริโภค

๕) สอดส่องการปฏิบัติการตามอำนาจและหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดของพนักงานเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติการตาม อำนาจและหน้าที่ดังกล่าว

๖) การให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชน และการสร้างเครือข่ายความเข้มแข็งของ ประชาชนเพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

๗) รายงานผลการปฏิบัติงานในรอบเดือนให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบ

๒. ช่องทางในการร้องเรียน

๑. การยื่นเรื่องเรียนด้วยตนเองที่ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดเมืองพัทยา เมืองพัทยา

๒. การร้องเรียนทาง Pattaya contact center ๑๓๓๗

๓. การร้องเรียนทางไปรษณีย์ตอบรับ

๔. การร้องเรียนผ่าน E-mail : saraban@pattaya.go.th

๕. การร้องเรียนผ่าน www.pattaya.go.th

๓. ขั้นตอนการดำเนินการ

(๑) ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดเมืองพัทยา เมืองพัทยา รับเรื่องร้องเรียนจาก ผู้บริโภค จากแหล่งต่าง ๆ ได้แก่

✓ ผู้บริโภคควรร้องเรียนด้วยตนเอง พร้อมนำสำเนาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น สัญญาจอง สัญญาจะซื้อจะขาย สัญญาว่าจ้างก่อสร้าง สัญญาเช่าซื้อ ใบเสร็จรับเงิน เอกสารโฆษณา หนังสือที่ ติดต่อระหว่างผู้ร้องเรียนและผู้ประกอบธุรกิจ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

✓ ให้ผู้บริโภครายละเอียดข้อเท็จจริงในบันทึกคำร้องเรียน

- ชื่อและที่อยู่ของผู้บริโภค/ผู้ประกอบการ
- แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน

✓ ตรวจสอบเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียน

- ตรวจสอบอยู่ในเขตอำนาจของเมืองพัทยาหรือไม่
- ตรวจสอบสิทธิของผู้บริโภคว่าเป็นผู้บริโภคและ/หรือผู้ประกอบการตาม

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ หรือไม่ และตรวจสอบอายุความ

- ตรวจสอบคำร้อง มีรายละเอียดครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่
- ตรวจสอบการรับมอบอำนาจถูกต้องหรือไม่ (กรณีมอบอำนาจ)
- หากมีการเรียกค่าเสียหาย นอกจากจำนวนเงินที่ผู้บริโภคได้ชำระไปแล้ว

ให้ตรวจสอบว่าเสียหายอะไรและมีหลักฐานหรือไม่

➤ ตรวจสอบว่าเป็นการกระทำที่ละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามนิติกรรมสัญญา หรือเรื่องคุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องอะไร โดยให้พิจารณาจากรายละเอียด เนื้อหา วัตถุประสงค์ และเจตนา อันแท้จริงของคู่สัญญาที่ตกลงทำนิติกรรมสัญญานั้น ๆ ไม่ควรยึดถือเพียงแต่ชื่อของนิติกรรมสัญญา

➤ ตรวจสอบว่าสิทธิตามนิติกรรมสัญญาของคู่สัญญาที่จะพึงปฏิบัติและสามารถ บังคับต่อกันได้นั้นมีอะไรบ้าง เช่น ก่อสร้างหรือไม่ โอนได้หรือไม่ ปฏิบัติตามเอกสารโฆษณาครบถ้วนหรือไม่ หรืออยู่ในฐานะที่คู่สัญญาจะปฏิบัติตามสัญญาได้หรือไม่ หรือจะใช้สิทธิบอกเลิกสัญญา ทั้งนี้ จะต้องสอบถาม ความประสงค์ของผู้บริโภคให้ชัดเจน

➤ ตรวจสอบว่าหากคู่สัญญาเป็นนิติบุคคล ได้มีการกระทำเป็นไปตามขอบอำนาจ หน้าที่หรือวัตถุประสงค์ดังที่กฎหมายบัญญัติหรือข้อกำหนดในข้อบังคับหรือตราสารจัดตั้งตามประมวล กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๖๖ และ ๗๐ หรือไม่ หากมีบุคคลอื่นเกี่ยวข้องจะต้องสืบสวนสอบสวนให้ได้ เอกสารหลักฐานข้อเท็จจริงให้ชัดเจนว่าบุคคลนั้นมีส่วนเกี่ยวข้องและจะต้องร่วมรับผิดชอบในฐานะใด

(๒) ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน

(๓) นิติกรหรือผู้ช่วยนิติกรผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบ วิเคราะห์ สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน

(๔) มีหนังสือเชิญคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมาเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

(๕) ในกรณีที่มีการเจรจาไกล่เกลี่ย หากคู่กรณีสามารถตกลงกันได้และมีการปฏิบัติตามบันทึก ข้อตกลง หรือในกรณีที่ผู้ประกอบการชี้แจงข้อเท็จจริง และผู้บริโภคไม่ได้แย้ง ก็ให้สรุปข้อเท็จจริงเสนอ ผู้บังคับบัญชาของอนุมัติเรื่อง

(๖) ในกรณีที่ไม่สามารถตกลงกันได้ นิติกรหรือผู้ช่วยนิติกรผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรวบรวม ข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้นว่า

✓ รายการจดทะเบียนนิติบุคคลกรณีผู้ประกอบการเป็นนิติบุคคล

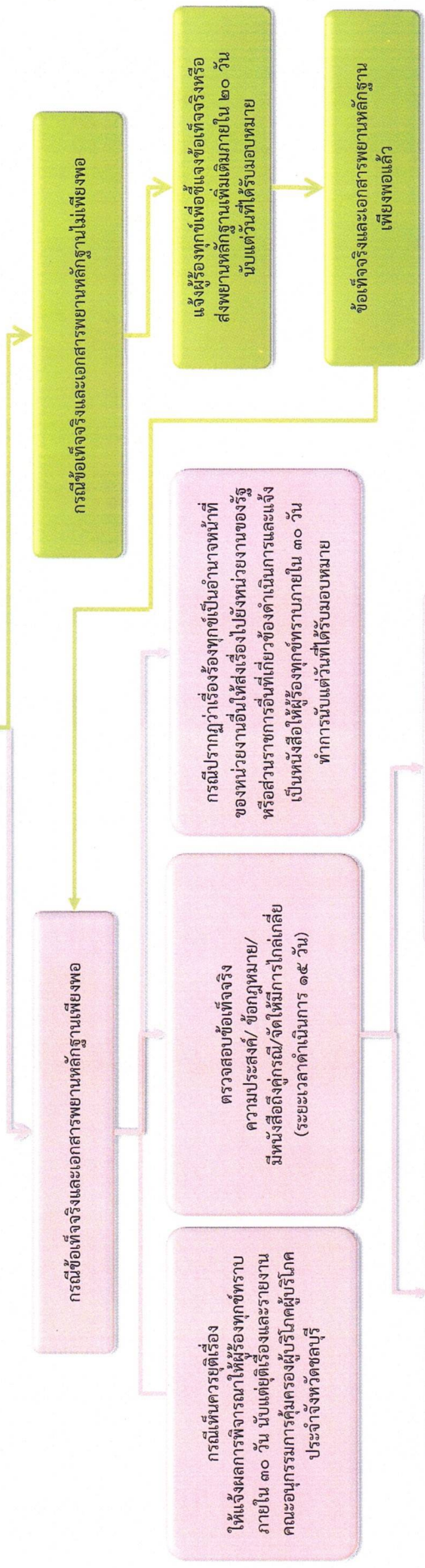
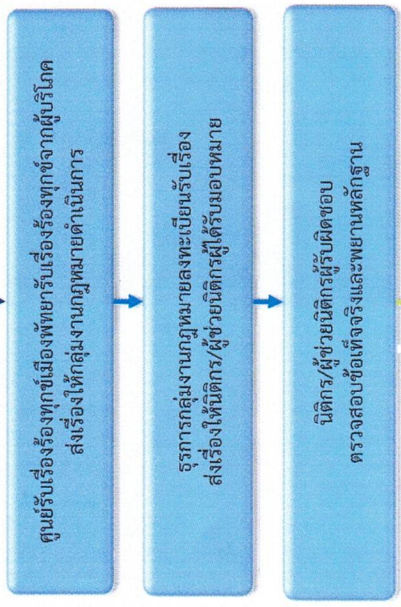
✓ ตรวจสอบสภาพล้มละลายของผู้ประกอบการ

ภาระผูกพันที่ดิน

- ✓ ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับที่ดินแปลงที่ตั้งโครงการว่าผู้ใดถือกรรมสิทธิ์/สิทธิครอบครอง
- ✓ การขออนุญาตจัดสรรที่ดิน การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- ✓ รายละเอียดของสัญญา และเอกสารอื่น ๆ
- ✓ การโฆษณา ภาพถ่ายโครงการ
- ✓ สอบปากคำผู้บริโภคร ผู้ประกอบธุรกิจ และผู้เกี่ยวข้องเพิ่มเติม
- ✓ หนังสือบอกกล่าวและ/หรือหนังสือบอกเลิกสัญญา
- ✓ เอกสารหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน

(๗) เมื่อนิติกรหรือผู้ช่วยนิติกรผู้รับผิดชอบวิเคราะห์และพิจารณาข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแล้ว หากเห็นว่ากรกระทำของผู้ประกอบธุรกิจเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค สมควรที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะฟ้องคดีแทนผู้บริโภคตามมาตรา ๓๙ ให้รวบรวมข้อเท็จจริงทั้งหมด พร้อมทำความเข้าใจนำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา เพื่อมีมติส่งเรื่องต่อไปยังนำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดชลบุรี เพื่อให้มีมติให้ส่งเรื่องให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคต่อไป

ขั้นตอนการดำเนินการเกี่ยวกับงานคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำเมืองพัทยา



ภาคผนวก



คำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ที่ ๑๑/๒๕๕๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๕ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในการประชุมครั้งที่ ๔/๒๕๕๑ เมื่อวันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๕๑ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย

- | | |
|--|---------------------|
| ๑. นายกเมืองพัทยา | ประธานอนุกรรมการ |
| ๒. รองนายกเมืองพัทยาที่นายกเมืองพัทยาแต่งตั้ง | รองประธานอนุกรรมการ |
| ๓. ประธานสภาเมืองพัทยา | รองประธานอนุกรรมการ |
| ๔. ปลัดเมืองพัทยา | อนุกรรมการ |
| ๕. รองปลัดเมืองพัทยาที่นายกเมืองพัทยาแต่งตั้ง | อนุกรรมการ |
| ๖. นายอำเภอบางละมุง | อนุกรรมการ |
| ๗. ผู้กำกับสถานีตำรวจภูธรพัทยา | อนุกรรมการ |
| ๘. ผู้อำนวยการสำนักการคลัง | อนุกรรมการ |
| ๙. ผู้อำนวยการสำนักการช่าง | อนุกรรมการ |
| ๑๐. ผู้อำนวยการสำนักการศึกษา | อนุกรรมการ |
| ๑๑. ผู้อำนวยการสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | อนุกรรมการ |
| ๑๒. ผู้อำนวยการกองช่างสุขาภิบาล | อนุกรรมการ |
| ๑๓. ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน | อนุกรรมการ |
| ๑๔. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม | อนุกรรมการ |
| ๑๕. ผู้อำนวยการสำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน | อนุกรรมการ |
| ๑๖. สารวัตรตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา | อนุกรรมการ |
| ๑๗. นายกสมาคมนักธุรกิจ
และการท่องเที่ยวเมืองพัทยา | อนุกรรมการ |

๑๘. นายกสมาคมโรงแรมไทย ภาคตะวันออก	อนุกรรมการ
๑๙. ประธานชมรมร้านอาหารเมืองพัทยา	อนุกรรมการ
๒๐. ประธานชมรมสื่อมวลชนเมืองพัทยา	อนุกรรมการ
๒๑. ประธานชุมชนที่ได้รับการคัดเลือก ๒ คน และนายกเมืองพัทยาแต่งตั้ง	อนุกรรมการ
๒๒. หัวหน้าสำนักปลัดเมืองพัทยา	อนุกรรมการและ เลขานุการ
๒๓. พนักงานเมืองพัทยา ที่นายกเมืองพัทยาแต่งตั้ง ๒ คน	อนุกรรมการและ ผู้ช่วยเลขานุการ

อนุกรรมการตามข้อ ๒๑. ให้อยู่ในตำแหน่งคราวละ ๓ ปี หากพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระอาจแต่งตั้งผู้อื่นเป็นอนุกรรมการแทนได้ และให้อยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของอนุกรรมการซึ่งตนแทน

ให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีอำนาจและหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. รับและพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ผลิตหรือผู้ประกอบการ ในเรื่องเกี่ยวกับการถูกเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้า เครื่องอุปโภคบริโภค หรือบริการที่มีการซื้อขายกันในท้องตลาด เพื่อดำเนินการแก้ไขหรือนำเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาใช้อำนาจดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

๒. ติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบการ ซึ่งกระทำการใด ๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคและอาจจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการใด ๆ ตามที่เห็นสมควรและจำเป็น เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค รวมทั้งให้อำนาจในการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อการนี้ ตามที่เห็นสมควร

๓. สั่งให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดส่งเอกสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์หรือเรื่องอื่นใดที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมาพิจารณาได้ ในการนี้ จะเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงด้วยก็ได้

๔. ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจและหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค

๕. สอดส่องการปฏิบัติการตามอำนาจและหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดของพนักงานเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติการตามอำนาจและหน้าที่ดังกล่าว

๖. การให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชน และการสร้างเครือข่ายความเข้มแข็งของประชาชน เพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานในรอบเดือนให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๔ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๑



(นายชูศักดิ์ ศิรินิล)

รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

พระราชบัญญัติ
คุ้มครองผู้บริโภค
พ.ศ. ๒๕๒๒

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.
ให้ไว้ ณ วันที่ ๓๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๒๒
เป็นปีที่ ๓๔ ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ
ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรมีกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค

จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอม
ของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ทำหน้าที่รัฐสภา ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒”

มาตรา ๒^๑ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุ
เบกษาเป็นต้นไป

มาตรา ๓ ในพระราชบัญญัตินี้

“ซื้อ” หมายความว่ารวมถึงเช่า เช่าซื้อ หรือได้มาไม่ว่าด้วยประการใด ๆ โดยให้
ค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่น

“ขาย” หมายความว่ารวมถึงให้เช่า ให้เช่าซื้อ หรือจัดหาให้ไม่ว่าด้วยประการใด ๆ
โดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่น ตลอดจนการเสนอหรือการชักชวนเพื่อการ
ดังกล่าวด้วย

“สินค้า” หมายความว่า สิ่งของที่ผลิตหรือมีไว้เพื่อขาย

“บริการ” หมายความว่า การรับจัดทำกรงาน การให้สิทธิใด ๆ หรือการให้ใช้หรือ
ให้ประโยชน์ในทรัพย์สินหรือกิจการใด ๆ โดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อื่นแต่ไม่
รวมถึงการจ้างแรงงานตามกฎหมายแรงงาน

“ผลิต” หมายความว่า ทำ ผสม ปُرุง ประกอบ ประดิษฐ์ หรือแปรสภาพและ
หมายความว่ารวมถึงการเปลี่ยนรูป การดัดแปลง การคัดเลือก หรือการแบ่งบรรจุ

^๑ ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๙๖/ตอนที่ ๗๒/ฉบับพิเศษ หน้า ๒๐/๔ พฤษภาคม ๒๕๒๒

“ผู้บริโภค”^๒ หมายความว่า ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการและหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม

“ผู้ประกอบการ” หมายความว่า ผู้ขาย ผู้ผลิตเพื่อขาย ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขายหรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า หรือผู้ให้บริการ และหมายความรวมถึงผู้ประกอบการโฆษณาด้วย

“ข้อความ” หมายความว่า รวมถึงการกระทำที่ปรากฏด้วยตัวอักษร ภาพ ภาพยนตร์ แสง เสียง เครื่องหมายหรือการกระทำอย่างใด ๆ ที่ทำให้บุคคลทั่วไปสามารถเข้าใจความหมายได้

“โฆษณา” หมายความว่า ถึงกระทำการไม่ว่าโดยวิธีใด ๆ ให้ประชาชนเห็นหรือทราบข้อความ เพื่อประโยชน์ในทางการค้า

“สื่อโฆษณา” หมายความว่า สิ่งที่ใช้เป็นสื่อในการโฆษณา เช่น หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ไปรษณีย์โทรเลข โทรศัพท์ หรือป้าย

“ฉลาก” หมายความว่า รูป รอยประดิษฐ์ กระจกหรือสิ่งอื่นใดที่ทำให้ปรากฏข้อความเกี่ยวกับสินค้าซึ่งแสดงไว้ที่สินค้าหรือภาชนะบรรจุหรือหีบห่อบรรจุสินค้า หรือสอดแทรกหรือรวมไว้กับสินค้าหรือภาชนะบรรจุหรือหีบห่อบรรจุสินค้า และหมายความรวมถึงเอกสารหรือคู่มือสำหรับใช้ประกอบกับสินค้า ป้ายที่ติดตั้งหรือแสดงไว้ที่สินค้าหรือภาชนะบรรจุหรือหีบห่อบรรจุสินค้านั้น

