

ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค

พ.ศ. ๒๕๖๐

โดยที่พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ กำหนดให้มีหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการดำเนินการเมื่อมีเหตุอันควรสงสัยว่าบริการใดอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๘ วรรคหก แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๖ ประกอบกับคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๐ มีมติเห็นชอบให้กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๐ จึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ กรณีที่ผลการทดสอบหรือพิสูจน์ปรากฏว่าบริการใดอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจออกคำสั่งห้ามผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการนั้น หากได้มีคำสั่งห้ามให้บริการนั้นเป็นการชั่วคราวให้ออกคำสั่งยกเลิกคำสั่งดังกล่าวด้วย

คำสั่งตามวรรคหนึ่ง ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคออกคำสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจปิดประกาศ แจ้ง หรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับอันตรายของบริการนั้นให้ผู้บริโภคทราบภายในกำหนดระยะเวลาสามวัน นับแต่วันที่คำสั่งนั้นประกาศในราชกิจจานุเบกษา

การปิดประกาศ แจ้ง หรือโฆษณาข่าวสารตามวรรคสองให้ผู้ประกอบธุรกิจกระทำทางสื่อโฆษณาที่ผู้ประกอบการธุรกิจได้ใช้ในการโฆษณาบริการนั้น เว็บไซต์ของผู้ประกอบธุรกิจ (ถ้ามี) สื่อรูปแบบอื่น ๆ ที่ใช้ในการสื่อสารข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการแจ้งเป็นหนังสือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และช่องทางอื่นที่ผู้ประกอบการธุรกิจเสนอให้บริการให้แก่ผู้บริโภคโดยตรงทราบ และให้ปิดประกาศ แจ้ง หรือโฆษณาข่าวสารอย่างต่อเนื่องกัน เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าสิบห้าวัน

ข้อ ๒ ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแต่งตั้งคณะอนุกรรมการมีจำนวนไม่น้อยกว่าสิบคน แต่ไม่เกินสิบแปดคน ประกอบด้วย

(๑) ผู้ทรงคุณวุฒิ

(๒) ผู้แทนหน่วยงานของรัฐ

(๓) ผู้แทนสมาคมหรือมูลนิธิที่มีวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคจำนวนสองคน

(๔) ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องตามที่เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเห็นชอบ

ครั้งละไม่เกินห้าคน

ทั้งนี้ โดยให้มีอำนาจและหน้าที่ในการพิจารณาแผนดำเนินการกับบริการตามข้อ ๓ วรรคสอง

ข้อ ๓ ให้ผู้ประกอบการจัดทำแผนดำเนินการแก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือปรับปรุงวิธีการให้บริการไม่ให้เป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีคำสั่งห้ามให้บริการตามข้อ ๑ โดยให้มีรายการต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

- (๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ให้บริการ
- (๒) ชื่อและที่อยู่ของสถานที่ให้บริการ จำนวนสาขาที่ให้บริการ
- (๓) ชื่อ ประเภท ลักษณะการให้บริการ ภาพถ่าย รายละเอียดของการให้บริการ
- (๔) ลักษณะที่เป็นอันตรายต่อผู้บริโภค
- (๕) วิธีการจัดการบริการ

(๕.๑) กรณีที่บริการสามารถดำเนินการแก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือปรับปรุงวิธีการให้บริการไม่ให้เป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค ให้ผู้ประกอบการนำเสนอข้อมูล เอกสาร หลักฐานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไข เปลี่ยนแปลง ปรับปรุงวิธีการให้บริการให้มีความปลอดภัยต่อผู้บริโภค ระยะเวลาในการแก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือปรับปรุงวิธีการให้บริการ ค่าใช้จ่ายของผู้บริโภค

(๕.๒) กรณีที่บริการไม่สามารถดำเนินการตาม (๕.๑) ได้ ให้ผู้ประกอบการนำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับจำนวนเงินในการชดเชยค่าบริการ วิธีการ ระยะเวลาในการดำเนินการ ค่าใช้จ่ายของผู้บริโภค

ให้ผู้ประกอบการเสนอแผนดำเนินการตามวรรคหนึ่งต่อคณะกรรมการภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่คำสั่งนั้นประกาศในราชกิจจานุเบกษา ถ้าผู้ประกอบการไม่สามารถดำเนินการตามระยะเวลาดังกล่าวได้ ให้แจ้งเหตุผล ความจำเป็น ปัญหาอุปสรรค และระยะเวลาที่ขอขยายต่อคณะกรรมการ ซึ่งคณะกรรมการอาจพิจารณาขยายระยะเวลาให้ได้ไม่เกินสิบสี่วันนับแต่วันที่คำสั่งนั้นประกาศในราชกิจจานุเบกษา และให้คณะกรรมการพิจารณาให้ความเห็นต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแผนดังกล่าวจากผู้ประกอบการ หากผู้ประกอบการไม่ดำเนินการเสนอแผนดังกล่าวภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้คณะกรรมการเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณา

ข้อ ๔ กรณีที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาความเห็นของคณะกรรมการแล้ว มีความเห็น ดังนี้

(๑) กรณีตามข้อ ๓ (๕.๑) ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีคำสั่งให้ผู้ประกอบการแก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือปรับปรุงวิธีการให้บริการนั้นไม่ให้เป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคและรับผิดชอบค่าใช้จ่ายของผู้บริโภค

(๒) กรณีตามข้อ ๓ (๕.๒) ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีคำสั่งให้ผู้ประกอบการชดเชยค่าบริการและค่าใช้จ่ายของผู้บริโภคให้แก่ผู้บริโภค

(๓) กรณีอื่นนอกจากกรณี (๑) และ (๒) ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีคำสั่งให้ผู้ประกอบการดำเนินการตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเห็นสมควร

ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีคำสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจปิดประกาศ แจ้ง หรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการกับบริการตามวรรคหนึ่ง (๑) - (๓) ให้ผู้บริโภคทราบภายในสามวันนับแต่วันที่คำสั่งนั้นประกาศในราชกิจจานุเบกษา

การปิดประกาศ แจ้ง หรือโฆษณาข่าวสารตามวรรคสองให้ผู้ประกอบธุรกิจกระทำทางสื่อโฆษณาที่ผู้ประกอบธุรกิจได้ใช้ในการโฆษณาบริการนั้น เว็บไซต์ของผู้ประกอบธุรกิจ (ถ้ามี) สื่อรูปแบบอื่น ๆ ที่ใช้ในการสื่อสารข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการแจ้งเป็นหนังสือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และช่องทางอื่นที่ผู้ประกอบธุรกิจเสนอให้บริการให้แก่ผู้บริโภคโดยตรงทราบ และให้ปิดประกาศ แจ้ง หรือโฆษณาข่าวสารอย่างต่อเนื่องกัน เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าสิบห้าวัน

กรณีที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีคำสั่งอย่างหนึ่งอย่างใดตามวรรคหนึ่ง ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นผู้ติดตามผลการปฏิบัติตามคำสั่งนั้นของผู้ประกอบธุรกิจแล้วเสนอรายงานต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณา

ข้อ ๕ ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีคำสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจรับผิดชอบค่าใช้จ่ายของผู้บริโภคและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ตามข้อ ๑ และข้อ ๔

ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๙ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๐

อมสิน ชีวะพฤกษ์

ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค