

ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์
และการไต่ถ้อยหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. 2565¹

อารีญา จุ้ยเจนรบ²

จากการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไต่ถ้อยหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. 2565 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความหมาย แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไต่ถ้อยหรือประนีประนอมข้อพิพาท เมื่อระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไต่ถ้อยหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. 2565 มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้การคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในระดับท้องถิ่นที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจในเขตพื้นที่ที่มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้โดยง่าย

อย่างไรก็ตาม เมื่อระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไต่ถ้อยหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. 2565 มีเจตนารมณ์ส่งเสริมการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการกระจายอำนาจภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคจากส่วนกลางสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการคุ้มครองสิทธิได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น แต่ในทางปฏิบัติกลับพบว่า กลไกการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไต่ถ้อยหรือประนีประนอมข้อพิพาทในระดับท้องถิ่นยังประสบปัญหาทางกฎหมายและการบังคับใช้

¹ บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไต่ถ้อยหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. 2565 โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษา คือ รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐ สันตาสว่าง และคณะกรรมการสอบ คือ รองศาสตราจารย์จุฑามาศ นิสารัตน์ และรองศาสตราจารย์อรรณพ พจนานุรัตน์

² นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต (วิทยาเขตบางนา) คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ซึ่งส่งผลกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภค ประสิทธิภาพของการบริหารราชการ และความเชื่อมั่นของประชาชนต่อระบบการคุ้มครองผู้บริโภคของรัฐ

จากการศึกษาปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์และการไต่ถ้อยหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. 2565 พบว่ายังมีปัญหาอยู่หลายประการ สามารถสรุปได้ดังนี้

ประการแรกคือ ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลไม่รับพิจารณาดำเนินการ ตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์และการไต่ถ้อยหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. 2565 ข้อ 5 วรรคแรก³ กำหนดว่า “ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจในพื้นที่” ผู้ศึกษาเห็นว่าบทบัญญัติดังกล่าวกำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจในพื้นที่ อย่างไรก็ตาม บทบัญญัติดังกล่าวไม่ได้กำหนดข้อยกเว้นสำหรับกรณีที่เรื่องร้องทุกข์ไม่เข้าข่ายคดีผู้บริโภค เช่น ข้อพิพาทระหว่างผู้ประกอบการด้วยกันเอง ข้อพิพาทแรงงาน โดยตรง เช่น การฟ้องเรียกร้องค่าจ้างหรือสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายแรงงาน ข้อพิพาทเชิงพาณิชย์ระหว่างบริษัทกับบริษัท หรือข้อพิพาทเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์และทรัพย์สินที่ผู้ร้องทุกข์ไม่ได้ซื้อหรือใช้บริการโดยตรง และคดีผิดสัญญากู้ยืมเงิน ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาและทรัพยากรในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเอกสารพยานหลักฐานที่ไม่สามารถดำเนินการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคได้ตามกรอบระยะเวลา ส่งผลให้เกิดความซ้ำซ้อนของงาน ลดประสิทธิภาพในการบริหารราชการ และสร้างความสับสนให้กับผู้บริโภคเกี่ยวกับบทบาทและอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ ปัญหาการฟ้องซ้ำ เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคได้ดำเนินคดีทางศาลแล้ว แต่ยังมีเรื่องร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่อีกครั้ง ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนของกระบวนการและทรัพยากรบุคคล พร้อมกับความสับสนเกี่ยวกับสถานะข้อพิพาทระหว่างเจ้าหน้าที่ คู่กรณี และผู้บริโภค อีกทั้งยังลดความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานรัฐและทำให้กระบวนการไต่ถ้อยล่าช้า ส่วนปัญหาการพิจารณาซ้ำ เกิดขึ้นเมื่อเจ้าหน้าที่หรือคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคต้องพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ที่เคย

³ ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์และการไต่ถ้อยหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. 2565 ข้อ 5 วรรคแรก.