“สัญญา”^๓ หมายความว่า ความตกลงกันระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจเพื่อซื้อและขายสินค้าหรือให้และรับบริการ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

“กรรมการ” หมายความว่า กรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

“พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งให้ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

“รัฐมนตรี” หมายความว่า รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๔ ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับความคุ้มครองดังต่อไปนี้

(๑) สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ

(๒) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ

(๓) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ

(๓ ทวิ)^๔ สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา

(๔) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย

ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายว่าด้วยการนั้น ๆ หรือพระราชบัญญัตินี้บัญญัติไว้

^๒ มาตรา ๓ นิยามคำว่า “ผู้บริโภค” แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒)

พ.ศ. ๒๕๔๑

^๓ มาตรา ๓ นิยามคำว่า “สัญญา” เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒)

พ.ศ. ๒๕๔๑

^๔ มาตรา ๔ วรรคหนึ่ง (๓ ทวิ) เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑

มาตรา ๕ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจดังต่อไปนี้

(๑) นับ ชั่ง ตวง วัด ตรวจสอบสินค้า และเก็บหรือนำสินค้าในปริมาณพอสมควรไปเป็นตัวอย่างเพื่อทำการทดสอบโดยไม่ต้องชำระราคาสินค้านั้น ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด

(๒) ค้น ยึด หรืออายัดสินค้า ภาชนะหรือหีบห่อบรรจุสินค้า ฉลากหรือเอกสารอื่นที่ไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้เพื่อประโยชน์ในการดำเนินคดีในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการกระทำผิดตามพระราชบัญญัตินี้

(๓) เข้าไปในสถานที่หรือยานพาหนะใด ๆ เพื่อตรวจสอบการผลิตสินค้า การขายสินค้าหรือบริการ รวมทั้งตรวจสอบสมุดบัญชี เอกสาร และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องของผู้ประกอบธุรกิจในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการกระทำผิดตามพระราชบัญญัตินี้

(๔) มีหนังสือเรียกให้บุคคลใด ๆ มาให้ถ้อยคำ หรือส่งเอกสารและหลักฐานที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาของพนักงานเจ้าหน้าที่

ในการปฏิบัติหน้าที่ตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกตามสมควร

มาตรา ๖ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา ๕ (๓) ถ้าไม่เป็นการเร่งด่วนให้พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งเป็นหนังสือให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองสถานที่หรือยานพาหนะนั้นทราบล่วงหน้าตามสมควรก่อน และให้กระทำการต่อหน้าผู้ครอบครองสถานที่หรือยานพาหนะ หรือถ้าเจ้าของหรือผู้ครอบครองไม่อยู่ในที่นั้น ก็ให้กระทำต่อหน้าบุคคลอื่นอย่างน้อยสองคนซึ่งพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ร้องขอมาเป็นพยาน

การค้นตามมาตรา ๕ (๒) ให้พนักงานเจ้าหน้าที่กระทำได้เฉพาะเวลาระหว่างพระอาทิตย์ขึ้นถึงพระอาทิตย์ตก

มาตรา ๗ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องแสดงบัตรประจำตัวเมื่อผู้ที่เกี่ยวข้องร้องขอ

บัตรประจำตัวของพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้เป็นไปตามแบบที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา ๘^๔ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และให้มีอำนาจแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่และออกกฎกระทรวงเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

พนักงานเจ้าหน้าที่อาจมอบหมายเจ้าพนักงานท้องถิ่นให้ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้ได้

กฎกระทรวงนั้น เมื่อประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

หมวด ๑

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

^๔ มาตรา ๘ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

มาตรา ๙^๖ ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่งเรียกว่า “คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค” ประกอบด้วยนายกรัฐมนตรีเป็นประธานกรรมการ ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปลัดกระทรวงคมนาคม ปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ปลัดกระทรวงพาณิชย์ ปลัดกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม และผู้ทรงคุณวุฒิอีกไม่เกินแปดคนซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งตามหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีกำหนด โดยต้องมีผู้แทนที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการคุ้มครองผู้บริโภคจากภาควิชาการ ภาคประชาชน และภาคผู้ประกอบการอย่างน้อยภาคละสองคน เป็นกรรมการ

ให้เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นกรรมการและเลขานุการ และให้เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแต่งตั้งข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจำนวนไม่เกินสองคนเป็นผู้ช่วยเลขานุการ

มาตรา ๑๐ คณะกรรมการมีอำนาจและหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) พิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ

(๑/๑)^๗ ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามที่ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจตกลงกันก่อนมีการฟ้องคดีต่อศาล ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

(๑/๒)^๘ ส่งเสริม พัฒนา และสนับสนุนงานคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด

(๒)^๙ (ยกเลิก)

(๓)^{๑๐} กำหนดแนวทางการแจ้งหรือโฆษณาข่าวสารตามมาตรา ๒๐ (๒/๒)

(๔) ให้คำปรึกษาและแนะนำแก่คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และพิจารณาวินิจฉัยการอุทธรณ์คำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

(๕) วางระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการเฉพาะเรื่องและคณะอนุกรรมการ

(๖) สอดส่องเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐให้ปฏิบัติตามอำนาจและหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ดำเนินคดีในความผิดเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

(๗) ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคที่คณะกรรมการเห็นสมควรหรือมีผู้ร้องขอตามมาตรา ๓๙

(๘)^{๑๑} รับรองสมาคมและมูลนิธิตามมาตรา ๔๐

^๖ มาตรา ๙ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^๗ มาตรา ๑๐ วรรคหนึ่ง (๑/๑) เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๖

^๘ มาตรา ๑๐ วรรคหนึ่ง (๑/๒) เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๖

^๙ มาตรา ๑๐ วรรคหนึ่ง (๒) ยกเลิกโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^{๑๐} มาตรา ๑๐ วรรคหนึ่ง (๓) แก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

(๘/๑)^{๑๒} จัดทำแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาตินโยบายของรัฐบาล มติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค หรือมาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภคสากล

(๙) เสนอความเห็นต่อคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภค และพิจารณาให้ความเห็นในเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามที่คณะรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีมอบหมาย

(๙/๑)^{๑๓} เสนอความเห็นต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อให้มีการตรากฎหมาย แก้ไขหรือปรับปรุงกฎหมายหรือกฎเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้สอดคล้องกับหรือเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค

(๙/๒)^{๑๔} เสนอความเห็นต่อส่วนราชการ หน่วยงานอื่นของรัฐ หรือองค์กรอื่น เพื่อให้จัดทำ ทบทวน ประเมิน หรือปรับปรุงมาตรการ และแนวทางการปฏิบัติราชการหรือการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งในการออกกฎหมายและการบังคับใช้กฎหมายและกฎเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

(๙/๓)^{๑๕} พิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดการใช้บังคับกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามมาตรา ๒๑ วรรคสอง

(๑๐) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการ

ในการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา นี้ คณะกรรมการอาจมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นผู้ปฏิบัติการหรือเตรียมข้อเสนอไปยังคณะกรรมการเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไปได้

มาตรา ๑๑ ให้กรรมการซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้ง อยู่ในตำแหน่งคราวละสามปี กรรมการที่พ้นจากตำแหน่งอาจได้รับแต่งตั้งอีกได้ เมื่อครบกำหนดตามวาระในวาระหนึ่ง หากยังมีได้มีการแต่งตั้งกรรมการขึ้นใหม่ ให้กรรมการซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระนั้นอยู่ในตำแหน่งเพื่อดำเนินงานต่อไปจนกว่ากรรมการซึ่งได้รับแต่งตั้งใหม่เข้ารับหน้าที่^{๑๖}

มาตรา ๑๒ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระตามมาตรา ๑๑ กรรมการซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งพ้นจากตำแหน่ง เมื่อ

(๑) ตาย

(๒) ลาออก

^{๑๑} มาตรา ๑๐ วรรคหนึ่ง (๘) แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๓)

พ.ศ. ๒๕๕๖

^{๑๒} มาตรา ๑๐ วรรคหนึ่ง (๘/๑) เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^{๑๓} มาตรา ๑๐ วรรคหนึ่ง (๙/๑) เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^{๑๔} มาตรา ๑๐ วรรคหนึ่ง (๙/๒) เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^{๑๕} มาตรา ๑๐ วรรคหนึ่ง (๙/๓) เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^{๑๖} มาตรา ๑๑ วรรคสาม เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

(๓) คณะรัฐมนตรีให้ออก

(๔) เป็นบุคคลล้มละลาย

(๕) เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

(๖) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

ในกรณีที่กรรมการพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ คณะรัฐมนตรีอาจแต่งตั้งผู้อื่นเป็นกรรมการแทนได้และให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งแทนอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการซึ่งตนแทน

ในกรณีที่คณะรัฐมนตรีแต่งตั้งกรรมการเพิ่มขึ้นในระหว่างที่กรรมการซึ่งแต่งตั้งไว้แล้วยังมีวาระอยู่ในตำแหน่ง ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นกรรมการเพิ่มขึ้นอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งไว้แล้ว

ในกรณีที่กรรมการพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้คณะกรรมการประกอบด้วยกรรมการทั้งหมดเท่าที่มีอยู่จนกว่าจะมีการแต่งตั้งกรรมการตามวรรคสอง^{๑๗}

มาตรา ๑๓ ในการประชุมคณะกรรมการ ถ้าประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อยู่ในที่ประชุม ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

การประชุมคณะกรรมการทุกคราวต้องมีกรรมการมาประชุมไม่ต่ำกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด จึงจะเป็นองค์ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากัน ให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

มาตรา ๑๔ ให้มีคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง ดังต่อไปนี้

(๑) คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา

(๑/๑)^{๑๘} คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ

(๒) คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก

(๓)^{๑๙} คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง ประกอบด้วยกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องที่เกี่ยวข้องตามที่คณะกรรมการแต่งตั้งขึ้น มีจำนวนไม่น้อยกว่าเจ็ดคนแต่ไม่เกินสิบสามคน

กรรมการเฉพาะเรื่องอยู่ในตำแหน่งคราวละสามปี และให้นำมาตรา ๑๑ วรรคสอง และวรรคสาม และมาตรา ๑๒ มาใช้บังคับโดยอนุโลม^{๒๐}

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง มีอำนาจและหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ และตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

^{๑๗} มาตรา ๑๒ วรรคสี่ เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^{๑๘} มาตรา ๑๔ วรรคหนึ่ง (๑/๑) เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^{๑๙} มาตรา ๑๔ วรรคหนึ่ง (๓) เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑

^{๒๐} มาตรา ๑๔ วรรคสาม แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

มาตรา ๑๕ คณะกรรมการและคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง จะแต่งตั้งคณะอนุกรรมการ เพื่อพิจารณาหรือปฏิบัติการอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง มอบหมายก็ได้

มาตรา ๑๖ การประชุมของคณะกรรมการเฉพาะเรื่องและคณะอนุกรรมการให้นำ มาตรา ๑๓ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

มาตรา ๑๗ คณะกรรมการและคณะกรรมการเฉพาะเรื่องมีอำนาจสั่งให้บุคคลหนึ่ง บุคคลใดส่งเอกสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์หรือเรื่องอื่นใดที่เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิ ของผู้บริโภคมาพิจารณาได้ ในการนี้จะเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงด้วยก็ได้

มาตรา ๑๗/๑^{๒๑} ให้ประธานกรรมการ กรรมการ ประธานกรรมการเฉพาะเรื่อง กรรมการเฉพาะเรื่อง และประธานอนุกรรมการและอนุกรรมการตามมาตรา ๑๕ ได้รับเบี้ยประชุม และประโยชน์ตอบแทนอื่นตามที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

มาตรา ๑๘ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ คณะกรรมการหรือ คณะกรรมการเฉพาะเรื่องต้องให้โอกาสแก่ผู้ถูกกล่าวหาหรือสงสัยว่ากระทำการอันเป็นการละเมิด สิทธิของผู้บริโภค เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงและแสดงความคิดเห็นตามสมควร เว้นแต่ในกรณีที่น่าเป็นและ เร่งด่วน

การกำหนดหรือการออกคำสั่งในเรื่องใดตามพระราชบัญญัตินี้ ให้คณะกรรมการ หรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องคำนึงถึงความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่ทั้งผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ และในกรณีที่เห็นสมควรคณะกรรมการหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องจะกำหนดเงื่อนไขหรือวิธีการ ชั่วคราวในการบังคับให้เป็นไปตามการกำหนดหรือการออกคำสั่งนั้นก็ได้

มาตรา ๑๙^{๒๒} ให้จัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นในสำนัก นายกรัฐมนตรี

ให้มีเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจหน้าที่ควบคุมดูแลโดยทั่วไป และรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และจะให้มีรอง เลขาธิการและผู้ช่วยเลขาธิการเป็นผู้ช่วยปฏิบัติราชการด้วยก็ได้

มาตรา ๒๐ ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจและหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอัน เนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการ

^{๒๑} มาตรา ๑๗/๑ เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^{๒๒} มาตรา ๑๙ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑

(๒) ติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งกระทำการใด ๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการใด ๆ ตามที่เห็นสมควรและจำเป็นเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค

(๒/๑)^{๒๓} ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมและการรวมตัวกันของผู้บริโภคในการจัดตั้งองค์กรของผู้บริโภค และส่งเสริมองค์กรของผู้บริโภคในการรักษาสิทธิของผู้บริโภคตามแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค

(๒/๒)^{๒๔} แจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภคหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียแก่สิทธิของผู้บริโภค โดยจะระบุชื่อสินค้าหรือบริการ หรือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจด้วยก็ได้

(๓) สนับสนุนหรือทำการศึกษาและวิจัยปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับสถาบันการศึกษาและหน่วยงานอื่น

(๔) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการศึกษาแก่ผู้บริโภคในทุกระดับการศึกษาเกี่ยวกับความปลอดภัยและอันตรายที่อาจได้รับจากสินค้าหรือบริการ

(๕) ดำเนินการเผยแพร่วิชาการ และให้ความรู้และการศึกษาแก่ผู้บริโภค เพื่อสร้างนิสัยในการบริโภคที่เป็นการส่งเสริมพละนาถมาย ประหยัด และใช้ทรัพยากรของชาติให้เป็นประโยชน์มากที่สุด

(๖) ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุม ส่งเสริม หรือกำหนดมาตรฐานของสินค้าหรือบริการ

(๗) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องมอบหมาย

มาตรา ๒๐/๑^{๒๕} ในกรณีที่ศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดว่าผู้ประกอบธุรกิจฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจโฆษณาคำพิพากษาทั้งหมดหรือแต่บางส่วนให้ประชาชนทราบ

ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจไม่ปฏิบัติตามประกาศหรือคำสั่งของคณะกรรมการคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง หรือเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ออกตามความในพระราชบัญญัตินี้ และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเข้าดำเนินการแทนผู้ประกอบธุรกิจ ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับรายละเอียดการไม่ปฏิบัติตามประกาศหรือคำสั่งและการเข้าดำเนินการแทนผู้ประกอบธุรกิจดังกล่าวให้ประชาชนทราบ โดยให้โฆษณาได้ทั้งในระหว่างดำเนินการและภายหลังดำเนินการแล้วเสร็จ

การโฆษณาคำพิพากษาดมวรรคหนึ่งและการโฆษณาข่าวสารตามวรรคสอง ให้กระทำทางสื่อโฆษณาและสื่อรูปแบบอื่นตามที่เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกำหนด โดยจะระบุชื่อผู้ประกอบธุรกิจหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องด้วยก็ได้

หมวด ๒

การคุ้มครองผู้บริโภค

^{๒๓} มาตรา ๒๐ (๒/๑) เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^{๒๔} มาตรา ๒๐ (๒/๒) เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^{๒๕} มาตรา ๒๐/๑ เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

มาตรา ๒๑^{๒๖} ในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยการใดได้บัญญัติเรื่องใดไว้โดยเฉพาะแล้ว ให้บังคับตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการนั้น และให้นำบทบัญญัติในหมวดนี้ไปใช้บังคับได้เท่าที่ไม่ซ้ำหรือขัดกับบทบัญญัติดังกล่าว หากการฝ่าฝืนบทบัญญัติที่นำไปใช้นั้นเป็นความผิดและมีโทษตามพระราชบัญญัตินี้ผู้กระทำความผิดต้องรับโทษตามพระราชบัญญัตินี้ด้วย

ในกรณีที่มีข้อโต้แย้งระหว่างหน่วยงานของรัฐเกี่ยวกับการใช้บังคับกฎหมายระหว่างการใช้บังคับตามบทบัญญัติในหมวดนี้กับการใช้บังคับตามกฎหมายเฉพาะ ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเสนอเรื่องต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาด คำวินิจฉัยชี้ขาดของคณะกรรมการให้เป็นที่สุดและผูกพันหน่วยงานของรัฐ

