

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง
กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

คู่มือการร้องเรียน
ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
(สำหรับประชาชน)

จัดทำโดย
สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค
ในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.)

คำนำ

คู่มือการร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ฉบับนี้ ได้จัดทำขึ้นเพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงวิธีการยื่นคำร้องเรียนและเอกสารหลักฐาน รวมถึงองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในกรณีที่ได้รับปัญหาการให้บริการด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ รวมถึงได้รับทราบกระบวนการและขั้นตอนในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน กสทช. ด้วยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนผู้ใช้บริการ และสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการปกป้องสิทธิในการใช้บริการด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ต่อไป

สำนักบริหารเรื่องร้องเรียนคุ้มครองผู้บริโภค
ในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
(บส.)



สารบัญ

1. เรื่องทั่วไป

- 1.1 อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง
กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)
ในการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
- 1.2 อำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง
กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)
ในการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
- 1.3 ใครบ้างเป็น “ผู้บริโภค” ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

2. การยื่นคำร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

- 2.1 ลักษณะของคำร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
- 2.2 เอกสารและข้อมูลประกอบที่ใช้ในการยื่นคำร้องเรียน
ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
- 2.3 ช่องทางการยื่นคำร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

3. ขั้นตอนการดำเนินการสำหรับกรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

4. ขั้นตอนการดำเนินการสำหรับกรณีเรื่องร้องเรียนการโฆษณาผลิตภัณฑ์ สุขภาพที่เข้าข่ายเป็นการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

5. ภาคผนวก

1. เรื่องทั่วไป

1.1 อำนาจหน้าที่ ของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ในการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

มาตรา 27 แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ พ.ศ. 2553 กำหนดให้ กสทช. มีหน้าที่คุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน มิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการ คุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารกัน และความเสมอภาคของประชาชน ในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม และตามมาตรา 31 แห่งพระราชบัญญัติเดียวกัน ได้กำหนดว่าเพื่อประโยชน์สาธารณะในการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ให้ กสทช. มีหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินการของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม มิให้มีการดำเนินการใดๆ ในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ทั้งนี้ หากมีการดำเนินการใดๆ ที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค อาทิ โฆษณาอันมีลักษณะการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ ไม่ว่าด้วยวิธีการใดๆ ตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด ให้ กสทช. มีอำนาจสั่งระงับการดำเนินการดังกล่าวได้

อย่างไรก็ดี หากผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมผู้ใดได้รับคำสั่งให้ระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ตามมาตรา 31 แล้วไม่ปฏิบัติตามมาตรา 77 แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ พ.ศ. 2553 ได้กำหนดให้ กสทช. มีอำนาจปรับทางปกครองแก่ผู้ประกอบกิจการดังกล่าวได้ไม่เกินห้าล้านบาท และปรับอีกวันละไม่เกินหนึ่งแสนบาท ตลอดเวลาที่ยังมิได้ปฏิบัติตามคำสั่ง

1.2 อำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ในการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

สำนักงาน กสทช. มีหน้าที่กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรการ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคและสิทธิของผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจาก ผู้ประกอบการ พัฒนาและเพิ่มความสามารถของผู้บริโภค ส่งเสริมสิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของคณพิการ ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส ในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนและ ยุติข้อขัดแย้งที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค รวมทั้งสนับสนุนการปฏิบัติงาน ของ กสทช. ตลอดจนปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

1.3 ใครบ้างเป็น “ผู้บริโภค” ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

ผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการ ผู้สมัครเป็นสมาชิก หรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากการให้บริการของผู้รับใบอนุญาต ประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

ประชาชนทั่วไป หมายถึง บุคคลที่รับชมและรับฟังรายการผ่าน บริการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์



2. การยื่นคำร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

2.1 ลักษณะของคำร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

2.1.1 คำร้องเรียนเกี่ยวกับการตรวจสอบคุณสมบัติและการประกอบกิจการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

2.1.2 คำร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่เพื่อกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

2.1.3 คำร้องเรียนเกี่ยวกับการรบกวนการรับส่งหรือแพร่สัญญาณเสียงหรือภาพของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