ได้รับการพิจารณาแล้ว ส่งผลให้กระบวนการใกล้เคียงหรือประนีประนอมข้อพิพาท เกิดความไม่ชัดเจนในการพิจารณาดำเนินงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่

แม้บทบัญญัติดังกล่าวจะมีกลไกการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในระดับท้องถิ่น แต่ในทางปฏิบัติกลับก่อให้เกิดปัญหาสำคัญ เนื่องจากบทบัญญัติดังกล่าวไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์หรือข้อยกเว้นการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ทำให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ในแต่ละท้องถิ่นอาจใช้ดุลพินิจในการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ซึ่งการใช้ดุลพินิจเช่นนี้ส่งผลให้เกิดความไม่เสมอภาคในการเข้าถึงสิทธิของประชาชน หากการตีความขึ้นอยู่กับความเห็นส่วนบุคคล ย่อมทำให้ประชาชนไม่สามารถคาดหมายได้ว่าเรื่องราวร้องทุกข์ของตนจะได้รับการพิจารณาหรือไม่ ซึ่งเป็นการบ่อนทำลายหลักนิติธรรม ที่ต้องการกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนและเป็นธรรม ทำให้เกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการใช้ดุลพินิจ คือ การขาดกลไกในการตรวจสอบเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค การกระทำเช่นนี้ยังขัดต่อหลักความรับผิดชอบตามหลักธรรมาภิบาลอย่างชัดเจน เนื่องจากผู้บริโภคไม่สามารถทราบถึงข้อบกพร่องของคำร้องทุกข์หรือแนวทางแก้ไขและอาจขัดต่อหลักการบริหารราชการที่ดี ซึ่งย่อมกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกลไกการคุ้มครองผู้บริโภค การที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลบางแห่งไม่รับพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ โดยไม่มีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน ทำให้ผู้บริโภคถูกปิดกั้นช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมเบื้องต้น และหากผู้บริโภคต้องการดำเนินการต่อไปก็จำเป็นต้องเข้าสู่กระบวนการศาลยุติธรรม ซึ่งมีต้นทุนสูง ทั้งในด้านเวลาและค่าใช้จ่าย ผลที่ตามมาคือการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในระดับท้องถิ่นไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามเจตนารมณ์ของระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการใกล้เคียงหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. 2565 ได้อย่างแท้จริง นอกจากนี้ปัญหาความไม่ชัดเจนดังกล่าวยังทำให้การดำเนินการของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลเกิดความล่าช้า เพราะเมื่อมีการตีความไม่ตรงกันระหว่างเจ้าหน้าที่หรือมีข้อสงสัยในขอบเขตของอำนาจก็จำเป็นต้องใช้เวลาในการพิจารณาเพิ่มเติมหรือปรึกษาหารือหน่วยงานระดับสูง อีกทั้งกรณีที่มีการยื่นเรื่องซ้ำซ้อนหลายครั้งในหลายพื้นที่ก็ยิ่งทำให้กระบวนการใช้เวลายาวนานขึ้น ซึ่งขัดต่อหลักความยุติธรรมที่ล่าช้าก็คือความไม่ยุติธรรม เพราะแม้กฎหมายจะจัดให้มีการเยียวยาความเสียหายแก่ผู้เสียหาย แต่การเยียวยานั้นมาไม่ทันกาลหรือล่าช้าก็ไม่ได้ต่างอะไรกับว่าไม่ได้เยียวยานั้นเอง การล่าช้านี้ไม่เพียงแต่สร้างความเดือดร้อนแก่ผู้บริโภค หากยังทำให้ภาระงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มมากขึ้น โดยไม่จำเป็น และเปิดช่องให้เกิดการร้องเรียนซ้ำซ้อนโดยผู้ไม่สุจริตเพื่อก่อกวนหรือกลั่นแกล้งผู้ประกอบการธุรกิจ ซึ่งขัดต่อหลักความเสมอภาค