ในกรณีที่มีกฎหมายบัญญัติไว้โดยเฉพาะแล้ว และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเห็นสมควรจะต้องเข้าไปดำเนินการเพื่อส่งเสริมหรือแก้ไขเยียวยาผู้บริโภคในเบื้องต้นให้นำบทบัญญัติในหมวดนี้ไปใช้บังคับได้เท่าที่ไม่ซ้ำหรือขัดกับบทบัญญัติดังกล่าว

ในกรณีที่มีกฎหมายเฉพาะมิได้มีบทบัญญัติให้อำนาจแก่เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายออกคำสั่งเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามที่บัญญัติในหมวดนี้ ให้คณะกรรมการมีอำนาจออกคำสั่งตามความในหมวดนี้ เว้นแต่ในกรณีที่กฎหมายดังกล่าวมีเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายอยู่แล้ว คณะกรรมการอาจมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายว่าด้วยการนั้นใช้อำนาจตามพระราชบัญญัตินี้แทนคณะกรรมการเฉพาะเรื่องได้ การฝ่าฝืนคำสั่งของเจ้าหน้าที่ผู้รับมอบอำนาจจากคณะกรรมการ ให้ถือว่าเป็นการฝ่าฝืนคำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และให้มีอัตราโทษเช่นเดียวกัน

การมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ตามวรรคสี่ ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา ๒๑/๑^{๒๗} เพื่อประโยชน์ในการจัดทำหรือการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งการบูรณาการในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

(๑) คณะกรรมการ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง หรือเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอาจจัดให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค

(๒) คณะกรรมการหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องอาจจัดให้มีการประชุมร่วมกันกับคณะกรรมการตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการจ่ายคำตอบแทน ให้ถือว่าการประชุมร่วมดังกล่าวเป็นการประชุมของคณะกรรมการตามกฎหมายของแต่ละคณะกรรมการนั้นด้วย

คณะกรรมการตามกฎหมายอื่นหรือหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคอาจเสนอเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อดำเนินการจัดให้มีการประชุมร่วมกันตามวรรคหนึ่งก็ได้

ส่วนที่ ๑

การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการโฆษณา

^{๒๖} มาตรา ๒๑ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^{๒๗} มาตรา ๒๑/๑ เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

มาตรา ๒๒ การโฆษณาจะต้องไม่ใช่ข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือใช้ข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม ทั้งนี้ ไม่ว่าข้อความดังกล่าวนั้นจะเป็นข้อความที่เกี่ยวกับแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพ หรือลักษณะของสินค้าหรือบริการ ตลอดจนการส่งมอบ การจัดหา หรือการใช้สินค้าหรือบริการ

ข้อความดังต่อไปนี้ ถือว่าเป็นข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือเป็นข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม

(๑) ข้อความที่เป็นเท็จหรือเกินความจริง
(๒) ข้อความที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการไม่ว่าจะกระทำโดยใช้หรืออ้างอิงรายงานทางวิชาการ สถิติ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันไม่เป็นความจริงหรือเกินความจริง หรือไม่ก็ตาม

(๓) ข้อความที่เป็นการสนับสนุนโดยตรงหรือโดยอ้อมให้มีการกระทำผิดกฎหมายหรือศีลธรรม หรือนำไปสู่ความเสื่อมเสียในวัฒนธรรมของชาติ

(๔) ข้อความที่จะทำให้เกิดความแตกแยกหรือเสื่อมเสียความสามัคคีในหมู่ประชาชน

(๕) ข้อความอย่างอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ข้อความที่ใช้ในการโฆษณาที่บุคคลทั่วไปสามารถรู้ได้ว่าเป็นข้อความที่ไม่อาจเป็นความจริงได้โดยแน่แท้ ไม่เป็นข้อความที่ต้องห้ามในการโฆษณาตาม (๑)

มาตรา ๒๓ การโฆษณาจะต้องไม่กระทำด้วยวิธีการอันอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพร่างกายหรือจิตใจ หรืออันอาจก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้บริโภค ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา ๒๔ ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่าสินค้าใดอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคและคณะกรรมการว่าด้วยฉลากได้กำหนดให้สินค้านั้นเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลากตามมาตรา ๓๐ ให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณามีอำนาจออกคำสั่งดังต่อไปนี้

(๑) กำหนดให้การโฆษณานั้นต้องกระทำไปพร้อมกับคำแนะนำหรือคำเตือนเกี่ยวกับวิธีใช้หรืออันตราย ตามเงื่อนไขที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณากำหนด ทั้งนี้ โดยคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาจะกำหนดเงื่อนไขให้แตกต่างกันสำหรับการโฆษณาที่ใช้สื่อโฆษณาต่างกันได้

(๒) จำกัดการใช้สื่อโฆษณาสำหรับสินค้านั้น

(๓) ห้ามการโฆษณาสินค้านั้น

ความใน (๒) และ (๓) ให้นำมาใช้บังคับแก่การโฆษณาที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่าการใช้หรือประโยชน์ของสินค้านั้นขัดต่อนโยบายทางสังคม ศีลธรรม หรือวัฒนธรรมของชาติด้วย

มาตรา ๒๕ ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่าสินค้าหรือบริการใดผู้บริโภคจำเป็นต้องทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสภาพ ฐานะ และรายละเอียดอย่างอื่นเกี่ยวกับผู้ประกอบการว่าด้วยการโฆษณาที่มีอำนาจกำหนดให้การโฆษณาสินค้าหรือบริการนั้นต้องให้ข้อเท็จจริงดังกล่าวตามที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาที่กำหนดได้

มาตรา ๒๖ ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่าข้อความในการโฆษณาโดยทางสื่อโฆษณาใด สมควรแจ้งให้ผู้บริโภคทราบว่าข้อความนั้นเป็นข้อความที่มีความมุ่งหมายเพื่อการโฆษณา คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาที่มีอำนาจกำหนดให้การโฆษณาโดยทางสื่อโฆษณานั้นต้องมีถ้อยคำชี้แจงกำกับให้ประชาชนทราบว่าข้อความดังกล่าวเป็นการโฆษณาได้ ทั้งนี้ คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาจะกำหนดเงื่อนไขอย่างไรก็ได้ให้ต้องปฏิบัติด้วยก็ได้

มาตรา ๒๗ ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่าโฆษณาใดฝ่าฝืน มาตรา ๒๒ มาตรา ๒๓ มาตรา ๒๔ (๑) หรือมาตรา ๒๕ ให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาที่มีอำนาจออกคำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างดังต่อไปนี้

- (๑) ให้แก้ไขข้อความหรือวิธีการในการโฆษณา
- (๒) ห้ามการใช้ข้อความบางอย่างที่ปรากฏในการโฆษณา
- (๓) ห้ามการโฆษณาหรือห้ามใช้วิธีการนั้นในการโฆษณา
- (๔) ให้โฆษณาเพื่อแก้ไขความเข้าใจผิดของผู้บริโภคที่อาจเกิดขึ้นแล้วตามหลักเกณฑ์

และวิธีการที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณากำหนด

ในการออกคำสั่งตาม (๔) ให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา กำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้บริโภคประกอบกับความสุจริตใจในการกระทำของผู้กระทำการโฆษณา

ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา มีคำสั่งตาม (๔) และผู้ประกอบการธุรกิจไม่ปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาอาจเข้าดำเนินการแทนผู้ประกอบการธุรกิจ และให้ผู้ประกอบการธุรกิจมีหน้าที่ชดเชยค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการแทนนั้น โดยให้บังคับตามบทบัญญัติเกี่ยวกับการบังคับทางปกครองตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง^{๒๘}

มาตรา ๒๘^{๒๙} ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่า มีเหตุอันควรสงสัยว่าข้อความใดที่ใช้ในการโฆษณาเป็นเท็จหรือเกินความจริงตามมาตรา ๒๒ วรรคสอง (๑) คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาอาจออกคำสั่งให้ผู้กระทำการโฆษณาพิสูจน์เพื่อแสดงความจริงได้ และในกรณีจำเป็นเร่งด่วน คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาจะออกคำสั่งระงับการโฆษณาดังกล่าวเป็นการชั่วคราว จนกว่าจะทราบผลการพิสูจน์ก็ได้

ในกรณีที่ผู้กระทำการโฆษณาอ้างอิงรายงานทางวิชาการ ผลการวิจัย สถิติ การรับรองของสถาบันหรือบุคคลอื่นใด หรือยืนยันข้อเท็จจริงอันใดอันหนึ่งในการโฆษณา ถ้าผู้กระทำการโฆษณาไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าข้อความที่ใช้ในการโฆษณาเป็นไปตามที่อ้างอิง คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาอาจออกคำสั่งตามมาตรา ๒๗ ได้ และให้ถือว่าผู้กระทำการโฆษณา รู้หรือควรได้รู้ว่าข้อความนั้นเป็นความเท็จ

มาตรา ๒๙ ผู้ประกอบการธุรกิจผู้ใดสงสัยว่าการโฆษณาของตนจะเป็นการฝ่าฝืนหรือไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ ผู้ประกอบการธุรกิจผู้นั้นอาจขอให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา

^{๒๘} มาตรา ๒๗ วรรคสาม เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^{๒๙} มาตรา ๒๘ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

พิจารณาให้ความเห็นในเรื่องนั้นก่อนทำการโฆษณาได้ ในกรณีนี้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาจะต้องให้ความเห็นและแจ้งให้ผู้ขอทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาได้รับคำขอ ถ้าไม่แจ้งภายในกำหนดระยะเวลาดังกล่าว ให้ถือว่าคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาให้ความเห็นชอบแล้ว

การขอความเห็นและค่าป่วยการในการให้ความเห็นให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณากำหนด ค่าป่วยการที่ได้รับให้นำส่งคลังเป็นรายได้แผ่นดิน

การให้ความเห็นของคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาตามวรรคหนึ่ง ไม่ถือว่าเป็นการตัดอำนาจของคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาที่จะพิจารณาวินิจฉัยใหม่เป็นอย่างอื่นเมื่อมีเหตุอันสมควร

การใดที่ได้กระทำไปตามความเห็นของคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาที่ให้ตามวรรคหนึ่ง มิให้ถือว่าการกระทำนั้นเป็นความผิดทางอาญา

ส่วนที่ ๑/๑

การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านความปลอดภัย^{๓๐}

มาตรา ๒๙/๑^{๓๑} ในส่วนนี้ เว้นแต่ข้อความจะแสดงให้เห็นเป็นอย่างอื่น

“สินค้าที่เป็นอันตราย” หมายความว่า สินค้าที่ก่อหรืออาจก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ อนามัย จิตใจ หรือทรัพย์สิน ทั้งนี้ ไม่รวมถึงสินค้าที่มีกฎหมายอื่นบัญญัติเรื่องนั้นไว้โดยเฉพาะแล้ว

“บริการที่เป็นอันตราย” หมายความว่า บริการที่ก่อหรืออาจก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ อนามัย จิตใจ หรือทรัพย์สิน ทั้งนี้ ไม่รวมถึงบริการที่มีกฎหมายอื่นบัญญัติเรื่องนั้นไว้โดยเฉพาะแล้ว

“คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัย” หมายความว่า คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ

มาตรา ๒๙/๒^{๓๒} สินค้าที่ผู้ประกอบการจะขายหรือเสนอขาย หรือเข้าทำความตกลงเพื่อขายหรือนำเสนอด้วยวิธีการโฆษณาหรือวิธีการอื่นใด หรือนำออกวางตลาด จะต้องเป็นสินค้าที่มีความปลอดภัย

การปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยของสินค้า ให้พิจารณาจากเรื่อง ดังต่อไปนี้

(๑) ลักษณะและประเภทของสินค้า รวมถึงส่วนประกอบของสินค้า การออกแบบสินค้า การบรรจุและบรรจุภัณฑ์ ข้อกำหนดเกี่ยวกับการประกอบ การติดตั้ง การบำรุงรักษา และความคาดหมายที่ผู้บริโภคทั่วไปพึงมีเกี่ยวกับสินค้านั้น

^{๓๐} ส่วนที่ ๑/๑ การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านความปลอดภัย มาตรา ๒๙/๑ ถึงมาตรา ๒๙/๑๗ เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^{๓๑} มาตรา ๒๙/๑ เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^{๓๒} มาตรา ๒๙/๒ เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

(๒) ลักษณะการนำเสนอสินค้า การติดฉลาก คำเตือนและข้อกำหนดต่าง ๆ เกี่ยวกับการใช้ การกำจัด และการทำลาย และข้อบ่งชี้หรือข้อสารสนเทศใด ๆ เกี่ยวกับสินค้า รวมถึงการโฆษณาสินค้า

(๓) ผลกระทบด้านความปลอดภัยของสินค้าที่อาจเกิดขึ้นหากนำสินค้านั้นไปใช้ร่วมกับสินค้าอื่น

(๔) ผู้บริโภคซึ่งมีความเสี่ยงที่จะได้รับอันตรายจากการบริโภคสินค้าเป็นพิเศษ เช่น เด็ก สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ ผู้ป่วย และคนพิการ

(๕) มาตรฐานความปลอดภัยที่ได้รับการยอมรับเป็นการทั่วไปของสินค้าประเภทนั้น

(๖) แนวปฏิบัติที่ดีของผู้ประกอบธุรกิจ

มาตรา ๒๙/๓^{๓๓} ผู้ประกอบธุรกิจต้องไม่ผลิต สิ่ง หรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขายซึ่งสินค้าที่เป็นอันตราย และต้องไม่แนะนำหรือโฆษณาสินค้านี้ดังกล่าว

มาตรา ๒๙/๔^{๓๔} ผู้ประกอบธุรกิจซึ่งเป็นผู้ผลิต หรือผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขายซึ่งสินค้าที่ควบคุมฉลากตามมาตรา ๓๐ และสินค้าอื่นที่คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยประกาศกำหนดในราชกิจจานุเบกษา ต้องจัดให้มีมาตรการเพื่อป้องกันหรือทำให้ความเสี่ยงต่ออันตรายอันเนื่องมาจากสินค้านั้นหมดสิ้นไป

คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยอาจกำหนดให้บริการใดที่ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีมาตรการเพื่อป้องกันหรือทำให้ความเสี่ยงต่ออันตรายอันเนื่องมาจากบริการนั้นหมดสิ้นไปได้ โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

มาตรการเพื่อป้องกันหรือทำให้ความเสี่ยงต่ออันตรายอันเนื่องมาจากสินค้าหรือบริการหมดสิ้นไปที่ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีนั้น ได้แก่

(๑) สอดส่องดูแลความปลอดภัยของสินค้าหรือบริการของตนตลอดระยะเวลาประกันของสินค้าหรือบริการนั้น พร้อมทั้งเก็บรักษาสถิติหรือรายงานที่เกี่ยวข้อง

(๒) มาตรการอันเหมาะสมกับสินค้าหรือบริการเพื่อให้ทราบได้ถึงความเสี่ยงต่ออันตรายที่อาจเกิดขึ้นตามสภาพของสินค้าหรือบริการเพื่อประโยชน์ในการป้องกันความเสี่ยงดังกล่าว

(๓) ช่องทางในการให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภค และช่องทางการรับแจ้งข้อมูลจากผู้บริโภค การตรวจสอบและพิจารณาข้อมูลที่รับแจ้งจากผู้บริโภค และการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้บริโภคทราบโดยไม่ชักช้าพร้อมทั้งจัดทำและเก็บรักษาบันทึกหรือรายงานเกี่ยวกับการรับแจ้งและผลการพิจารณาดังกล่าว

(๔) มาตรการในการติดตามสินค้าที่ได้จัดจำหน่ายไป ซึ่งรวมถึงการระบุชื่อและรายละเอียดของผู้ผลิต ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักร หรือผู้จัดจำหน่าย และเลขหมายประจำสินค้าไว้ที่ตัวสินค้าหรือบรรจุภัณฑ์

(๕) มาตรการในการติดตามบริการที่ได้ให้บริการไป ซึ่งรวมถึงการระบุชื่อและที่อยู่ของผู้รับบริการและรายละเอียดของการให้บริการ

^{๓๓} มาตรา ๒๙/๓ เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^{๓๔} มาตรา ๒๙/๔ เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

มาตรา ๒๙/๕^{๓๕} ผู้ประกอบธุรกิจซึ่งเป็นผู้ขายหรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้าหรือผู้ซื้อสินค้าเพื่อนำออกให้บริการ ซึ่งเป็นสินค้าหรือบริการตามมาตรา ๒๙/๔ ต้องจัดให้มีมาตรการดังต่อไปนี้เพื่อป้องกันหรือทำให้ความเสี่ยงต่ออันตรายอันเนื่องมาจากสินค้าที่ขายหรือสินค้าที่นำออกให้บริการนั้นหมดสิ้นไป

(๑) เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับความเสี่ยงต่ออันตรายอันเนื่องมาจากสินค้าที่ขายหรือสินค้าที่นำออกให้บริการที่ตนได้มาจากผู้ผลิต ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักร ผู้ขาย หรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า และข้อมูลหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องที่อยู่ในความครอบครองของตน โดยส่งต่อให้ผู้ซื้อหรือผู้บริโภคได้ทราบ

(๒) เก็บรักษาเอกสารที่จำเป็นเพื่อการติดตามแหล่งที่มาของสินค้าที่ขายหรือสินค้าที่นำออกให้บริการ เช่น ชื่อและรายละเอียดของผู้ผลิต ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักร ผู้ขาย หรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้าที่ขายหรือสินค้าที่นำออกให้บริการนั้นไว้ และส่งมอบเอกสารดังกล่าวเมื่อคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยได้มีหนังสือเรียกให้ส่ง

ผู้ประกอบธุรกิจตามวรรคหนึ่งต้องให้ความร่วมมือกับผู้ผลิต ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักร ผู้ขาย และพนักงานเจ้าหน้าที่ ในการดำเนินการเพื่อป้องกันหรือทำให้ความเสี่ยงต่ออันตรายอันเนื่องมาจากสินค้าที่ขายหรือสินค้าที่นำออกให้บริการหมดสิ้นไป

มาตรา ๒๙/๖^{๓๖} ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการซึ่งต้องปฏิบัติตามมาตรา ๒๙/๔ และมาตรา ๒๙/๕ มีเหตุอันควรสงสัยว่าสินค้าหรือบริการนั้นอาจเป็นสินค้าหรือบริการที่เป็นอันตราย ผู้ประกอบธุรกิจนั้นอาจแจ้งเตือนภัยแก่ผู้ผลิต ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักร ผู้ขาย หรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า หรือผู้ให้บริการ รวมถึงผู้ประกอบธุรกิจโฆษณา ผู้บริโภค และประชาชนทราบเป็นการทั่วไป

ในกรณีที่ปรากฏว่าสินค้าหรือบริการใดเป็นสินค้าหรือบริการที่เป็นอันตราย หรือสินค้าหรือบริการที่เป็นอันตรายนั้นมีผลทำให้บุคคลถึงแก่ความตาย รับอันตรายสาหัส หรือเป็นเหตุให้เกิดอันตรายแก่กายหรือจิตใจของบุคคล หรือเป็นอันตรายต่อทรัพย์สินอื่น ผู้ประกอบธุรกิจตามวรรคหนึ่งต้องแจ้งความเป็นอันตรายของสินค้าหรือบริการนั้นแก่ผู้ผลิต ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักร ผู้ขาย หรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า หรือผู้ให้บริการ รวมถึงผู้ประกอบธุรกิจโฆษณา ผู้บริโภค และประชาชน และแจ้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบโดยเร็ว

คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยอาจประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการดำเนินการตามวรรคสองก็ได้

มาตรา ๒๙/๗^{๓๗} ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจพบหรือได้รับแจ้งตามมาตรา ๒๙/๖ วรรคสอง ว่าสินค้าหรือบริการที่ตนผลิต ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักร ขาย หรือมีไว้เพื่อขายหรือให้บริการนั้นเป็นสินค้าหรือบริการที่เป็นอันตราย ผู้ประกอบธุรกิจนั้นต้องดำเนินการเพื่อปิดป้องอันตรายหรือทำให้อันตรายของสินค้าหรือบริการนั้นหมดสิ้นไป เช่น แก้ไข เปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงสินค้าหรือบริการ เปลี่ยนสินค้าหรือเปลี่ยนวิธีให้บริการ เรียกคืนสินค้าและชดใช้ราคาสินค้า

^{๓๕} มาตรา ๒๙/๕ เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^{๓๖} มาตรา ๒๙/๖ เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^{๓๗} มาตรา ๒๙/๗ เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

เก็บสินค้าออกจากท้องตลาดหรือดให้บริการ และแจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวเป็นหนังสือต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคโดยไม่ชักช้า แต่ต้องไม่เกินห้าวันนับแต่วันที่เริ่มดำเนินการ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ลักษณะของอันตราย และมาตรการที่ผู้ประกอบการธุรกิจได้ดำเนินการเพื่อป้องกันอันตรายดังกล่าว

คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยอาจประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการดำเนินการตามวรรคหนึ่งก็ได้

มาตรา ๒๙/๘^{๓๘} ในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่าสินค้าหรือบริการใดอาจเป็นสินค้าหรือบริการที่เป็นอันตราย คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยอาจออกคำสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการนั้นได้ และให้ผู้ประกอบธุรกิจรายงานผลการทดสอบหรือพิสูจน์ต่อคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัย ทั้งนี้ ภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยกำหนด

เมื่อมีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าสินค้าหรือบริการใดเป็นสินค้าหรือบริการที่เป็นอันตราย ให้คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยออกคำสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการ และอาจสั่งห้ามขายสินค้าหรือดให้บริการนั้นเป็นการชั่วคราวจนกว่าจะทราบผลการทดสอบหรือผลการพิสูจน์สินค้าหรือบริการนั้นก็ได้ และให้ผู้ประกอบธุรกิจรายงานผลการทดสอบหรือพิสูจน์ต่อคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยกำหนด

มาตรา ๒๙/๙^{๓๙} ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยได้มีคำสั่งห้ามขายสินค้าหรือดให้บริการชั่วคราวตามมาตรา ๒๙/๘ วรรคสอง เมื่อคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยพิจารณาผลการทดสอบหรือผลการพิสูจน์แล้วเห็นว่าสินค้าหรือบริการที่สั่งให้ทดสอบหรือพิสูจน์นั้นไม่เป็นสินค้าหรือบริการที่เป็นอันตราย ให้คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยออกคำสั่งเพิกถอนคำสั่งดังกล่าว

ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยพิจารณาผลการทดสอบหรือผลการพิสูจน์เพื่อประกอบการพิจารณาแล้วเห็นว่า สินค้าชิ้นนั้นเป็นสินค้าที่เป็นอันตรายและไม่อาจป้องกันอันตรายที่จะเกิดจากสินค้านั้นได้โดยการกำหนดฉลากตามมาตรา ๓๐ หรือตามกฎหมายอื่น หรือบริการนั้นเป็นบริการที่เป็นอันตราย ให้คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยออกคำสั่งห้ามผู้ประกอบการผลิตเพื่อขาย ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย หรือขายสินค้า หรือดให้บริการ โดยจะสั่งให้แก้ไขเปลี่ยนแปลง หรือปรับปรุงสินค้าหรือการให้บริการ หรือทำลายสินค้านั้นดังกล่าว หรือส่งกลับคืนไปยังประเทศที่นำสินค้านั้นเข้ามาในราชอาณาจักร ตามควรแก่กรณี

มาตรา ๒๙/๑๐^{๔๐} ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยมีคำสั่งห้ามขายสินค้าตามมาตรา ๒๙/๙ วรรคสอง ให้ผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้ผลิต หรือผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรจัดเก็บสินค้าในท้องตลาดกลับคืนและประกาศเรียกคืนสินค้าจากผู้บริโภค และทำให้

^{๓๘} มาตรา ๒๙/๘ เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^{๓๙} มาตรา ๒๙/๙ เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^{๔๐} มาตรา ๒๙/๑๐ เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

ความเสี่ยงต่ออันตรายอันเนื่องมาจากสินค้าที่จัดเก็บกลับคืนมาได้และที่อยู่ในความครอบครองของตนหมดสิ้นไป

ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยมีคำสั่งทำลายสินค้านั้น เมื่อผู้ประกอบการธุรกิจได้ทำลายสินค้านั้นแล้ว ให้รายงานต่อคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยโดยเร็ว

ให้ผู้ประกอบธุรกิจชดใช้ราคาสินค้าและรับผิดชอบค่าใช้จ่ายของผู้บริโภคที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการ

ให้ผู้ประกอบธุรกิจปิดประกาศ แจ้ง หรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการให้ผู้บริโภคทราบภายในสามวันนับแต่วันที่รับทราบคำสั่งห้ามขาย

มาตรา ๒๙/๑๑^{๔๑} เมื่อคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยมีคำสั่งห้ามขายตามมาตรา ๒๙/๙ วรรคสอง ให้ผู้ประกอบการธุรกิจซึ่งเป็นผู้ผลิต หรือผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรจัดทำแผนการจัดเก็บหรือเรียกคืนสินค้า แผนการปรับปรุงแก้ไขหรือดำเนินการกับสินค้าที่จัดเก็บหรือเรียกคืน และแผนการเยียวยาผู้บริโภค เสนอต่อคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่รับทราบคำสั่งห้ามขายเพื่อพิจารณา ทั้งนี้ คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยอาจประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการดำเนินการดังกล่าวของผู้ประกอบธุรกิจก็ได้

ให้คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยพิจารณาแผนตามวรรคหนึ่งให้แล้วเสร็จและแจ้งให้ผู้ประกอบธุรกิจตามวรรคหนึ่งทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่เสนอแผน ในกรณีที่เห็นว่แผนทั้งหมดหรือบางส่วนไม่มีความเหมาะสม ให้มีอำนาจแก้ไขแผนนั้นได้ รวมทั้งมีอำนาจสั่งเยียวยาเพิ่มเติมสิ่งที่ได้ดำเนินการไปแล้วก่อนดำเนินการตามแผนที่ได้รับความเห็นชอบ

ให้ผู้ประกอบธุรกิจรายงานการดำเนินการตามแผนตามวรรคหนึ่งหรือแผนที่แก้ไขตามวรรคสองให้คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยทราบทุกเจ็ดวันหรือตามที่คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยกำหนดจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จตามแผน

ในกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจไม่จัดทำแผนภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่รับทราบคำสั่งห้ามขายหรือคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยเห็นว่าแผนทั้งหมดหรือบางส่วนไม่อาจปฏิบัติได้ ให้คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยมีอำนาจกำหนดแผนการจัดเก็บหรือเรียกคืนสินค้า แผนการปรับปรุงแก้ไขหรือดำเนินการกับสินค้าที่จัดเก็บหรือเรียกคืน หรือแผนการเยียวยาผู้บริโภค เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจดำเนินการได้ตามที่เห็นสมควร และให้ผู้ประกอบธุรกิจรายงานการดำเนินการตามแผนดังกล่าวภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยกำหนด ทั้งนี้ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการจัดทำแผน

การดำเนินการตามวรรคหนึ่งและวรรคสี่ไม่กระทบต่อสิทธิของผู้บริโภคที่จะใช้สิทธิเรียกร้องต่อผู้ประกอบการให้รับผิดชอบในเรื่องอื่นตามพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่น

ให้ผู้ประกอบธุรกิจปิดประกาศ แจ้ง หรือโฆษณาแผนที่ได้รับความเห็นชอบหรือแผนที่ได้รับการแก้ไขตามวรรคสอง หรือแผนที่คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยกำหนดขึ้นตามมาตราสี่ให้ผู้บริโภคทราบภายในสามวันนับแต่วันที่ได้รับทราบแผนดังกล่าว

^{๔๑} มาตรา ๒๙/๑๑ เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

มาตรา ๒๙/๑๒^๒ ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยมีคำสั่งให้แก้ไขเปลี่ยนแปลง หรือปรับปรุงสินค้าตามมาตรา ๒๙/๙ วรรคสอง หรือเป็นการแก้ไขปรับปรุงสินค้าตามแผนตามมาตรา ๒๙/๑๑ วรรคหนึ่ง ก่อนที่ผู้ประกอบการจะนำสินค้าออกขาย ให้รายงานต่อคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยเพื่อตรวจสอบ เมื่อคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยตรวจสอบจนเป็นที่พอใจว่าไม่เป็นสินค้าที่เป็นอันตรายแล้ว ให้เพิกถอนคำสั่งห้ามขายสินค้าตามมาตรา ๒๙/๙ วรรคสอง

มาตรา ๒๙/๑๓^๓ เมื่อคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยมีคำสั่งให้บริการตาม มาตรา ๒๙/๙ วรรคสอง ให้ผู้ประกอบการแจ้งให้ผู้บริโภคที่รับบริการไปแล้วและยังคงมีอันตรายอยู่กับผู้บริโภคนั้นมารับการแก้ไขการให้บริการที่อยู่ในวิสัยที่จะทำได้ทันที และให้นำความในมาตรา ๒๙/๑๐ วรรคสามและวรรคสี่ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ให้ผู้ประกอบการจัดทำแผนดำเนินการปรับปรุงวิธีการให้บริการไม่ให้เป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคและแผนการเยียวยาผู้บริโภค และให้นำความในมาตรา ๒๙/๑๑ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

มาตรา ๒๙/๑๔^๔ เมื่อผู้ประกอบการได้ดำเนินการแก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือปรับปรุงวิธีการให้บริการไม่ให้เป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคตามมาตรา ๒๙/๑๓ แล้ว ให้รายงานต่อคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยเพื่อตรวจสอบ และให้นำความในมาตรา ๒๙/๑๒ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

มาตรา ๒๙/๑๕^๕ คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยอาจขยายระยะเวลาที่กำหนดให้ผู้ประกอบการปฏิบัติในส่วนนี้ได้ตามที่เห็นสมควร

มาตรา ๒๙/๑๖^๖ การปิดประกาศ แจ้ง และโฆษณาข่าวสารตามที่กำหนดให้ผู้ประกอบการปฏิบัติ ให้ผู้ประกอบการกระทำทางสื่อโฆษณาที่ผู้ประกอบการได้ใช้ในการโฆษณาสินค้าหรือบริการนั้น และสื่อรูปแบบอื่น ๆ ตามที่เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กำหนด รวมทั้งให้ผู้ประกอบการดำเนินการแจ้งในเว็บไซต์ของผู้ประกอบการและแจ้งเป็นหนังสือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือช่องทางอื่นที่ผู้ประกอบการเสนอขายสินค้าหรือบริการนั้นให้แก่ผู้บริโภคโดยตรงเพื่อทราบ โดยการปิดประกาศหรือโฆษณาข่าวสารให้กระทำต่อเนื่องกันเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าสามวัน เว้นแต่เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะกำหนดเป็นอย่างอื่น และเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะกำหนดหลักเกณฑ์การปิดประกาศ แจ้ง หรือการโฆษณาดังกล่าวด้วยก็ได้

^๒ มาตรา ๒๙/๑๒ เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^๓ มาตรา ๒๙/๑๓ เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^๔ มาตรา ๒๙/๑๔ เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^๕ มาตรา ๒๙/๑๕ เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^๖ มาตรา ๒๙/๑๖ เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

มาตรา ๒๙/๑๗^{๔๗} ในกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจไม่แจ้งความเป็นอันตรายของสินค้าหรือบริการตามมาตรา ๒๙/๖ วรรคสอง หรือไม่ดำเนินการหรือดำเนินการไม่ครบถ้วนในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยมีคำสั่งให้ผู้ประกอบการธุรกิจดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์ตามมาตรา ๒๙/๘ หรือไม่เปิดเผยค่าแจ้ง หรือโฆษณาตามมาตรา ๒๙/๑๐ วรรคสี่ มาตรา ๒๙/๑๑ วรรคหก หรือมาตรา ๒๙/๑๓ เลขชาติการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจจัดให้มีการดำเนินการแทน และให้ผู้ประกอบการธุรกิจมีหน้าที่ชดใช้ค่าใช้จ่ายและเงินเพิ่ม โดยให้บังคับตามบทบัญญัติเกี่ยวกับการบังคับทางปกครองตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง เมื่อดำเนินการแล้วให้เลขชาติการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยทราบด้วย

ส่วนที่ ๒

การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านฉลาก

มาตรา ๓๐^{๔๘} ให้สินค้าที่ผลิตเพื่อขายโดยโรงงานตามกฎหมายว่าด้วยโรงงานและสินค้าที่สั่งหรือนำเข้ามาราชาอาณาจักรเพื่อขายเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

ความในวรรคหนึ่งไม่ใช้บังคับกับสินค้าที่คณะกรรมการว่าด้วยฉลากกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

ในกรณีที่ปรากฏว่ามีสินค้าที่อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่สุขภาพ ร่างกาย หรือจิตใจเนื่องในการใช้สินค้าหรือโดยสภาพของสินค้านั้น หรือมีสินค้าที่ประชาชนทั่วไปใช้เป็นประจำ ซึ่งการกำหนดฉลากของสินค้านั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคในการที่จะทราบข้อเท็จจริงในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้านั้น แต่สินค้านั้นดังกล่าวไม่เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลากตามวรรคหนึ่ง ให้คณะกรรมการว่าด้วยฉลากมีอำนาจกำหนดให้สินค้านั้นเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลากได้ โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา ๓๑^{๔๙} ฉลากของสินค้าที่ควบคุมฉลาก จะต้องมิลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) ใช้ข้อความที่ตรงต่อความจริงและไม่มีข้อความที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้า