2.1.4 คำร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายในการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

2.1.5 คำร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำการอันเป็นการผูกขาดการประกอบกิจการสื่อมวลชนหลายประเภทในกิจการเดียวกัน หรือครองสิทธิข้ามสื่อ

2.1.6 คำร้องเรียนเกี่ยวกับการโฆษณาหารายได้ของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

2.1.7 คำร้องเรียนเกี่ยวกับเนื้อหารายการ และผังรายการในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

2.1.8 คำร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควรหรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

2.1.9 คำร้องเรียนเกี่ยวกับการออกอากาศที่เป็นเท็จ หรือละเมิดสิทธิ เสรีภาพ เกียรติยศ ชื่อเสียงสิทธิในครอบครัว หรือความเป็นอยู่ส่วนตัวของบุคคลที่ได้รับความเสียหาย

2.2 เอกสารและข้อมูลประกอบที่ใช้ในการยื่นคำร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

2.2.1 ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ยื่นคำร้องเรียน พร้อมสำเนาบัตรประชาชนหรือหมายเลขบัตรประชาชนของผู้ยื่นคำร้องเรียน

2.2.2 ชื่อและที่อยู่ของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ (ถ้ามี) อันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

2.2.3 ข้อเท็จจริงหรือการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งพยานเอกสาร หรือหลักฐานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงหรือการกระทำดังกล่าว ทั้งนี้ กรณีการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค จะต้องจัดส่งเอกสารเพิ่มเติม อาทิ หลักฐานทะเบียนการออกอากาศหรือวัสดุโทรทัศน์เพิ่มเติม เช่น แผ่นซีดี (ถ้ามี)

2.2.4 คำขอหรือความประสงค์ของผู้ยื่นคำร้องเรียน

2.2.5 ลายมือชื่อผู้ยื่นคำร้องเรียน ในกรณีที่รับมอบอำนาจให้ดำเนินการยื่นคำร้องเรียนแทนผู้อื่น ให้แนบหนังสือมอบอำนาจให้ผู้ยื่นคำร้องเรียน พร้อมสำเนาบัตรประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจมาด้วย



2.3 ช่องทางการยื่นคำร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นคำร้องเรียนได้ผ่านช่องทาง ดังนี้

2.3.1 สำนักงาน กสทช. เลขที่ 87 ถนนพหลโยธิน ซอย 8 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400 ในวันจันทร์ – วันศุกร์ ระหว่างเวลา 08.30 – 16.30 น. (ยกเว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)

2.3.2 ศูนย์ Call Center 1200 สำนักงาน กสทช. (โทรฟรี) ระหว่างเวลา 08.30 – 16.30 น. (ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) ทั้งนี้ หากติดต่อนอกเวลาทำการหรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ จะเป็นระบบฝากข้อความเสียงนอกเวลาทำการ (Drop Call) โดยสำนักงาน กสทช. จะติดต่อกลับทุกสายที่ติดต่อมาในเวลาทำการ

2.3.3 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์สำนักงาน กสทช. 1200@nbt.go.th

2.2.4 สำนักงาน กสทช. ภาค และสำนักงาน กสทช. เขต ในวันจันทร์ – วันศุกร์ ระหว่างเวลา 08.30 – 16.30 น. (ยกเว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)

2.2.5 ผ่านช่องทางไปรษณีย์ โดยทำเป็นหนังสือ “เรียน เลขาธิการ กสทช.”

2.2.6 ผ่านหน่วยงานอื่นๆ เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) เป็นต้น

2.2.7 แจ้งปัญหาผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง (Traffy Fondue) ซึ่งเป็นช่องทางให้ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ไอดี @TRAFFYFONDUE เพื่อให้มีความรวดเร็วช่วยลดขั้นตอนและลดค่าใช้จ่าย ในขณะที่เดียวกันก็ช่วยให้หน่วยงานที่รับแจ้งปัญหาสามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว โดยมีกระบวนการดังนี้