ประการที่สอง ปัญหาเกี่ยวกับการพิจารณาขุดิเรื่องร้องทุกข์ ตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไต่ถ่ถ่ถ่หรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. 2565 ข้อ 27⁴ กำหนดว่า “ในกรณีที่ไม่สามารถหาข้อยุติได้ในการไต่ถ่ถ่ถ่หรือประนีประนอมข้อพิพาทชั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามข้อ 25 หรือในการไต่ถ่ถ่ถ่หรือประนีประนอมข้อพิพาทชั้นคณะกรรมการตามข้อ 26 ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคดังกล่าว พร้อมความเห็นเสนอต่อคณะกรรมการเพื่อส่งเรื่องให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณาดำเนินการ พร้อมทั้งมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ โดยให้ดำเนินการภายในสามสิบวันนับแต่วันที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทราบถึงเหตุดังกล่าว” ผู้ศึกษาเห็นว่าบัญญัติดังกล่าวตามข้อ 27 ไม่มีข้อกำหนดที่ระบุอย่างชัดเจนว่า กรณีใดบ้างที่สามารถขุดิเรื่องร้องทุกข์ได้ จึงมีปัญหาว่าจะต้องดำเนินการตามขั้นตอนใดก่อนจึงจะขุดิเรื่องร้องทุกข์ เช่น การสอบสวนข้อเท็จจริง การให้โอกาสคู่กรณีชี้แจง หรือการพิจารณาเอกสารอย่างครบถ้วน ซึ่งอาจนำไปสู่การใช้ดุลพินิจที่กว้างเกินไป ซึ่งข้อ 27 นี้ไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์ชัดเจนว่า กรณีใดถือว่าสามารถหาข้อยุติเรื่องร้องทุกข์ได้ ทำให้เกิดความแตกต่างในการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เช่น บางเรื่องถือว่าการไต่ถ่ถ่ถ่ยังมีโอกาสต่อรองจึงไม่ขุดิเรื่อง แต่บางเรื่องแม้ข้อพิพาทไม่ซับซ้อนกลับส่งต่อให้ขุดิเรื่อง ส่งผลให้เกิดความไม่เสมอภาคและขาดมาตรฐานในการปฏิบัติราชการเกิดจากข้อเท็จจริงที่ว่ากระบวนการรวบรวมข้อมูลเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดยังต้องอาศัยดุลพินิจของเจ้าหน้าที่เป็นสำคัญ ซึ่งอาจประสพอุปสรรคด้านความไม่ครบถ้วนของข้อมูลหรือเอกสารจากผู้ร้องทุกข์ ความคลาดเคลื่อนหรือความไม่สอดคล้องของพยานหลักฐาน ความล่าช้าในการรวบรวมข้อเท็จจริงและจัดทำสำนวน ความซ้ำซ้อนของการดำเนินงานระหว่างระดับเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบลกับระดับจังหวัด การใช้กลไกไต่ถ่ถ่ถ่ไม่สำเร็จ โดยไม่มีมาตรการกลั่นกรองข้อร้องทุกข์ที่ไม่สุจริต การที่ผู้ร้องทุกข์บางรายละทิ้งการร้องทุกข์กลางคันแล้วกลับมายื่นคำร้องซ้ำทำให้เกิดภาระทางการพิจารณาเพิ่มขึ้น ความเสี่ยงต่อการที่ผู้ร้องทุกข์ใช้กระบวนการร้องทุกข์เป็นเครื่องมือกลั่นแกล้งหรือกดดันผู้ประกอบการโดยปราศจากข้อเท็จจริงที่เพียงพอ ความไม่ชัดเจนของเกณฑ์วินิจฉัยว่ากรณีใดไม่สามารถหาข้อยุติได้ อีกทั้งไม่สามารถคัดกรองคำร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นการกลั่นแกล้งหรือใช้อำนาจร้องทุกข์โดยไม่สุจริตได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนนำไปสู่การที่ทั้งหน่วยงานรัฐและผู้ประกอบการต้องเผชิญกับกระบวนการตรวจสอบที่ยืดเยื้อ กระทบต่อความคล่องตัวในการแก้ไขปัญหาผู้บริโภคที่แท้จริง และทำให้การพิจารณาขุดิเรื่องร้องทุกข์ขาดความชัดเจน โปร่งใส และมี

⁴ ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไต่ถ่ถ่ถ่หรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. 2565 ข้อ 27.

ประสิทธิภาพตามเจตนารมณ์ของระเบียบฉบับนี้ในที่สุด ซึ่งปัจจุบันแม้ว่าการยุติเรื่องร้องทุกข์จะมีวัตถุประสงค์ เพื่อป้องกันการใช้ทรัพยากรโดยไม่จำเป็นและเพิ่มความรวดเร็ว แต่ในทางปฏิบัติผู้บริโภครายอาจใช้กระบวนการนี้เป็นเครื่องมือในการกลั่นแกล้งผู้ประกอบการธุรกิจและพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ อันส่งผลกระทบต่อกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ขาดความเชื่อมั่น อาจนำไปสู่การขาดความน่าเชื่อถือในกระบวนการยุติธรรมขั้นต้น

การพิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์นี้มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับหลักธรรมาภิบาล โดยเฉพาะในเรื่องของหลักความโปร่งใส และหลักความรับผิดชอบ การที่ผู้บริโภคสามารถยุติเรื่องร้องทุกข์โดยไม่แจ้งเหตุผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจและพนักงานเจ้าหน้าที่ทราบ หรือไม่มีเอกสารประกอบการพิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์อย่างครบถ้วนนั้น ซึ่งถือเป็นการขาดหลักเกณฑ์และกลไกในการยุติเรื่องทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกลายเป็นเพียงกลไกที่ไร้ทางออกที่ไม่ได้ช่วยแก้ไขปัญหาลักษณะแท้จริง อันอาจทำให้ผู้บริโภคบางรายอาศัยกลไกร้องเรียนดังกล่าวเป็นเครื่องมือในการกลั่นแกล้งผู้ประกอบการ

ประการที่สาม ปัญหาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่ทำให้อายุความสะดุดหยุดลง ตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. 2565 ข้อ 29 วรรคสอง⁵ กำหนดว่า “ในกรณีที่คู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ ให้ผู้ไกล่เกลี่ยจัดให้มีบันทึกข้อเท็จจริงไว้เป็นพยานหลักฐาน” ผู้ศึกษาเห็นว่าข้อ 29 วรรคสอง มิได้กำหนดให้การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีผลทำให้อายุความของข้อพิพาทสะดุดหยุดลงหรือมีการขยายอายุความ ซึ่งผู้ศึกษาเห็นว่าทำให้เกิดปัญหาและผลกระทบหลายประการทั้งต่อสิทธิของผู้บริโภค คู่กรณี และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การที่อายุความยังคงดำเนินต่อไปอาจทำให้ผู้บริโภคสูญเสียสิทธิในการฟ้องคดีทางศาล หากอายุความครบกำหนดก่อนที่กระบวนการไกล่เกลี่ยจะแล้วเสร็จ ส่งผลให้ข้อพิพาทบางเรื่องไม่สามารถเข้าถึงการคุ้มครองตามกฎหมายได้เต็มที่ ซึ่งเป็นข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อสิทธิและความเป็นธรรมต่อผู้บริโภค และผู้บริโภคอาจขาดแรงจูงใจในการจัดเตรียมเอกสารหรือให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน เนื่องจากตระหนักว่าอายุความยังคงดำเนินไป ทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยล่าช้าและลดประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่าความไม่สะดุดหยุดลงของอายุความยังส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นต่อระบบคุ้มครองผู้บริโภค ผู้บริโภคอาจมองว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยไม่สามารถป้องกันการสูญเสียสิทธิได้เต็มที่ ทำให้เกิดความไม่มั่นใจและอาจนำไปสู่การร้องเรียนซ้ำซ้อนหรือการฟ้องคดีโดยไม่จำเป็น ในขณะเดียวกัน

⁵ ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. 2565 29 วรรคสอง.

การไม่สะดวกของอายุการสร้างควมไม่สมดุลระหว่างคู่อกรณ และภาระงานซ้ำซ้อนแก่เจ้าหน้าที่ รวมถึงปัญหาการล่าช้าและลดประสิทธิภาพของระบบการคุ้มครองผู้บริโภค การที่อายุความไม่สะดวกหยุดลงระหว่างการไต่เถียงข้อพิพาทอาจขัดต่อหลักความยุติธรรม เนื่องจากผู้บริโภคต้องการสูญเสียสิทธิและคู่อกรณอาจเผชิญกับความไม่แน่นอนทางกฎหมาย การจัดทำบันทึกข้อเท็จจริงเพียงอย่างเดียวผู้ศึกษาเห็นว่าไม่เพียงพอที่จะคุ้มครองสิทธิของบริโภคอย่างเต็มที่ และลดความเชื่อมั่นต่อระบบคุ้มครองผู้บริโภค ส่งผลให้ความพยายามในการแก้ไขข้อพิพาทด้วยวิธีการนอกศาลเป็นไปได้ไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพและไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค ปัญหาดังกล่าวก่อให้เกิดผลกระทบที่สำคัญ ได้แก่ ผู้บริโภคอาจสูญเสียโอกาสในการเรียกร้องความเป็นธรรมและเสียหายความเสียหายจากผู้ประกอบการ การไต่เถียงซึ่งควรเป็นกระบวนการที่ช่วยลดภาระศาลและส่งเสริมการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ทำให้ผู้บริโภคเกิดความสับสนและไม่มั่นใจในระบบการคุ้มครองสิทธิของตนเองส่งผลให้ระบบการคุ้มครองผู้บริโภคโดยคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลขาดความน่าเชื่อถือ