(๒) ต้องระบุข้อความดังต่อไปนี้

(ก) ชื่อหรือเครื่องหมายการค้าของผู้ผลิตหรือของผู้นำเข้าเพื่อขาย แล้วแต่กรณี

(ข) สถานที่ผลิตหรือสถานที่ประกอบธุรกิจนำเข้า แล้วแต่กรณี

(ค) ระบุข้อความที่แสดงให้เห็นเข้าใจได้ว่าสินค้านั้นคืออะไร ในกรณีที่เป็สินค้านำเข้าให้ระบุชื่อประเทศที่ผลิตด้วย

(๓) ต้องระบุข้อความอันจำเป็น ได้แก่ ราคา ปริมาณ วิธีใช้ ข้อแนะนำ คำเตือน วันเดือนปีที่หมดอายุในกรณีเป็นสินค้าที่หมดอายุได้ หรือกรณีอื่น เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่คณะกรรมการว่าด้วยฉลากกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

^{๔๗} มาตรา ๒๙/๑๗ เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^{๔๘} มาตรา ๓๐ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑

^{๔๙} มาตรา ๓๑ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑

ให้ผู้ประกอบธุรกิจซึ่งเป็นผู้ผลิตเพื่อขายหรือผู้ส่งหรือผู้นำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขายซึ่งสินค้าที่ควบคุมฉลาก แล้วแต่กรณี เป็นผู้จัดทำฉลากก่อนขายและฉลากนั้นต้องมีข้อความดังกล่าวในวรรคหนึ่ง ในกรณีนี้ ข้อความตามวรรคหนึ่ง (๒) และ (๓) ต้องจัดทำตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการว่าด้วยฉลากกำหนด โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา ๓๒ การกำหนดข้อความของฉลากตามมาตรา ๓๐ ต้องไม่เป็นการบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องเปิดเผยความลับทางการผลิต เว้นแต่ข้อความดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นที่เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยของผู้บริโภค

มาตรา ๓๓ เมื่อคณะกรรมการว่าด้วยฉลากเห็นว่าฉลากใดไม่เป็นไปตามมาตรา ๓๑ คณะกรรมการว่าด้วยฉลากมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจเลิกใช้ฉลากดังกล่าวหรือดำเนินการแก้ไขฉลากนั้นให้ถูกต้อง

มาตรา ๓๔ ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดสงสัยว่าฉลากของตนจะเป็นการฝ่าฝืนหรือไม่เป็นไปตามมาตรา ๓๑ ผู้ประกอบธุรกิจผู้นั้นอาจขอให้คณะกรรมการว่าด้วยฉลากพิจารณาให้ความเห็นในฉลากนั้นก่อนได้ ในกรณีนี้ให้นำมาตรา ๒๙ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

มาตรา ๓๕ เพื่อประโยชน์ในการควบคุมและการตรวจสอบการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับสินค้าที่ควบคุมฉลาก รัฐมนตรีมีอำนาจประกาศในราชกิจจานุเบกษากำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจในสินค้าดังกล่าวต้องจัดทำและเก็บรักษาบัญชีเอกสาร และหลักฐานเพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบได้

วิธีจัดทำและเก็บรักษาบัญชี เอกสารและหลักฐานตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ส่วนที่ ๒ ทวิ

การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านสัญญา^{๔๐}

มาตรา ๓๕ ทวิ^{๔๑} ในการประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการใด ถ้าสัญญาซื้อขายหรือสัญญาให้บริการนั้นมีกฎหมายกำหนดให้ต้องทำเป็นหนังสือ หรือที่ตามปกติประเพณีทำเป็นหนังสือ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญามีอำนาจกำหนดให้การประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการนั้นเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาได้

ในการประกอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญา สัญญาที่ผู้ประกอบธุรกิจทำกับผู้บริโภคจะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

^{๔๐} หมวดที่ ๒ การคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนที่ ๒ ทวิ การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านสัญญา มาตรา ๓๕ ทวิ ถึง มาตรา ๓๕ นว เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑

^{๔๑} มาตรา ๓๕ ทวิ เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑

(๑) ใช้ข้อสัญญาที่จำเป็นซึ่งหากมิได้ใช้ข้อสัญญาเช่นนั้น จะทำให้ผู้บริโภคนเสียเปรียบ
ผู้ประกอบการเกินสมควร

(๒) ห้ามใช้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค

ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และรายละเอียดที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนด
และเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภคเป็นส่วนรวม คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาจะให้ผู้ประกอบการจัดทำ
สัญญาตามแบบที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดก็ได้

การกำหนดตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่
กำหนดโดยพระราชกฤษฎีกา

มาตรา ๓๕ ตริ^{๕๒} เมื่อคณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดให้สัญญาของการ
ประกอบการที่ควบคุมสัญญาต้องใช้ข้อสัญญาใด หรือต้องใช้ข้อสัญญาใดโดยมีเงื่อนไขในการใช้ข้อ
สัญญานั้นด้วยตามมาตรา ๓๕ ทวิ แล้ว ถ้าสัญญานั้นมิใช่ข้อสัญญาดังกล่าวหรือใช้ข้อสัญญาดังกล่าวแต่
ไม่เป็นไปตามเงื่อนไข ให้ถือว่าสัญญานั้นใช้ข้อสัญญาดังกล่าวหรือใช้ข้อสัญญาดังกล่าวตามเงื่อนไขนั้น
แล้วแต่กรณี

มาตรา ๓๕ จัตวา^{๕๓} เมื่อคณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดให้สัญญาของการ
ประกอบการที่ควบคุมสัญญาต้องมิใช่ข้อสัญญาใดตามมาตรา ๓๕ ทวิ แล้ว ถ้าสัญญานั้นใช้ข้อ
สัญญาดังกล่าว ให้ถือว่าสัญญานั้นไม่มีข้อสัญญาเช่นนั้น

มาตรา ๓๕ เบญจ^{๕๔} คณะกรรมการว่าด้วยสัญญามีอำนาจกำหนดให้การประกอบ
ธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงินได้
ในการประกอบธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน หลักฐานการรับเงิน
จะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) มีรายการและใช้ข้อความที่จำเป็น ซึ่งหากมิได้มีรายการหรือมิได้ใช้ข้อความ
เช่นนั้นจะทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบผู้ประกอบการเกินสมควร

(๒) ห้ามใช้ข้อความที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค

ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และรายละเอียดที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนด
การกำหนดตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่
กำหนดโดยพระราชกฤษฎีกา

มาตรา ๓๕ ฉ^{๕๕} เมื่อคณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดให้หลักฐานการรับเงินของ
การประกอบธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงินต้องใช้ข้อความใด หรือต้องใช้ข้อความใด
โดยมีเงื่อนไขในการใช้ข้อความนั้นด้วย หรือต้องมิใช่ข้อความใดตามมาตรา ๓๕ เบญจ แล้วให้นำ
มาตรา ๓๕ ตริ และมาตรา ๓๕ จัตวา มาใช้บังคับแก่หลักฐานการรับเงินดังกล่าวโดยอนุโลม

^{๕๒} มาตรา ๓๕ ตริ เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑

^{๕๓} มาตรา ๓๕ จัตวา เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑

^{๕๔} มาตรา ๓๕ เบญจ เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑

^{๕๕} มาตรา ๓๕ ฉ เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑

มาตรา ๓๕ สัตต^{๕๖} ในกรณีและผู้ประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการโดยให้คำมั่นว่าจะทำสัญญารับประกันให้ไว้แก่ผู้บริโภค สัญญาดังกล่าวต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้แทน และต้องส่งมอบสัญญานั้นแก่ผู้บริโภคพร้อมกับการส่งมอบสินค้าหรือให้บริการ

ถ้าสัญญาตามวรรคหนึ่งทำเป็นภาษาต่างประเทศต้องมีคำแปลภาษาไทยกำกับไว้ด้วย

มาตรา ๓๕ อัญฐ^{๕๗} ผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่ส่งมอบสัญญาที่มีข้อสัญญาหรือมีข้อสัญญาและแบบถูกต้องตามมาตรา ๓๕ ทวิ หรือส่งมอบหลักฐานการรับเงินที่มีรายการและข้อความถูกต้องตามมาตรา ๓๕ เบญจ ให้แก่ผู้บริโภคภายในระยะเวลาที่เป็นทางปฏิบัติตามปกติสำหรับการประกอบธุรกิจประเภทนั้น ๆ หรือภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนด โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษาสุดแต่ระยะเวลาใดจะถึงก่อน

มาตรา ๓๕ นว^{๕๘} ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดสงสัยว่าแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงินของตนจะเป็นการฝ่าฝืนหรือไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ ผู้ประกอบธุรกิจผู้นั้นอาจขอให้คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาให้ความเห็นในแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงินนั้นก่อนได้ในกรณีนี้ให้นำมาตรา ๒๙ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ส่วนที่ ๓

การคุ้มครองผู้บริโภคโดยประการอื่น

มาตรา ๓๖^{๕๙} (ยกเลิก)

มาตรา ๓๗^{๖๐} (ยกเลิก)

มาตรา ๓๘^{๖๑} (ยกเลิก)

มาตรา ๓๙ ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นสมควรเข้าดำเนินการคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค หรือเมื่อได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งคณะกรรมการเห็นว่าการดำเนินการนั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวม คณะกรรมการมีอำนาจแต่งตั้งพนักงานอัยการ โดยความเห็นชอบของอธิบดีกรมอัยการ หรือข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

^{๕๖} มาตรา ๓๕ สัตต เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑

^{๕๗} มาตรา ๓๕ อัญฐ เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑

^{๕๘} มาตรา ๓๕ นว เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑

^{๕๙} มาตรา ๓๖ ยกเลิกโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^{๖๐} มาตรา ๓๗ ยกเลิกโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^{๖๑} มาตรา ๓๘ ยกเลิกโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

ซึ่งมีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางนิติศาสตร์ เป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้มีหน้าที่
ดำเนินคดีแพ่งและคดีอาญาแก่ผู้กระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในศาล และเมื่อคณะกรรมการได้
แจ้งไปยังกระทรวงยุติธรรมเพื่อแจ้งให้ศาลทราบแล้ว ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมียอำนาจดำเนินคดี
ตามที่คณะกรรมการมอบหมายได้

ในการดำเนินคดีในศาล ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมียอำนาจฟ้องเรียกทรัพย์สิน
หรือค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ร้องขอได้ด้วย และในการนี้ให้ได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมทั้งปวง

มาตรา ๓๙/๑^{๒๒} นอกจากคณะกรรมการมีอำนาจดำเนินคดีตามมาตรา ๓๙ และ
กฎหมายว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคแล้ว ให้เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมียอำนาจ
ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคแทนผู้บริโภคได้ด้วย โดยมีอำนาจแต่งตั้งข้าราชการ
ในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งมีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางนิติศาสตร์ เป็นเจ้าหน้าที่
คุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้มีหน้าที่ดำเนินคดีแพ่งและคดีอาญาแก่ผู้กระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค
ในศาล และเมื่อเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แจ้งไปยังสำนักงานศาลยุติธรรมเพื่อแจ้ง
ให้ศาลทราบแล้ว ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมียอำนาจดำเนินคดีตามที่เลขาธิการคณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภคมอบหมายได้ ทั้งนี้ การดำเนินคดีของเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ในการดำเนินคดีในศาล เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมียอำนาจฟ้องเรียกทรัพย์สินหรือ
ค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ร้องขอได้ด้วย และในการนี้ให้ได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมทั้งปวง

ให้นำบทบัญญัติของกฎหมายว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคเกี่ยวกับการฟ้องคดี
และการดำเนินคดีของคณะกรรมการ และข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาในเรื่องดังกล่าวมาใช้บังคับ
แก่กรณีที่เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฟ้องคดีตามมาตรานี้ด้วย

มาตรา ๔๐^{๒๓} สมาคมและมูลนิธิที่มีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภคหรือ
ต่อต้านการแข่งขันอันไม่เป็นธรรมทางการค้า และข้อบังคับของสมาคมและมูลนิธิดังกล่าวในส่วนที่
เกี่ยวกับคณะกรรมการ สมาชิก และวิธีการดำเนินการของสมาคมและมูลนิธิเป็นไปตามเงื่อนไขที่
กำหนดในกฎกระทรวง สมาคมและมูลนิธินั้นอาจยื่นคำขอให้คณะกรรมการรับรองเพื่อให้สมาคมและ
มูลนิธินั้นมีสิทธิและอำนาจฟ้องตามมาตรา ๔๑ ได้

สมาคมหรือมูลนิธิที่คณะกรรมการรับรองตามวรรคหนึ่ง ให้มีอายุคราวละสองปีนับ
แต่วันที่รับการรับรอง

การยื่นคำขอตตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดใน
กฎกระทรวง

การรับรองสมาคมและมูลนิธิตามวรรคหนึ่ง ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา ๔๑^{๒๔} ในการดำเนินคดีที่เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ให้สมาคม
หรือมูลนิธิที่คณะกรรมการรับรองตามมาตรา ๔๐ มีสิทธิฟ้องคดีแพ่ง คดีอาญา และดำเนินกระบวนการ

^{๒๒} มาตรา ๓๙/๑ เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^{๒๓} มาตรา ๔๐ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๖

^{๒๔} มาตรา ๔๑ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๖

พิจารณาใด ๆ ในคดีเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคโดยส่วนรวมตามลักษณะหรือประเภทคดีที่คณะกรรมการประกาศกำหนดได้ และให้มีอำนาจฟ้องเรียกทรัพย์สินและค่าเสียหายแทนผู้บริโภคได้ ถ้ามีหนังสือมอบหมายให้เรียกทรัพย์สินและค่าเสียหายแทนจากผู้บริโภคดังกล่าว

ในการดำเนินคดีในศาล มิให้สมาคมและมูลนิธิถอนฟ้อง เว้นแต่ศาลจะอนุญาตเมื่อศาลเห็นว่าการถอนฟ้องนั้นไม่เป็นผลเสียต่อการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นส่วนรวม สำหรับคดีแพ่งเกี่ยวกับการเรียกทรัพย์สินหรือค่าเสียหายแทนผู้บริโภค การถอนฟ้องหรือการพิพากษาในกรณีนี้ที่คู่ความตกลงหรือประนีประนอมยอมความกัน จะต้องต้องมีหนังสือแสดงความยินยอมของผู้บริโภคผู้มอบหมายให้เรียกทรัพย์สินหรือค่าเสียหายแทน แล้วแต่กรณี มาแสดงต่อศาลด้วย

มาตรา ๔๒^{๖๔} นอกจากต้องปฏิบัติตามบทบัญญัติในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์และกฎหมายอื่นแล้ว สมาคมและมูลนิธิที่คณะกรรมการรับรองตามมาตรา ๔๐ ต้องปฏิบัติตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

เมื่อปรากฏว่าสมาคมหรือมูลนิธิใดที่คณะกรรมการรับรองตามมาตรา ๔๐ ไม่ปฏิบัติตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดตามวรรคหนึ่ง หรือมีพฤติการณ์ปรากฏว่าได้ดำเนินการฟ้องคดีโดยไม่สุจริต ให้คณะกรรมการมีอำนาจเพิกถอนการรับรองสมาคมหรือมูลนิธินั้นได้

สมาคมหรือมูลนิธิใดที่ถูกเพิกถอนตามวรรคสอง คณะกรรมการอาจไม่ให้การรับรองตามมาตรา ๔๐ อีกก็ได้

การเพิกถอนการรับรองสมาคมหรือมูลนิธิตามวรรคสอง ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

หมวด ๓

การอุทธรณ์

มาตรา ๔๓ ในกรณีที่ผู้ได้รับคำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่องตามมาตรา ๒๗ หรือมาตรา ๒๘ วรรคสอง ไม่พอใจคำสั่งดังกล่าว ให้มีสิทธิอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการได้

มาตรา ๔๔ การอุทธรณ์ตามมาตรา ๔๓ ให้ยื่นต่อคณะกรรมการภายในสิบวันนับแต่วันที่ผู้อุทธรณ์ได้รับทราบคำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นอุทธรณ์ และวิธีพิจารณาอุทธรณ์ ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

การอุทธรณ์คำสั่งตามวรรคหนึ่ง ย่อมไม่เป็นการทุเลาการบังคับตามคำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง เว้นแต่คณะกรรมการจะสั่งเป็นอย่างอื่นเป็นการชั่วคราวก่อนการวินิจฉัยอุทธรณ์