(1) ผู้ยื่นคำร้องเรียนสามารถเพิ่มเพื่อนผ่านแอปพลิเคชันไลน์ไอดี @Trafyfondue

(2) หลังจากการเพิ่มเพื่อนในหน้า Line Chat Bot จะมีปุ่มให้เลือก โดยกดที่ปุ่ม “แจ้งเรื่องใหม่” และระบบจะให้ผู้ยื่นคำร้องเรียนแชร์ตำแหน่งเพื่อทราบตำแหน่งที่อยู่

(3) หลังจากผู้ยื่นคำร้องเรียนแชร์ตำแหน่งที่อยู่เรียบร้อยแล้ว ระบบจะมีให้เลือกหน่วยงาน โดยกดไปที่ปุ่ม “หน่วยงานอื่น”

(4) หลังจากกดที่ปุ่ม “หน่วยงานอื่น” ระบบจะมีให้ค้นหาหน่วยงานต่างๆ ให้ค้นหาสำนักงาน กสทช. (ศูนย์รับแจ้งปัญหา 1200) และเลือกปุ่ม “แจ้งที่นี่”

(5) ระบบจะให้ผู้ยื่นคำร้องเรียนสามารถพิมพ์แจ้งปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ โดยหลังจากแจ้งปัญหาระบบจะให้ผู้ยื่นคำร้องเรียนส่งภาพถ่ายหลักฐานเพื่อใช้ในการยื่นคำร้องเรียน หลังจากการส่งหลักฐานครบถ้วนระบบจะส่งเรื่องให้แก่สำนักงาน กสทช. (ศูนย์รับแจ้งปัญหา 1200) เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(6) ระบบ Line จะขึ้นสถานการณ์แจ้งเตือนและรอรับการแจ้งเตือนเมื่อมีความคืบหน้าต่อไป

กระบวนการใช้บริการ Traffy Fondue



3. ขั้นตอนการดำเนินการสำหรับกรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

3.1 กรณีคำร้องเรียนมีเอกสารไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการจัดส่งหนังสือแจ้งความบกพร่องให้ผู้ร้องเรียนทราบ และกำหนดให้ผู้ร้องเรียนดำเนินการแก้ไขเอกสารและจัดส่งให้สำนักงาน กสทช. ภายใน 15 วัน หากผู้ร้องเรียนไม่ดำเนินการจัดส่งเอกสารภายในระยะเวลาที่กำหนดจะถือว่าผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะดำเนินการตามคำร้องเรียนต่อไป และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการจัดส่งหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิที่จะยื่นคำร้องเรียนใหม่ (ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการ)

3.2 กรณีคำร้องเรียนมีเอกสารครบถ้วนและถูกต้อง

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับคำร้องเรียนเพื่อเข้าสู่กระบวนการพิจารณาตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ต่อไป โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

(1) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และพยานหลักฐานเพื่อจัดทำระเบียบวาระเสนอที่ประชุมคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ (คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ) เพื่อพิจารณามีความเห็นต่อเรื่องร้องเรียน

(2) กรณีที่คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ พิจารณาและมีความเห็นต่อเรื่องร้องเรียนแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะจัดทำระเบียบวาระพร้อมความเห็นของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ นำเสนอที่ประชุม กสทช. เพื่อพิจารณาต่อไป

(3) กรณีที่ กสทช. พิจารณาวินิจฉัยและมีมติต่อเรื่องร้องเรียนแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนทราบ (ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการ)

3.3 กรณีเรื่องร้องเรียนจากแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง (Trafy Fondue) ที่ผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้

3.3.1 เจ้าหน้าที่สำนักงาน กสทช. (ศูนย์ Call Center 1200 สำนักงาน กสทช.) ประสานผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งให้ยื่นคำร้องเรียนพร้อมเอกสาร/หลักฐาน ผ่านช่องทางที่กำหนดไว้ตามข้อ 2.3

3.3.2 การดำเนินการภายหลังจากผู้ร้องเรียนยื่นคำร้องเรียน

(1) กรณีที่เอกสารครบถ้วนและถูกต้อง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับคำร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการพิจารณาตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณาคำขอ หรือคำร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ โดยจะประสาน ไปยังผู้ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการแก้ไขปัญหภายในระยะเวลาที่กำหนด