ด้วยเหตุนี้ เมื่อพิจารณาบทบัญญัติกฎหมายดังกล่าวแล้ว ผู้ศึกษาเห็นว่า การไต่เถียงหรือประนีประนอมข้อพิพาทตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไต่เถียงหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. 2565 ข้อ 29 วรรคสอง ที่หากยังไม่มีการฟ้องคดีในระหว่างการไต่เถียงข้อพิพาทจะมีการนับอายุความตลอดเวลาที่ดำเนินการไต่เถียง ซึ่งกรณีดังกล่าวผู้ศึกษาเห็นว่าไม่สอดคล้องกับหลักความเสมอภาค ที่ถือว่าเป็นหลักพื้นฐานของศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ซึ่งมนุษย์ย่อมได้รับการรับรองและคุ้มครองจากกฎหมายอย่างเท่าเทียมกัน ในฐานะที่เป็นมนุษย์โดยมีต้องคำนึงถึงคุณสมบัติอื่น ๆ ซึ่งหลักความเสมอภาค เป็นหลักของการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน และเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของปัจเจกบุคคล และเป็นพื้นฐานของหลักความยุติธรรม

ประการที่สี่ ปัญหาเกี่ยวกับการฟ้องคดีแทนผู้บริโภคในกรณีที่มีการไต่เถียงข้อพิพาทไม่สำเร็จตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไต่เถียงหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. 2565 ข้อ 29 วรรคสาม⁶ กำหนดว่า “ในกรณีที่คู่อกรณฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคดังกล่าวเสนอต่ออนุกรรมการ

⁶ ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไต่เถียงหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. 2565 ข้อ 29 วรรคสาม.

เพื่อส่งเรื่องให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดต่อไป” โดยบทบัญญัติดังกล่าวไม่ได้ระบุชัดเจนว่ากรณีที่มีการโต้เถียงข้อพิพาทไม่สำเร็จ ผู้บริโภคจะต้องดำเนินการฟ้องคดีด้วยตนเอง หรืออนุกรรมการจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ในการฟ้องคดีแทนผู้บริโภคหรือไม่ หากการดำเนินคดีนั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวม เนื่องจากคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคตามระเบียบข้อ 29 วรรคสาม ทำให้เกิดข้อจำกัดเชิงโครงสร้างและผลกระทบหลายด้าน ทั้งต่อผู้บริโภค คู่กรณี และระบบการคุ้มครองผู้บริโภคโดยรวม เนื่องจากผู้บริโภคต้องดำเนินคดีด้วยตนเอง ซึ่งผู้ศึกษาเห็นว่า การส่งเรื่องต่อให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดโดยไม่มีกลไกการตัดสินใจและกรอบเวลาที่ชัดเจน ทำให้กระบวนการโต้เถียงหรือประนีประนอมข้อพิพาทขาดประสิทธิภาพ และขัดต่อรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 61⁷ ที่กำหนดว่า รัฐต้องจัดให้มีมาตรการหรือกลไกที่มีประสิทธิภาพในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคด้านต่าง ๆ ผลที่ตามมาคือ เมื่อกลไกรับข้อพิพาทระดับท้องถิ่นล้มเหลว ผู้บริโภคต้องแบกรับภาระทางคดีเอง ทั้งในด้านค่าใช้จ่าย ความรู้ทางกฎหมาย และระยะเวลา ดังนั้น การที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถเข้ามาเป็นผู้รับผิดชอบในการฟ้องคดีแทนผู้บริโภคดังเช่น ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 39⁸ เท่ากับว่าการบริการสาธารณะด้านการคุ้มครองผู้บริโภคขาดความต่อเนื่อง และเป็นการผลักภาระให้ประชาชนกลับไปสู่กระบวนการยุติธรรมทางศาลที่มีต้นทุนสูง ส่งผลให้ระเบียบดังกล่าวแม้จะมีการถ่ายโอนภารกิจการโต้เถียงข้อพิพาทมาให้ท้องถิ่น แต่ไม่ได้มอบอำนาจและเครื่องมือทางกฎหมายที่จำเป็นต่อการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค

ผู้ศึกษาเห็นว่า การคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถฟ้องคดีแทนผู้บริโภคได้ ส่งผลให้กระบวนการแก้ไขข้อพิพาทล่าช้า เพราะเจ้าหน้าที่ยังต้องรวบรวมข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐาน และจัดทำความเห็นเพื่อนำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ทำให้เกิดภาระงานซ้ำซ้อนและเพิ่มระยะเวลาในการดำเนินงาน ข้อจำกัดดังกล่าวสร้างความไม่สมดุลระหว่างผู้บริโภคและคู่กรณีผู้ประกอบการ เนื่องจากคู่กรณีอาจไม่ถูกบังคับให้ปฏิบัติตามข้อตกลงของการโต้เถียงหรือประนีประนอมข้อพิพาทอย่างทันที ส่งผลให้ข้อพิพาทคงค้างนาน เกิดความไม่แน่นอนทางกฎหมาย และลดความเชื่อมั่นของผู้บริโภคต่อระบบคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ผู้ศึกษาเห็นว่า การที่ผู้บริโภคต้องฟ้องคดีด้วยตนเองยังสร้างภาระทั้งทางเศรษฐกิจและเวลา เนื่องจากต้องเสียค่าธรรมเนียมศาล ค่าทนาย และเวลาในการติดตามความคืบหน้าของคดี ซึ่งอาจทำให้ผู้บริโภคละทิ้งการดำเนินคดี ส่งผลให้ข้อพิพาทไม่สามารถยุติอย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า การที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำ

⁷ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 61.

⁸ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 39.

เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถฟ้องคดีแทนผู้บริโภคนได้ยังคงประสิทธิภาพและความโปร่งใสของระบบคุ้มครองผู้บริโภค เนื่องจากผู้บริโภคไม่สามารถติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องทุกข์ได้อย่างต่อเนื่อง และกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการรวบรวมเอกสารพยานหลักฐานที่ช้าช้อนทำให้เกิดความล่าช้าในระบบราชการ โดยรวมซึ่งขัดกับเจตนารมณ์ของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่มุ่งลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงความยุติธรรม ดังนั้น ปัญหาการฟ้องคดีแทนผู้บริโภคเมื่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่สำเร็จ จึงถือเป็นข้อจำกัดเชิงโครงสร้างที่ส่งผลกระทบต่อสิทธิผู้บริโภค ลดประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น และสร้างความไม่สมดุลระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการธุรกิจ ซึ่งสะท้อนถึงความจำเป็นในการพิจารณามาตรการหรือกลไกเชิงนโยบายที่สามารถฟ้องคดีแทนผู้บริโภคในกรณีที่การไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ เพื่อให้การคุ้มครองผู้บริโภคมีความเป็นธรรม อีกทั้ง ผู้ศึกษาเห็นว่ามิเช่นนั้นคำร้องทุกข์ของผู้บริโภคทั่วประเทศก็จะต้องถูกส่งมายังส่วนกลางเพื่อรอการพิจารณาจากคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ส่งผลให้คำร้องทุกข์ของผู้บริโภคค้างรอการพิจารณาเป็นจำนวนมากและเป็นเวลานานซึ่งขัดต่อหลักการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในอันที่จะได้รับเยียวยาความเสียหายอย่างสะดวกรวดเร็วและเป็นธรรม รวมทั้งส่งผลกระทบต่ออายุความของคดีทำให้อยู่เป็นผลร้ายแก่ผู้บริโภค

ดังนั้นแล้ว เพื่อให้ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. 2565 เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็ว และเป็นธรรมแก่ผู้บริโภคมกยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะให้มีการแก้ไขเพิ่มเติมในประเด็นปัญหาดังต่อไปนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลไม่รับพิจารณาคำเนิการ ผู้ศึกษาเห็นว่ากรมมีข้อยกเว้นการรับเรื่องร้องทุกข์ช่วยสร้างกรอบกฎหมายที่ชัดเจน ว่าเรื่องใดเข้าข่ายการคุ้มครองผู้บริโภคและเรื่องใดไม่เข้าข่าย ทำให้ผู้บริโภค คู่กรณี และเจ้าหน้าที่เข้าใจตรงกัน ลดความสับสนและข้อพิพาทด้านการตีความ รักษาสมดุลระหว่างสิทธิผู้บริโภคและประสิทธิภาพของหน่วยงานรัฐ ซึ่งทั้งหมดนี้ช่วยให้กระบวนการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว ครอบคลุม และมีความยุติธรรม ลดความซับซ้อนของกระบวนการ และสร้างความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานรัฐอย่างยั่งยืน จึงสมควรแก้ไขเพิ่มเติม ดังนี้

เดิม ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. 2565 ข้อ 5 วรรคแรก บัญญัติว่า “ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบการธุรกิจในเขตพื้นที่”

ขอเสนอแนะให้แก้ไขเพิ่มเติมเป็น ข้อ 5 วรรคแรก “ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์จาก ผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ อันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจในพื้นที่ เว้นแต่