คำวินิจฉัยของคณะกรรมการให้เป็นที่สุด

^{๖๔} มาตรา ๔๒ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๖

หมวด ๔

บทกำหนดโทษ

มาตรา ๔๕^{๖๖} ผู้ใดขัดขวางหรือไม่อำนวยความสะดวก ไม่ให้ถ้อยคำ หรือไม่ส่งเอกสารหรือหลักฐานแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติการตามมาตรา ๕ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๔๖^{๖๗} ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องตามมาตรา ๑๗ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๔๗^{๖๘} ผู้ใดโดยเจตนาก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในแหล่งกำเนิด สภาพคุณภาพ ปริมาณ หรือสาระสำคัญประการอื่นอันเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ไม่ว่าจะเป็นอย่างใดของตนเองหรือผู้อื่น โฆษณาหรือใช้ฉลากที่มีข้อความอันเป็นเท็จหรือข้อความที่รู้หรือควรรู้อยู่แล้วว่าอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดเช่นนั้น ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ถ้าผู้กระทำความผิดตามวรรคหนึ่งกระทำความผิดซ้ำอีก ผู้กระทำความผิดต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปีหรือปรับไม่เกินสองแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๔๘^{๖๙} ผู้ใดโฆษณาโดยใช้ข้อความตามมาตรา ๒๒ วรรคสอง (๓) หรือ (๔) หรือข้อความตามที่กำหนดในกฎกระทรวงที่ออกตามมาตรา ๒๒ วรรคสอง (๕) หรือฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๒๓ มาตรา ๒๔ มาตรา ๒๕ หรือมาตรา ๒๖ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามเดือนหรือปรับไม่เกินหกหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๔๙^{๗๐} ผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาซึ่งสั่งตามมาตรา ๒๗ หรือมาตรา ๒๘ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๕๐ ถ้าการกระทำตามมาตรา ๔๗ มาตรา ๔๘ หรือมาตรา ๔๙ เป็นการกระทำของเจ้าของสื่อโฆษณา หรือผู้ประกอบการโฆษณา ผู้กระทำความผิดต้องระวางโทษเพียงกึ่งหนึ่งของโทษที่บัญญัติไว้สำหรับความผิดนั้น

^{๖๖} มาตรา ๔๕ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^{๖๗} มาตรา ๔๖ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^{๖๘} มาตรา ๔๗ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^{๖๙} มาตรา ๔๘ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^{๗๐} มาตรา ๔๙ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

มาตรา ๕๑^{๗๑} ถ้าการกระทำความผิดตามมาตรา ๔๗ มาตรา ๔๘ มาตรา ๔๙ หรือ มาตรา ๕๐ เป็นความผิดต่อเนื่อง ผู้กระทำความผิดระวางโทษปรับวันละไม่เกินหนึ่งหมื่นบาทหรือไม่เกิน สองเท่าของค่าใช้จ่ายที่ใช้สำหรับการโฆษณา นั้น ตลอดระยะเวลาที่ยังฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม

มาตรา ๕๒^{๗๒} ผู้ใดขายสินค้าที่ควบคุมฉลากตามมาตรา ๓๐ โดยไม่มีฉลากหรือมีฉลาก แต่ฉลากหรือการแสดงฉลากนั้นไม่ถูกต้อง หรือขายสินค้าที่มีฉลากที่คณะกรรมการว่าด้วยฉลากสั่งเลิกใช้ ตามมาตรา ๓๓ ทั้งนี้ โดยรู้หรือควรรู้อยู่แล้วว่าการไม่มีฉลากหรือการแสดงฉลากดังกล่าว นั้น ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำ ทั้งปรับ

ถ้าการกระทำตามวรรคหนึ่งเป็นการกระทำของผู้ผลิตเพื่อขาย หรือผู้ส่งหรือนำเข้า มาในราชอาณาจักรเพื่อขาย ผู้กระทำความผิดระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๕๓^{๗๓} ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ซึ่งสั่งตามมาตรา ๓๓ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำ ทั้งปรับ

มาตรา ๕๔^{๗๔} ผู้ได้รับจ้างทำฉลากที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือรับจ้างติดตรึงฉลาก ที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายกับสินค้า โดยรู้หรือควรรู้อยู่แล้วว่าฉลากดังกล่าว นั้นไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ต้องระวางโทษปรับไม่เกินสองแสนบาท

มาตรา ๕๕^{๗๕} ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดไม่ปฏิบัติตามกฎกระทรวงที่ออกตามมาตรา ๓๕ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท

มาตรา ๕๖^{๗๖} (ยกเลิก)

มาตรา ๕๖/๑^{๗๖} (ยกเลิก)

มาตรา ๕๖/๒^{๗๖} ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๒๙/๔ หรือมาตรา ๒๙/๕ วรรคหนึ่ง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

^{๗๑} มาตรา ๕๑ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑

^{๗๒} มาตรา ๕๒ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^{๗๓} มาตรา ๕๓ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^{๗๔} มาตรา ๕๔ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^{๗๕} มาตรา ๕๕ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^{๗๖} มาตรา ๕๖ ยกเลิกโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^{๗๗} มาตรา ๕๖/๑ ยกเลิกโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^{๗๘} มาตรา ๕๖/๒ เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

มาตรา ๕๖/๓^{๓๙} ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๒๙/๖ วรรคสอง มาตรา ๒๙/๗ วรรคหนึ่ง มาตรา ๒๙/๑๐ วรรคสี่ มาตรา ๒๙/๑๑ วรรคหนึ่งหรือวรรคหก มาตรา ๒๙/๑๓ วรรคสอง หรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยตามมาตรา ๒๙/๘ วรรคหนึ่ง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๕๖/๔^{๔๐} ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยตามมาตรา ๒๙/๘ วรรคสอง หรือมาตรา ๒๙/๙ วรรคสอง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๕๖/๕^{๔๑} ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๒๙/๑๐ วรรคหนึ่ง หรือ มาตรา ๒๙/๑๓ วรรคหนึ่ง หรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยตามมาตรา ๒๙/๑๐ วรรคสอง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และปรับวันละไม่เกินสองหมื่นบาทจนกว่าจะแสดงต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ว่าได้ดำเนินการแล้ว

มาตรา ๕๖/๖^{๔๒} ผู้ใดกระทำความผิดตามมาตรา ๕๖/๒ มาตรา ๕๖/๓ มาตรา ๕๖/๔ หรือมาตรา ๕๖/๕ ถ้าการกระทำนั้นเป็นเหตุให้เกิดอันตรายแก่กาย สุขภาพ อนามัย หรือจิตใจของผู้อื่น ผู้นั้นต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสี่ปี หรือปรับไม่เกินแปดแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ถ้าการกระทำตามวรรคหนึ่ง เป็นเหตุให้ผู้อื่นรับอันตรายสาหัส ผู้กระทำความผิดต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งล้านบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ถ้าการกระทำตามวรรคหนึ่ง เป็นเหตุให้ผู้อื่นถึงแก่ความตาย ผู้กระทำความผิดต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หนึ่งปีถึงสิบปี หรือปรับตั้งแต่สองแสนบาทถึงสองล้านบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๕๗^{๔๓} ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดไม่ส่งมอบสัญญาที่มีข้อสัญญาหรือมีข้อสัญญา และแบบถูกต้องตามมาตรา ๓๕ ทวิ หรือไม่ส่งมอบหลักฐานการรับเงินที่มีรายการและข้อความถูกต้องตามมาตรา ๓๕ เบญจ ให้แก่ผู้บริโภคภายในระยะเวลาตามมาตรา ๓๕ อัฐ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดส่งมอบหลักฐานการรับเงิน โดยลงจำนวนเงินมากกว่าที่ผู้บริโภคจะต้องชำระและได้รับเงินจำนวนนั้นไปจากผู้บริโภคแล้ว ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับตั้งแต่หนึ่งพันบาทถึงสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าตนได้ใช้ความระมัดระวังตามสมควรในการประกอบธุรกิจเช่นนั้นแล้ว

^{๓๙} มาตรา ๕๖/๓ เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^{๔๐} มาตรา ๕๖/๔ เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^{๔๑} มาตรา ๕๖/๕ เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^{๔๒} มาตรา ๕๖/๖ เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^{๔๓} มาตรา ๕๗ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

มาตรา ๕๗ ทวิ^{๕๔} ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๓๕ สัตต ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๕๘ ผู้ใดกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ภายในสถานที่ประกอบธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจและการกระทำนั้นเป็นไปเพื่อประโยชน์ของผู้ประกอบธุรกิจ ให้สันนิษฐานว่า ผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้กระทำความผิดด้วย เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าตนไม่สามารถคาดหมายได้ว่าบุคคลนั้น จะกระทำความผิดแม้จะใช้ความระมัดระวังตามสมควรแล้ว

มาตรา ๕๙^{๕๕} ในกรณีที่ผู้กระทำความผิดเป็นนิติบุคคล ถ้าการกระทำความผิดของนิติบุคคลนั้นเกิดจากการสั่งการหรือการกระทำของกรรมการ หรือผู้จัดการ หรือบุคคลใดซึ่งรับผิดชอบในการดำเนินงานของนิติบุคคลนั้น หรือในกรณีที่บุคคลดังกล่าวมีหน้าที่ต้องสั่งการหรือทำการ และละเว้นไม่สั่งการหรือไม่กระทำการจนเป็นเหตุให้นิติบุคคลนั้นกระทำความผิด ผู้นั้นต้องรับโทษตามที่บัญญัติไว้สำหรับความผิดนั้น ๆ ด้วย

มาตรา ๖๐^{๕๖} ผู้ใดโดยเจตนาทุจริต ใช้ จ้าง วาน ยุยง หรือดำเนินการให้สมาคมหรือมูลนิธิที่คณะกรรมการรับรองตามมาตรา ๔๐ ฟ้องร้องผู้ประกอบธุรกิจคนใดเป็นคดีแพ่งหรือคดีอาญา ต่อศาลเพื่อกลั่นแกล้งผู้ประกอบธุรกิจนั้น ให้ได้รับความเสียหาย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๖๑^{๕๗} ผู้ใดเปิดเผยข้อเท็จจริงใดเกี่ยวกับกิจการของผู้ประกอบธุรกิจอันเป็นข้อเท็จจริงที่ตามปกติวิสัยของผู้ประกอบธุรกิจจะพึงสงวนไว้ไม่เปิดเผย ซึ่งตนได้มาหรือล่วงรู้เนื่องจากการปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ เว้นแต่เป็นการเปิดเผยในการปฏิบัติราชการหรือเพื่อประโยชน์ในการสอบสวน หรือการพิจารณาคดี

ผู้ใดได้มาหรือล่วงรู้ข้อเท็จจริงใดจากบุคคลตามวรรคหนึ่งเนื่องในการปฏิบัติราชการ หรือการสอบสวนหรือการพิจารณาคดี แล้วเปิดเผยข้อเท็จจริงนั้นในประการที่น่าจะเสียหายแก่ผู้หนึ่งผู้ใด ต้องระวางโทษเช่นเดียวกัน

มาตรา ๖๒^{๕๘} บรรดาความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ที่มีโทษปรับสถานเดียว หรือเป็นความผิดที่มีโทษปรับหรือมีโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี ให้คณะกรรมการมีอำนาจเปรียบเทียบได้ และในการนี้ให้คณะกรรมการมีอำนาจมอบหมายให้คณะกรรมการเฉพาะเรื่องหรือคณะอนุกรรมการ พนักงาน

^{๕๔} มาตรา ๕๗ ทวิ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^{๕๕} มาตรา ๕๙ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่เกี่ยวกับความรับผิดในทางอาญาของผู้แทนนิติบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๐

^{๕๖} มาตรา ๖๐ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^{๕๗} มาตรา ๖๑ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

^{๕๘} มาตรา ๖๒ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

สอบสวน พนักงานเจ้าหน้าที่ หรือเจ้าพนักงานท้องถิ่น ดำเนินการเปรียบเทียบได้ โดยจะกำหนดหลักเกณฑ์ในการเปรียบเทียบหรือเงื่อนไขประการใด ๆ ให้แก่ผู้ได้รับมอบหมายตามความเห็นสมควรด้วยก็ได้

เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ในการสอบสวน ถ้าพนักงานสอบสวนพบว่าบุคคลใดกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ และบุคคลนั้นยินยอมให้เปรียบเทียบ ให้พนักงานสอบสวนส่งเรื่องมายังคณะกรรมการหรือผู้ซึ่งคณะกรรมการมอบหมายให้มีอำนาจเปรียบเทียบตามวรรคหนึ่งภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ผู้นั้นแสดงความยินยอมให้เปรียบเทียบ

เมื่อผู้กระทำความผิดได้ชำระเงินค่าปรับตามจำนวนที่เปรียบเทียบภายในระยะเวลาที่ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบกำหนดซึ่งไม่เกินสามสิบวันนับแต่วันที่มีการเปรียบเทียบแล้ว ให้ถือว่าคดีเลิกกัน ตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

ถ้าผู้กระทำความผิดไม่ยินยอมตามที่เปรียบเทียบ หรือเมื่อยินยอมแล้วไม่ชำระเงินค่าปรับภายในระยะเวลาตามวรรคสาม ให้ดำเนินคดีต่อไป โดยให้อายุความเริ่มนับตั้งแต่วันครบกำหนดชำระค่าปรับตามคำสั่งของผู้มีอำนาจเปรียบเทียบ

มาตรา ๖๓^{๔๔} ค่าปรับจากการเปรียบเทียบที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปฏิบัติการ และดำเนินการเปรียบเทียบความผิดตามที่ได้รับมอบหมายตามมาตรา ๖๒ วรรคหนึ่ง ให้ตกเป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ

ส. โทตระกิตย์

รองนายกรัฐมนตรี

^{๔๔} มาตรา ๖๓ เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ เนื่องจากปัจจุบันนี้การเสนอสินค้าและบริการต่าง ๆ ต่อประชาชนนับวันแต่จะเพิ่มมากขึ้น ผู้ประกอบธุรกิจการค้าและผู้ประกอบธุรกิจโฆษณาได้นำวิชาการในทางการตลาดและทางการโฆษณามาใช้ในการส่งเสริมการขายสินค้าและบริการ ซึ่งการกระทำดังกล่าวทำให้ผู้บริโภคตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบ เพราะผู้บริโภคไม่อยู่ในฐานะที่ทราบภาวะตลาด และความจริงที่เกี่ยวกับคุณภาพและราคาของสินค้าและบริการต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องทันทั่วที่ นอกจากนั้นในบางกรณีแม้จะมีกฎหมายให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคโดยการกำหนดคุณภาพและราคาของสินค้าและบริการอยู่แล้วก็ตาม แต่การที่ผู้บริโภคแต่ละรายจะไปฟ้องร้องดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจการค้าหรือผู้ประกอบธุรกิจโฆษณาเมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ย่อมจะเสียเวลาและค่าใช้จ่ายเป็นการไม่คุ้มค่า และผู้บริโภคจำนวนมากไม่อยู่ในฐานะที่จะสละเวลาและเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีได้ และในบางกรณีก็ไม่อาจจะจับหรือยับยั้งการกระทำที่จะเกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคได้ทันทั่วที่สมควรมีกฎหมายให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคเป็นการทั่วไป โดยกำหนดหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจการค้าและผู้ประกอบธุรกิจโฆษณาต่อผู้บริโภค เพื่อให้ความเป็นธรรมตามสมควรแก่ผู้บริโภค ตลอดจนจัดให้มีองค์กรของรัฐที่เหมาะสมเพื่อตรวจตราดูแล และประสานงานการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่าง ๆ ในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้ขึ้น

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑^{๙๐}

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป เว้นแต่บทบัญญัติมาตรา ๘ จะให้ใช้บังคับเมื่อใดให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา

มาตรา ๒๐ ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งมีอยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ปฏิบัติหน้าที่ต่อไปจนกว่าจะได้มีคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๒๑ ในระหว่างที่บทบัญญัติมาตรา ๘ แห่งพระราชบัญญัตินี้ยังมิได้ใช้บังคับให้อำนาจหน้าที่ของเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักนายกรัฐมนตรีตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัตินี้ เป็นอำนาจหน้าที่ของผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ แล้วแต่กรณี

มาตรา ๒๒ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ เนื่องจากบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ในส่วนที่เกี่ยวกับองค์ประกอบของคณะกรรมการ

^{๙๐} ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๑๕/ตอนที่ ๑๕ ก/หน้า ๑/๒๔ มีนาคม ๒๕๔๑

คุ้มครองผู้บริโภคและการบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภค อันได้แก่ การตรวจตรา กำกับดูแล และประสานงานการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่าง ๆ ในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภค ยังไม่เหมาะสม และโดยที่ในปัจจุบันปรากฏว่ามีผู้บริโภคเป็นจำนวนมากยังไม่ได้รับการคุ้มครองสิทธิตามที่กฎหมายเฉพาะว่าด้วยการนั้น ๆ บัญญัติไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีผู้บริโภคเป็นจำนวนมาก ร้องเรียนว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญากับผู้ประกอบการธุรกิจมากขึ้น สมควรแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติดังกล่าวเพื่อปรับปรุงองค์ประกอบของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ปรับปรุงองค์การบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภค คือสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และปรับปรุงอำนาจของคณะกรรมการเฉพาะเรื่องและคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในการเสนอเรื่องให้นายกรัฐมนตรีพิจารณาออกคำสั่งเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัตินี้ได้ในกรณีจำเป็น หรือรีบด่วนให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตลอดจนเพิ่มบทบัญญัติกำหนดสิทธิและการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญาไว้โดยเฉพาะ และทั้งเป็นการสมควรปรับปรุงอัตราโทษเกี่ยวกับการกระทำผิดในเรื่องการโฆษณาและฉลากให้เหมาะสมยิ่งขึ้น จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้ขึ้น

พระราชบัญญัติโอนอำนาจหน้าที่และกิจการบริหารบางส่วนของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี ไปเป็นของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑^{๑๑}

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อมีพระราชกฤษฎีกาซึ่งออกตามความในมาตรา ๒ ของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑ ออกใช้บังคับเป็นต้นไป

มาตรา ๓ ให้โอนอำนาจหน้าที่ของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี และของเจ้าหน้าที่สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ไปเป็นของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักนายกรัฐมนตรี หรือของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักนายกรัฐมนตรี แล้วแต่กรณี

มาตรา ๔ ให้โอนบรรดากิจการ ทรัพย์สิน สิทธิ หนี้ ข้าราชการ ลูกจ้าง และเงินงบประมาณของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ไปเป็นของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักนายกรัฐมนตรี

มาตรา ๕ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ เนื่องจากได้มีการยกฐานะสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ให้มีฐานะเทียบเท่ากรม สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑ ในการนี้สมควรโอน

^{๑๑} ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๑๕/ตอนที่ ๑๕ ก/หน้า ๑๓/๒๔ มีนาคม ๒๕๔๑

บรรดาอำนาจหน้าที่ กิจการ ทรัพย์สิน สิทธิ หนี้ ข้าราชการ ลูกจ้าง และเงินงบประมาณของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ไปเป็นของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักนายกรัฐมนตรี จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๖^{๔๒}

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ โดยที่กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคในปัจจุบันยังไม่มีบทบัญญัติชัดเจนที่จะให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคอันจะเป็นการช่วยลดปริมาณคดีที่จะไปสู่ศาลได้ และสำหรับมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคนั้น แม้จะมีบทบัญญัติว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคจากสินค้าที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคก็ตาม แต่ก็ยังไม่ครอบคลุมไปถึงการคุ้มครองทางด้านบริการที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคซึ่งสมควรมีมาตรการคุ้มครองเช่นกัน นอกจากนี้สมควรกำหนดให้มีมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับการให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดเก็บหรือเรียกคืนสินค้าที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค และให้มูลนิธิที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับรองมีสิทธิในการดำเนินคดีเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคเช่นเดียวกับสมาคม ซึ่งจะเป็นการขยายการคุ้มครองผู้บริโภคโดยภาคเอกชนด้วย สมควรแก้ไขกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภคเพิ่มขึ้นจากกฎหมายปัจจุบัน จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบในทางอาญาของผู้แทนนิติบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๐^{๔๓}

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ โดยที่ศาลรัฐธรรมนูญได้มีคำวินิจฉัยว่าพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๕๔ เฉพาะในส่วนที่สันนิษฐานให้กรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการ หรือบุคคลใดซึ่งรับผิดชอบในการดำเนินงานของนิติบุคคลนั้น ต้องรับโทษทางอาญาร่วมกับการกระทำความผิดของนิติบุคคล โดยไม่ปรากฏว่ามีการกระทำหรือเจตนาประการใดอันเกี่ยวกับการกระทำความผิดของนิติบุคคลนั้น ขัดหรือแย้งต่อรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๓๙ วรรคสอง เป็นอันใช้บังคับไม่ได้ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๖ และต่อมาศาลรัฐธรรมนูญได้มีคำวินิจฉัยในลักษณะดังกล่าวว่าทำนองเดียวกัน คือ พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. ๒๕๓๗ มาตรา ๗๔ พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ มาตรา ๗๘ พระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. ๒๕๐๙ มาตรา ๒๘/๔ และพระราชบัญญัติปุ๋ย พ.ศ. ๒๕๑๘ มาตรา ๗๒/๕ ขัดหรือแย้งต่อรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๓๙ วรรคสอง เป็นอันใช้บังคับไม่ได้ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

^{๔๒} ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๐/ตอนที่ ๒๕ ก/หน้า ๔/๑๘ มีนาคม ๒๕๕๖

^{๔๓} ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๔/ตอนที่ ๑๘ ก/หน้า ๑/๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๖ ดังนั้น เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องของกฎหมายดังกล่าวและกฎหมายอื่นที่มี
บทบัญญัติในลักษณะเดียวกันมิให้ขัดหรือแย้งต่อรัฐธรรมนูญ จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒^{๔๔}

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดเก้าสิบวันนับแต่วันประกาศ
ในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา ๓๖ ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งดำรงตำแหน่งอยู่ในวันก่อนวันที่
พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ คงอยู่ในตำแหน่งต่อไปจนกว่าจะมีการแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๓๗ บรรดาประกาศหรือคำสั่งของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ออก
ตามมาตรา ๓๖ และมาตรา ๓๘ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม
โดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๖ ที่ใช้บังคับอยู่ในวันก่อนวันที่
พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ให้ยังคงใช้บังคับได้ต่อไปเท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับพระราชบัญญัตินี้ จนกว่าจะมี
ประกาศหรือคำสั่งที่ออกตามส่วนที่ ๑/๑ การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านความปลอดภัย ในหมวด ๒
การคุ้มครองผู้บริโภค แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย
พระราชบัญญัตินี้หรือมีคำสั่งยกเลิกหรือเพิกถอนคำสั่งดังกล่าว

มาตรา ๓๘ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ โดยที่พระราชบัญญัติคุ้มครอง
ผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มีบทบัญญัติบางประการที่ยังไม่เหมาะสมกับการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค
ในสถานการณ์ปัจจุบัน สมควรปรับปรุงบทบัญญัติในส่วนที่เกี่ยวกับองค์ประกอบและอำนาจและหน้าที่
ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อเชื่อมโยงการคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายต่าง ๆ ไม่ให้
ขัดแย้งกัน ปรับปรุงมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคด้านความปลอดภัยโดยกำหนดให้มีคณะกรรมการ
เฉพาะเรื่องด้านความปลอดภัยของสินค้าและบริการและกระบวนการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค
ในด้านความปลอดภัย กำหนดให้เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจดำเนินคดีแทน
ผู้บริโภค และกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับค่าปรับจากการเปรียบเทียบในส่วนที่เกิดจาก
การดำเนินงานของตน ตลอดจนปรับปรุงอัตราโทษปรับให้เป็นปัจจุบันเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครอง
อย่างเหมาะสม จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

^{๔๔} ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๖/ตอนที่ ๖๙ ก/หน้า ๙๖/๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๒

ชวัลพร/ปรับปรุง
๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

นุสรรา/ตรวจ
๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

พัชรภรณ์/เพิ่มเติม
๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๒

วิษพงษ์/ตรวจ
๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๒

ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด
ในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์

พ.ศ. ๒๕๖๒

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ในการรับเรื่องร้องทุกข์และพิจารณาเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจให้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และผู้บริโภคสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้โดยง่าย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๐ และมาตรา ๒๐ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีมติในการประชุมครั้งที่ ๔/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๒ วางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๒”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดเก้าสิบวันนับถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“เรื่องร้องทุกข์” หมายความว่า คำร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ

“ผู้บังคับบัญชา” หมายความว่า เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้ว่าราชการจังหวัด หรือผู้ได้รับมอบหมาย

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งปฏิบัติงานประจำจังหวัดหรือบุคลากรอื่นที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

“เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ” หมายความว่า บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งปฏิบัติงานประจำจังหวัดหรือบุคลากรอื่นที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ให้มีหน้าที่รับผิดชอบสำนวนเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

“คู่กรณี” หมายความว่า บุคคลผู้ยื่นคำร้องทุกข์และผู้ถูกร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด และให้หมายความรวมถึงบุคคลผู้มีสิทธิกระทำการแทนบุคคลนั้น ๆ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

หมวด ๑

การรับเรื่องร้องทุกข์

ข้อ ๔ ให้เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับ ความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจและเสนอผู้บังคับบัญชา พิจารณามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

กรณี que เรื่องร้องทุกข์ปรากฏข้อเท็จจริงว่ามูลคดีเกิดขึ้นในหลายจังหวัดเกี่ยวเนื่องกัน ให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดที่รับเรื่องร้องทุกข์ก่อนเป็นผู้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์

ข้อ ๕ การรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคให้เจ้าหน้าที่หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ แล้วแต่กรณี ให้คำแนะนำ แจ้งสิทธิและหน้าที่ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ ดังต่อไปนี้

(๑) การร้องทุกข์ไม่ทำให้อายุความสะดุดหยุดอยู่หรือสะดุดหยุดลง

(๒) การร้องทุกข์ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้บริโภคที่จะนำเรื่องร้องทุกข์ไปดำเนินคดีตามกฎหมาย ด้วยตนเอง และหากผู้บริโภคได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีในศาลด้วยตนเองแล้ว ให้ทำเป็นหนังสือแจ้งให้ คณะอนุกรรมการทราบ หรือหากคณะอนุกรรมการได้ตรวจสอบพบว่าผู้บริโภคได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดี ทางศาลด้วยตนเองแล้ว ให้ถือว่าผู้บริโภคไม่ประสงค์ให้คณะอนุกรรมการดำเนินการอีกต่อไป

(๓) ผู้ร้องทุกข์มีหน้าที่ในการตรวจสอบคำสั่งฟื้นฟูกิจการและสถานะบุคคลล้มละลาย จากกรมบังคับคดี

(๔) ให้แนะนำช่องทางการติดต่อสอบถามความคืบหน้าของเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ

หมวด ๒

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์

ข้อ ๖ เมื่อผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเป็นผู้รับผิดชอบสำนวน เรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเอกสาร พยานหลักฐาน หากไม่เพียงพอต่อการดำเนินการให้แจ้งผู้ร้องทุกข์เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงหรือ ส่งพยานหลักฐานเพิ่มเติม ภายในยี่สิบวันนับแต่วันที่ได้รับมอบหมาย และเมื่อได้รับข้อเท็จจริงและ เอกสารพยานหลักฐานเพียงพอแล้ว ให้ดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

(๑) ตรวจสอบข้อเท็จจริง ประเด็นแห่งการร้องทุกข์ ความประสงค์ของผู้ร้องทุกข์ที่จะให้ คณะอนุกรรมการดำเนินการ และเอกสารพยานหลักฐาน

(๒) ตรวจสอบข้อกฎหมาย

(๓) ทหารือหรือขอความเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๔) มีหนังสือถึงคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอทราบข้อเท็จจริง หรือเชิญมาให้ถ้อยคำ และส่งเอกสารพยานหลักฐาน

(๕) จัดให้มีการไกล่เกลี่ย หรือประนีประนอมข้อพิพาท

(๖) ส่งประเด็นเรื่องร้องทุกข์ไปยังคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดอื่น เพื่อสืบสวนข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือให้ส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

(๗) วิธีการอื่นใดที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับการร้องทุกข์เพื่อให้ได้ข้อยุติในประเด็นแห่งการร้องทุกข์

ข้อ ๗ การดำเนินการตามข้อ ๖ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถดำเนินการโดยหนังสือ โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือเครื่องมือสื่อสารอื่นใด และการเผชิญสืบระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ สื่อสังคมออนไลน์ หรือวิธีอื่น ๆ ก็ได้ตามที่เห็นสมควร

ข้อ ๘ กรณีที่ข้อเท็จจริงและเอกสารพยานหลักฐาน ปรากฏว่าเรื่องร้องทุกข์เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นที่มีกฎหมายบัญญัติไว้โดยเฉพาะ ตามมาตรา ๒๑ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอผู้บังคับบัญชาส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานของรัฐหรือส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่พร้อมทั้งมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๙ ในกรณีที่มิใช่เหตุอันควร ผู้บังคับบัญชามีอำนาจเรียกสำนวนมาตรวจสอบ พิจารณา หรืออาจมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอื่นสืบสวนสอบสวนแทน หรือมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบร่วมสืบสวนสอบสวนเพิ่มเติมได้

ข้อ ๑๐ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอาจเสนอให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มีหนังสือเรียกผู้ถูกร้องทุกข์ หรือผู้เกี่ยวข้องมาชี้แจงข้อเท็จจริง ให้ถ้อยคำ หรือให้ส่งเอกสารพยานหลักฐาน ในกรณีดังนี้

(๑) บุคคลดังกล่าวไม่มาพบเจ้าหน้าที่หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือไม่ส่งเอกสารพยานหลักฐาน ตามกำหนด

(๒) กรณีที่มีความจำเป็นเร่งด่วน เช่น กรณีใกล้ขาดอายุความ

ข้อ ๑๑ การมีหนังสือเรียกผู้ถูกร้องทุกข์ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำ ส่งเอกสารหลักฐาน หรือชี้แจงข้อเท็จจริง ให้ส่งด้วยวิธีหนึ่งวิธีใด ดังต่อไปนี้

(๑) ส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับให้จัดส่งไปยังที่ทำการ หรือที่อยู่ตามภูมิลำเนาของคู่กรณี หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือที่อยู่ตามที่คู่กรณีแจ้งความประสงค์ไว้เป็นหนังสือ

(๒) บุคคลนำส่ง ถ้าผู้รับไม่ยอมรับหรือถ้าขณะนำไปส่งไม่พบผู้รับ และหากได้ส่งให้กับบุคคลใด ซึ่งบรรลุนิติภาวะที่อยู่หรือทำงานในสถานที่นั้น หรือในกรณีที่ผู้รับไม่ยอมรับ หากได้วางหนังสือนั้นหรือปิดหนังสือนั้นไว้ในที่ซึ่งเห็นได้ง่าย ณ สถานที่นั้น ต่อหน้าเจ้าพนักงานตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ฉบับที่ ๑๑ (พ.ศ. ๒๕๔๒) ออกตามความในพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ ซึ่งไปเป็นพยานก็ให้ถือว่าได้รับหนังสือแล้ว

ข้อ ๑๒ ในกรณีที่คู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาพบเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องว่าประสงค์ที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทหรือไม่ และถ้าคู่กรณีให้ถ้อยคำอย่างไร ก็ให้บันทึกถ้อยคำตามนั้น และในกรณีที่มีการดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ปฏิบัติตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๙

ในกรณีที่คู่กรณีสามารถตกลงยอมความกันได้ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกข้อตกลงหรือสัญญาประนีประนอมยอมความ และรายงานผู้บังคับบัญชาต่อไป

ข้อ ๑๓ เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสืบสวนสอบสวนและรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องทุกข์หรือประเด็นข้อพิพาทที่ร้องทุกข์เสร็จแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสรุปสำนวนการสืบสวนสอบสวนพร้อมความเห็น เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ

(๑) ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาเห็นควรยุติเรื่องตามข้อ ๑๔ ของระเบียบฉบับนี้ ให้ผู้บังคับบัญชาแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทุกข์ทราบภายในสามสิบวันนับแต่ยุติเรื่องร้องทุกข์ และสรุปสำนวนสืบสวนสอบสวนให้สำนักงานทราบ เพื่อเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบต่อไป

(๒) ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาเห็นควรดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสรุปสำนวนการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอคณะอนุกรรมการพิจารณา

(๓) ในกรณีที่คณะอนุกรรมการมีมติเห็นสมควรให้ดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริง เอกสารและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องทุกข์ พร้อมทั้งรายงานการประชุมคณะอนุกรรมการเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อส่งเรื่องร้องทุกข์ให้สำนักงานภายในยี่สิบวันนับแต่วันที่คณะอนุกรรมการได้ให้การรับรองมติดังกล่าว เพื่อเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาต่อไป

(๔) ในกรณีที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้ผู้ร้องทุกข์ทราบโดยเร็ว

ข้อ ๑๔ เรื่องร้องทุกข์ที่ให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ เมื่อปรากฏข้อเท็จจริงดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าผู้ร้องทุกข์ไม่ใช่ผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

(๒) เรื่องร้องทุกข์ที่อายุความคดีสิ้นสุดแล้ว

(๓) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นฟ้องร้องต่อศาลหรืออยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาของศาลอื่นในเรื่องเดียวกันแล้ว ผู้ร้องทุกข์ได้ใช้สิทธิเพื่อเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มในการดำเนินคดีแบบกลุ่มตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา ๒๒๒/๑๘ ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่ง

เสร็จเด็ดขาดแล้ว ผู้ร้องทุกข์ขอให้บังคับคดีตามคำพิพากษาให้ ผู้ร้องทุกข์ได้ดำเนินคดีแพ่งที่เกี่ยวข้อง
กับคดีอาญาแก่ผู้ประกอบการธุรกิจแล้ว ผู้ประกอบการธุรกิจอยู่ในกระบวนการล้มละลายหรือการฟื้นฟูกิจการ
ตามกฎหมายว่าด้วยล้มละลาย เป็นต้น