(1) เรื่องร้องทุกข์ที่มีข้อเท็จจริงทำนองเดียวกับเรื่องที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้เคยมีมติ หรือมีคำวินิจฉัยให้ยุติเรื่องเป็นแนวบรรทัดฐานไว้แล้ว

(2) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นฟ้องต่อศาลหรือที่อยู่ระหว่างการฟ้องร้องในศาลหรืออยู่ในระหว่างการดำเนินกระบวนการพิจารณาของศาลอื่นในเรื่องเดียวกันแล้ว หรือที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว

(3) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ละทิ้งการร้องทุกข์ โดยมาร้องทุกข์ใหม่ในเรื่องนั้นอีก

(4) เรื่องร้องทุกข์ที่ขาดอายุความแล้ว”

2. ปัญหาเกี่ยวกับการพิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ ผู้ศึกษาเห็นว่า การกำหนดหลักเกณฑ์การยุติกระบวนการไกล่เกลี่ยให้มีความชัดเจน ตรวจสอบได้ และยึดหลักเหตุผล ทำให้การตัดสินใจของเจ้าหน้าที่อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงและความจำเป็นอย่างแท้จริง ลดปัญหาการใช้ดุลพินิจตามอำเภอใจ เพิ่มความโปร่งใสและความเป็นธรรมแก่คู่กรณี ป้องกันการยุติเรื่องโดยไม่ชอบหรือละเลยสิทธิของผู้บริโภค และยังช่วยป้องกันการใช้สิทธิโดยไม่สุจริต เช่น การร้องเรียนเพื่อกลั่นแกล้งผู้ประกอบธุรกิจหรือการถอนฟ้องโดยไม่มีเหตุผลอันควร ทั้งยังส่งเสริมประสิทธิภาพของระบบการไกล่เกลี่ยอันเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลในด้านความคุ้มค่า ความรับผิดชอบ ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของคู่กรณีอย่างเหมาะสม นำไปสู่การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่เป็นระบบและมีมาตรฐานรองรับการตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน จึงสมควรแก้ไขเพิ่มเติม ดังนี้

เดิม ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. 2565 ข้อ 27 เดิมบัญญัติว่า “ในกรณีที่ไม่สามารถหาข้อยุติได้ในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทชั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามข้อ 25 หรือในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทชั้นคณะกรรมการตามข้อ 26 ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคดังกล่าว พร้อมความเห็นเสนอต่อคณะกรรมการเพื่อส่งเรื่องให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณาดำเนินการ พร้อมทั้งมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ โดยให้ดำเนินการภายในสามสิบวันนับแต่วันที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทราบถึงเหตุดังกล่าว”

ขอเสนอแนะให้แก้ไขเพิ่มเติมเป็น ข้อ 27 วรรคแรก “กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสิ้นสุดลงในกรณี ดังต่อไปนี้ (1) คู่กรณีตกลงระงับข้อพิพาทกันได้โดยยื่นคำบอกกล่าวเป็นหนังสือ (2) เจ้าหน้าที่

ผู้รับผิดชอบเห็นว่าการไต่ถามข้อพิพาทต่อไปจะไม่เป็นประโยชน์และให้ยุติการไต่ถามข้อพิพาท (3) กรณีที่ผู้บริโภคมองเรื่องร้องเรียน และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเห็นว่ามีความผิดปกติและความจำเป็นสมควร จึงจะอนุญาตให้ยุติเรื่องได้”

ข้อ 27 วรรคสอง “ในกรณีที่ไม่สามารถหาข้อยุติได้ในการไต่ถามข้อพิพาทหรือประนีประนอมข้อพิพาทชั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามวรรคแรก หรือในการไต่ถามข้อพิพาทหรือประนีประนอมข้อพิพาทชั้นคณะกรรมการตามข้อ 25 และ 26 ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคดังกล่าว พร้อมความเห็นเสนอต่อคณะกรรมการเพื่อส่งเรื่องให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณาดำเนินการ พร้อมทั้งมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ โดยให้ดำเนินการภายในสามสิบวันนับแต่วันที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทราบถึงเหตุดังกล่าว”

3. ปัญหาการไต่ถามข้อพิพาทไม่ทำให้อายุความสะดุดหยุดลง ผู้ศึกษาเห็นว่าควรขยายอายุความออกไปอีกหกสิบวันนับแต่วันที่การไต่ถามข้อพิพาทสิ้นสุดลง ช่วยให้ผู้บริโภคยังคงมีสิทธิในการดำเนินคดีทางกฎหมายไม่ให้สิ้นสิทธิในการฟ้องคดีโดยไม่เป็นธรรมในช่วงที่กำลังดำเนินกระบวนการร้องเรียนหรือไต่ถามข้อพิพาทหรือประนีประนอมข้อพิพาท พร้อมทั้งช่วยลดแรงกดดันและความเร่งรีบในการยื่นฟ้องเพื่ออายุความขาด เปิดโอกาสให้ผู้บริโภคสามารถใช้กระบวนการยุติข้อพิพาททางเลือกอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนเอื้อให้ผู้บริโภคมีเวลาเพียงพอในการรวบรวมพยานหลักฐาน อันเป็นการเสริมสร้างหลักประกันในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม และสะท้อนถึงแนวคิดเรื่องในการแก้ไขข้อพิพาท ความยุติธรรมเชิงกระบวนการวิधिและความเป็นธรรมทางสังคมได้อย่างเป็นรูปธรรม ลดความเสี่ยงที่ข้อพิพาทจะตกหล่นจากระบบกฎหมาย สร้างความมั่นใจให้ผู้บริโภคในการใช้สิทธิ และยังคงสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลและทำให้การดำเนินงานของหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพ จึงสมควรแก้ไขเพิ่มเติม ดังนี้

เดิม ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไต่ถามข้อพิพาท พ.ศ. 2565 ข้อ 29 วรรคสอง เดิมบัญญัติว่า “ในกรณีที่ผู้กรณิไม่สามารถตกลงกันได้ ให้ผู้ไต่ถามข้อพิพาทจัดให้มีบันทึกข้อเท็จจริงไว้เป็นพยานหลักฐาน”

ขอเสนอแนะให้แก้ไขเพิ่มเติมเป็น ข้อ 29 วรรคสอง “ในกรณีที่การไต่ถามข้อพิพาทโดยไม่เป็นผลให้ผู้ไต่ถามข้อพิพาทจัดให้มีบันทึกข้อเท็จจริงไว้เป็นพยานหลักฐาน หากปรากฏว่าอายุความครบกำหนดไปแล้วหลังจากยื่นคำร้องหรือจะครบกำหนดภายในหกสิบวันนับแต่วันที่การไต่ถามข้อพิพาทสิ้นสุดลง ให้อายุความขยายออกไปอีกหกสิบวันนับแต่วันที่การไต่ถามข้อพิพาทสิ้นสุดลง”

4. ปัญหาเกี่ยวกับการฟ้องคดีแทนผู้บริโภคในกรณีที่มีการไต่ถามข้อพิพาทไม่สำเร็จ ผู้ศึกษาเห็นว่าควรให้อำนาจคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถฟ้องคดีแทนผู้บริโภคได้โดยตรง ทำให้ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองสิทธิอย่างเต็มที่โดยไม่ต้องดำเนินคดีด้วย

ตนเอง ลดภาระด้านเวลา ความล่าช้าและค่าใช้จ่ายของผู้บริโภค เพิ่มความชัดเจนและความเป็นธรรมระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ สร้างความเชื่อมั่นในระบบคุ้มครองผู้บริโภค และสอดคล้องกับการคุ้มครองผลประโยชน์สาธารณะ จึงสมควรแก้ไขเพิ่มเติม ดังนี้

เดิม ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล เกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไต่ถามถ้อยหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. 2565 ข้อ 29 วรรคสาม เดิมบัญญัติว่า “ในกรณีที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคดังกล่าว เสนอต่ออนุกรรมการ เพื่อส่งเรื่องให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดต่อไป”

ขอเสนอแก้ไขเพิ่มเติมเป็น ข้อ 29 วรรคสาม “ในกรณีที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์ และในกรณีที่คณะอนุกรรมการเห็นสมควรเข้าดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค หรือเมื่อได้รับคำร้องจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งคณะอนุกรรมการ เห็นว่าการดำเนินคดีนั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวม ให้คณะอนุกรรมการมีอำนาจแต่งตั้ง พนักงานอัยการ โดยความเห็นชอบของอธิบดีกรมอัยการ หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในสำนักงาน คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้มีหน้าที่ดำเนินคดีแพ่งและคดีอาญาแก่ผู้กระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในศาล และเมื่อคณะอนุกรรมการได้แจ้งไปยังคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีอำนาจดำเนินคดีตามที่คณะกรรมการมอบหมายได้”

เอกสารอ้างอิง

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560.

ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง.

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542.

พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. 2522.

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522.

พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542.

พระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562.

ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. 2565.