(๔) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นไว้ไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถทำความเข้าใจในเนื้อหา
สาระที่ร้องทุกข์ ไม่ลงลายมือชื่อ ไม่ปรากฏเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ประกอบการร้องทุกข์ หรือไม่มี
การติดหรือชำระค่าอากรแสตมป์ให้ครบถ้วนตามกฎหมาย ผู้ร้องทุกข์ได้รับหนังสือแจ้งให้มาพบ
หรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมแต่ไม่มาพบ ไม่ส่งเอกสาร หรือไม่ให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติมภายในสิบห้าวัน

(๕) เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานชัดเจนว่า ผู้ร้องทุกข์เป็นฝ่ายผิดสัญญา
เรียกร้องค่าเสียหายเกินความเป็นจริง เรียกร้องความเสียหายเกินกว่ากฎหมายกำหนด เรียกร้อง
ค่าเสียหายที่ไม่สามารถชี้แจงรายละเอียดแห่งความเสียหายได้ หรือผู้ร้องทุกข์ไม่ได้เป็นผู้ถูกละเมิดสิทธิ

(๖) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์เรียกร้องค่าเสียหายจากการซื้อสินค้าหรือใช้บริการที่ผิดกฎหมาย

(๗) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ว่าจ้างทนายความให้ดำเนินคดี แต่ทนายความมาร้องเรียน
ให้คณะอนุกรรมการดำเนินคดีแทน

(๘) เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงในภายหลังว่า ผู้ร้องทุกข์กับผู้ประกอบการสามารถ
ตกลงระงับข้อพิพาทกันได้

(๙) เรื่องร้องทุกข์ที่มีข้อเท็จจริงทำนองเดียวกับเรื่องที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้เคยมีมติ
หรือมีคำวินิจฉัยให้ยุติเรื่องเป็นแนวบรรทัดฐานไว้แล้ว

(๑๐) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ยื่นไว้ต่อผู้บังคับบัญชาซึ่งได้มีการดำเนินการตามขั้นตอน
ในการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์จนเสร็จสิ้นกระบวนการ หากผู้ร้องทุกข์ได้มาร้องทุกข์ใหม่ โดยอาศัย
ข้อเท็จจริงและประเด็นเดียวกันอีก

(๑๑) เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าผู้ร้องทุกข์มีสิทธิได้รับการพิจารณาและชดเชย
ความเสียหายตามกฎหมายอื่นเป็นการเฉพาะแล้ว

(๑๒) เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าการดำเนินคดีละเมิดสิทธิของผู้ร้องทุกข์นั้น ไม่เป็น
ประโยชน์ต่อผู้บริโภคเป็นส่วนรวมตามมาตรา ๓๙ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

เทวัญ ลิปตพัลลภ

รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค
ของคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัด

พ.ศ. ๒๕๖๕

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของ
คณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัดในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอม
ข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจาก
การกระทำของผู้ประกอบธุรกิจให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ผู้บริโภคสามารถเข้าถึง
การให้บริการของรัฐได้โดยง่าย

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

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

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดเก้าสิบวันนับถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา
เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“ข้อพิพาท” หมายความว่า ข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามกฎหมาย
ว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค

“คู่กรณี” หมายความว่า ผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครอง
ผู้บริโภค และให้หมายความรวมถึงบุคคลผู้มีสิทธิกระทำการแทนบุคคลนั้น ๆ

“ผู้ไกล่เกลี่ย” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอม
ข้อพิพาท และคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัด

“ผู้บังคับบัญชา” หมายความว่า ผู้ว่าราชการจังหวัด หรือผู้ได้รับมอบหมาย

“เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ” หมายความว่า บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง
ผู้บริโภคซึ่งปฏิบัติงานประจำจังหวัดหรือบุคลากรอื่นที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ให้ดำเนินการ
ตามระเบียบนี้

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค
ประจำจังหวัด

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ข้อ ๔ ให้ผู้บังคับบัญชาจัดให้มีการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทตามระเบียบนี้ และให้ความช่วยเหลือแก่คู่กรณีในการระงับข้อพิพาทให้ยุติโดยเร็ว

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

ในกรณีที่คู่กรณีไม่ประสงค์ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท หรือในกรณีอื่นใดที่ถือได้ว่า คู่กรณีไม่ประสงค์ไกล่เกลี่ย รวมทั้งกรณีที่ไม่สามารถติดต่อคู่กรณีได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบบันทึกไว้ เป็นหลักฐาน เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาและให้ดำเนินการตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดต่อไป

การเจรจาไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทจะกระทำด้วยวิธีใด ณ วันเวลาใด และ สถานที่ใด ให้เป็นไปตามที่ผู้บังคับบัญชากำหนด โดยแจ้งให้คู่กรณีทุกฝ่ายทราบ

ข้อ ๖ ก่อนดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ให้ผู้ไกล่เกลี่ยชี้แจงขั้นตอน และวิธีการในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทให้คู่กรณีทุกฝ่ายทราบ

ข้อ ๗ ในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ให้ผู้ไกล่เกลี่ยดำเนินการให้คู่กรณีตกลง ยินยอมผ่อนผันให้แก่กันโดยเปิดโอกาสให้คู่กรณีเสนอข้อผ่อนผันให้แก่กัน หรือผู้ไกล่เกลี่ยอาจเสนอ ทางเลือกในการผ่อนผันให้แก่คู่กรณีพิจารณาตกลงยินยอมยุติข้อพิพาทนั้น ทั้งนี้ ห้ามมิให้ผู้ไกล่เกลี่ย ชี้ขาดข้อพิพาท

ให้ผู้ไกล่เกลี่ยรับฟังข้อเท็จจริงเบื้องต้นเกี่ยวกับข้อพิพาทจากคู่กรณีทุกฝ่าย ทั้งนี้ ในการไกล่เกลี่ย หรือประนีประนอมข้อพิพาทนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยอาจไกล่เกลี่ยพร้อมกันหรือแยกกันก็ได้ แต่ในการตกลงกันนั้น ให้กระทำต่อหน้าคู่กรณีทุกฝ่าย

เพื่อประโยชน์ในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทผู้ไกล่เกลี่ยอาจอนุญาตให้เฉพาะ แต่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทุกฝ่ายอยู่ในการประชุมไกล่เกลี่ยก็ได้

ข้อ ๘ กระบวนการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ให้ดำเนินการเป็นการลับ และ ไม่ให้มีการบันทึกรายละเอียดของการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทไว้ เว้นแต่คู่กรณีจะตกลงกัน ให้บันทึกรายละเอียดของการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาททั้งหมดหรือแต่บางส่วน

ความในวรรคหนึ่งให้ใช้บังคับแก่ตัวแทน หน่วยงาน ที่ปรึกษาของคู่ความ หรือบุคคลใด บุคคลหนึ่ง ที่ผู้ไกล่เกลี่ยอนุญาตให้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วย

ข้อ ๙ ในกรณีที่คู่กรณีไม่ได้ตกลงไว้เป็นอย่างอื่นให้รักษาข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย และประนีประนอมข้อพิพาทเป็นความลับ เว้นแต่สำนักงานนำไปใช้เท่าที่จำเป็นเพื่อปฏิบัติหรือบังคับให้เป็นไปตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลง

ข้อ ๑๐ ห้ามมิให้คู่กรณีที่เข้าร่วมในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทหรือผู้ไกล่เกลี่ยหรือบุคคลภายนอก รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องกับจัดการไกล่เกลี่ยนำข้อเท็จจริงหรือเอกสารพยานหลักฐานในการไกล่เกลี่ยไปอ้างอิงหรือนำสืบเป็นพยานหลักฐานในกระบวนการอนุญาโตตุลาการกระบวนการพิจารณาของศาล เว้นแต่สำนักงานนำไปใช้เท่าที่จำเป็นเพื่อปฏิบัติหรือบังคับให้เป็นไปตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลง

ข้อ ๑๑ ในกรณีที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งร้องขอหรือผู้ไกล่เกลี่ยเห็นสมควรอาจให้นำพยานบุคคล เข้าชี้แจงหรือให้ข้อมูลก็ได้ แต่ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องคำนึงถึงหลักการที่จะให้การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเสร็จสิ้นไปโดยเร็ว

ข้อ ๑๒ การไกล่เกลี่ยในชั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้กระทำได้ไม่เกินสองครั้ง และมีระยะเวลารวมกันไม่เกินเก้าสิบวันนับแต่วันทำการไกล่เกลี่ยครั้งแรก เว้นแต่มีเหตุจำเป็นและคู่กรณียินยอมให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อขอขยายระยะเวลาการไกล่เกลี่ยได้อีก

ในการเจรจาไกล่เกลี่ย หากคู่กรณีสามารถตกลงกันได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดทำสรุปผลการไกล่เกลี่ยรายงานต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อยุติเรื่อง

ในกรณีที่คู่กรณีสามารถตกลงกันได้บางประเด็น ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามความในวรรคสอง สำหรับประเด็นที่ไม่สามารถตกลงกันได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามข้อ ๑๓

ข้อ ๑๓ ในกรณีที่การไกล่เกลี่ยในชั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่สามารถหาข้อยุติได้ และคู่กรณียังมีความประสงค์ที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยต่อไป ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเสนอข้อพิพาทนั้นต่อคณะอนุกรรมการ และให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งคู่กรณีให้มาพบคณะอนุกรรมการ เพื่อทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่อไป โดยการไกล่เกลี่ยในชั้นคณะอนุกรรมการให้กระทำได้ไม่เกินสองครั้ง และมีระยะเวลารวมกัน ไม่เกินเก้าสิบวันนับแต่วันทำการไกล่เกลี่ยครั้งแรก เว้นแต่มีความจำเป็นและคู่กรณียินยอมให้ผู้ไกล่เกลี่ยขยายระยะเวลาการไกล่เกลี่ยได้อีกครั้งหนึ่ง

ในการเจรจาไกล่เกลี่ยตามวรรคหนึ่ง หากได้ข้อยุติเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำสรุปผลการไกล่เกลี่ยรายงานต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อยุติเรื่อง

ข้อ ๑๔ ในกรณีที่ไม่สามารถหาข้อยุติได้ ในการไกล่เกลี่ยชั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามข้อ ๑๒ หรือในการไกล่เกลี่ยชั้นคณะอนุกรรมการตามข้อ ๑๓ และคู่กรณีไม่ประสงค์ที่จะดำเนินการไกล่เกลี่ยต่อไป ให้ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ดังกล่าวเสนอต่อคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดต่อไป

ข้อ ๑๕ ในระหว่างดำเนินการดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท หากคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่สมัครใจที่จะให้ดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทต่อไป คู่กรณีฝ่ายนั้น

มีสิทธิบอกเลิกการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทต่อผู้ไกล่เกลี่ย โดยทำเป็นหนังสือหรือแสดงเจตนา โดยวิธีการอื่น หรือมีเหตุอื่นใด ทำให้การไกล่เกลี่ยไม่อาจดำเนินการต่อไปได้ ให้ผู้ไกล่เกลี่ย ยุติกระบวนการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท และให้ผู้ไกล่เกลี่ยดำเนินการตามขั้นตอน การพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

ข้อ ๑๖ ในกรณีที่คู่กรณีตกลงกันได้ ให้ผู้ไกล่เกลี่ยจัดให้มีการทำสัญญาประนีประนอม ยอมความหรือบันทึกข้อตกลงระหว่างคู่กรณี และให้ถือเอาข้อตกลงตามสัญญาประนีประนอมยอมความ หรือบันทึกข้อตกลงมีผลผูกพันคู่กรณี

ในกรณีที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึก ข้อตกลง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์ จากผู้บริโศคดังกล่าวเสนอต่อคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดต่อไป

ข้อ ๑๗ ให้ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครักษาการตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๖ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

อนุชา นาคาศัย

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 ผู้ที่ถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค 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 คคบ. ๑ ทำระเบียบนี้

(๒) แจ้งข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการกระทำความผิดที่ถูกกล่าวหาและแจ้งข้อหาในความผิดดังกล่าว ให้ผู้ต้องหาทราบ

(๓) ชี้แจงให้ผู้ต้องหาทราบและเข้าใจว่าความผิดที่ถูกกล่าวหาอันเป็นคดีที่เปรียบเทียบได้ ถ้าผู้ต้องหายินยอมให้เปรียบเทียบ ให้ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบบันทึกคำให้การของผู้กล่าวหา และผู้ต้องหาตามแบบ คคบ. ๒ ทำระเบียบนี้ แล้วจึงเปรียบเทียบ

ในกรณีผู้ต้องหาไม่ยินยอมให้เปรียบเทียบ ให้บันทึกคำให้การไว้ในสำนวน

บรรดาคดีที่มีอำนาจเปรียบเทียบเห็นว่าเป็นกรณีที่ไม่อาจเปรียบเทียบ 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 ผลกระทบต่อสาธารณชน การพยายามบรรเทาผลร้าย และการชดใช้ค่าเสียหาย

ถ้าการเปรียบเทียบนั้นมีปัญหาสำคัญซึ่งยากแก่การวินิจฉัย ให้หารือคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภค

ข้อ ๘ ในกรณีที่ผู้ต้องหาเป็นนิติบุคคล ให้บันทึกคำให้การและบันทึกเปรียบเทียบ โดยให้ แยกกันระหว่างนิติบุคคล กรรมการ ผู้จัดการหรือบุคคลซึ่งรับผิดชอบการดำเนินงานของนิติบุคคล

ข้อ ๙ ถ้าคดีที่เปรียบเทียบมีของกลางที่จะต้องจัดการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้ผู้มีอำนาจ เปรียบเทียบบันทึกความยินยอมของเจ้าของสิ่งของนั้น ๆ ว่ายินยอมให้เป็นของแผ่นดินตามแบบ คคบ. ๓ ทำระเบียบนี้ และจัดการแก่สิ่งของนั้นตามควรแก่กรณี ภายในขอบเขตของอำนาจหน้าที่ ที่จะกระทำได้

ข้อ ๑๐ เมื่อผู้ต้องหาชำระเงินค่าปรับแล้วให้ถือว่าคดีเลิกกันและสิทธินำคดีอาญามาฟ้อง เป็นอันระงับไปตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ให้ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบออกใบเสร็จรับเงิน ให้แก่ผู้ต้องหาและให้ผู้ต้องหาลงลายมือชื่อไว้

ข้อ ๑๑ เมื่อเปรียบเทียบเสร็จและได้รับชำระเงินค่าปรับแล้ว ให้ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบบันทึก การเปรียบเทียบตามแบบ คคบ. ๔ ทำระเบียบนี้ โดยให้จัดทำประวัติผู้กระทำความผิด (ผู้ต้องหา) ตามแบบ คคบ. ๕ ทำระเบียบนี้ และรายงานผลการเปรียบเทียบให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ทราบโดยเร็ว

ข้อ ๑๒ การเก็บรักษาเงินค่าปรับและการนำเงินค่าปรับส่งคลังให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการนั้น

ข้อ ๑๓ ให้ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบเก็บรักษาสำนวนเปรียบเทียบที่เสร็จคดีไว้ ภายในกำหนดอายุความ เมื่อพ้นกำหนดอายุความแล้วให้ทำลายตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณต่อไป

ข้อ ๑๔ ให้ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครักษาการตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

เทวีญ 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

บันทึกนี้พนักงานเจ้าหน้าที่ได้อ่านให้ทุกฝ่ายฟังแล้ว รับว่าถูกต้อง

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

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

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

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

(ลายมือชื่อ).....พยาน
(.....)

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



บันทึกการเปรียบเทียบ

คดีที่...../.....

สถานที่ทำการเปรียบเทียบ.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ระหว่าง

.....

ผู้กล่าวหา

.....

ผู้ต้องหา

ข้อกล่าวหา.....

.....
.....

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. จำนวนบาท ตามใบเสร็จเล่มที่ เลขที่.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้บันทึก

()

ตำแหน่ง.....

ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี

เรื่อง แต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค

พ.ศ. ๒๕๒๒ เพิ่มเติม

เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ในการคุ้มครองผู้บริโภค ให้ได้รับความเป็นธรรม มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๘ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ จึงออกประกาศแต่งตั้งให้ข้าราชการตำแหน่งดังต่อไปนี้ เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ เพิ่มเติม ดังนี้

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

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๓

องอาจ คล้ามไพบูลย์

รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกรัฐมนตรี

คำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ที่ ๑๙/๒๕๖๒

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. มอบหมายให้นายกเทศมนตรีในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่นเป็นผู้มีอำนาจเปรียบเทียบเฉพาะความผิดที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นได้พบการกระทำความผิดและความผิดนั้นได้เกิดขึ้นในเขตเทศบาลนั้น 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