(2) กรณีที่เอกสารไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการจัดส่งหนังสือแจ้งความบกพร่องให้ผู้ร้องเรียนทราบ และกำหนดให้ผู้ร้องเรียนดำเนินการแก้ไขเอกสารและจัดส่งให้สำนักงาน กสทช. ภายใน 15 วัน หากผู้ร้องเรียนไม่ดำเนินการจัดส่งเอกสารภายในระยะเวลาดังกล่าว ถือว่า ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะดำเนินการตามคำร้องเรียนต่อไป และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการจัดส่งหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบ ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิที่จะยื่นคำร้องเรียนใหม่

3.3.3 การดำเนินการภายหลังจากที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้รับเอกสาร ครบถ้วนและถูกต้อง

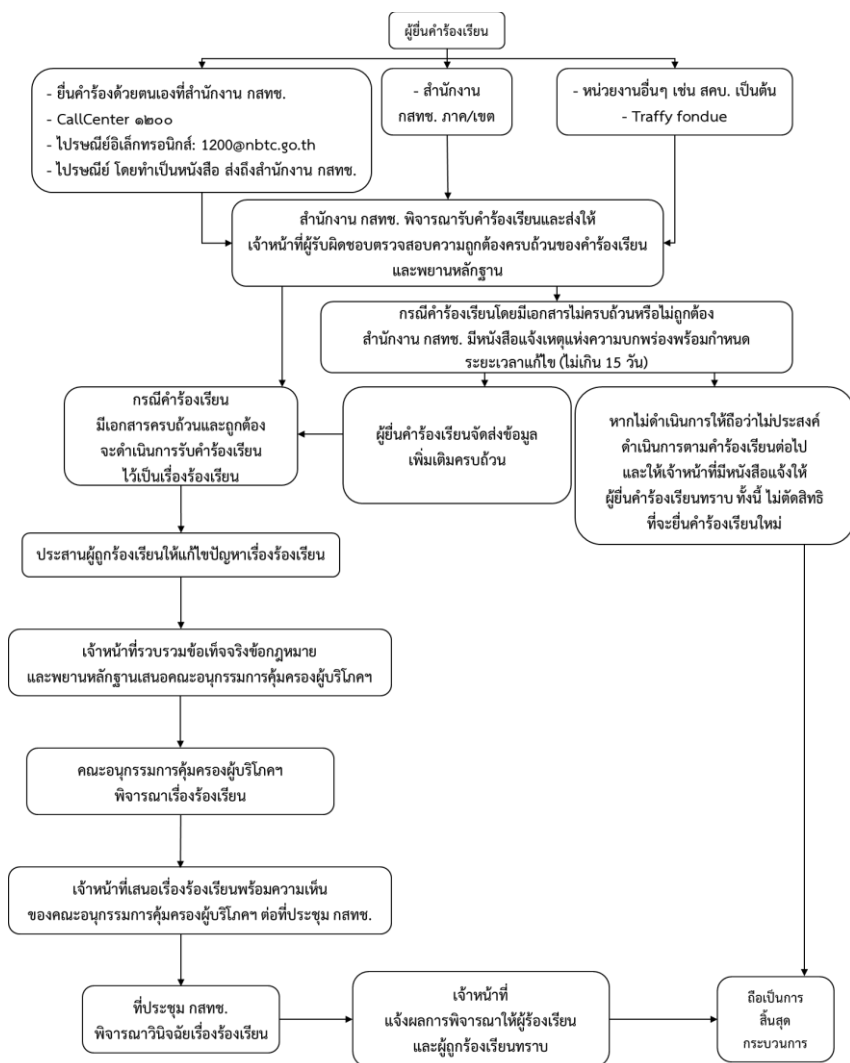
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับคำร้องเรียนไว้เป็น เรื่องร้องเรียนเพื่อเข้าสู่กระบวนการพิจารณาตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณาคำขอหรือ คำร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ต่อไป โดยมีขั้นตอน การดำเนินการดังนี้

(1) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และพยานหลักฐานเพื่อจัดทำระเบียบวาระเสนอที่ประชุม คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ เพื่อพิจารณาเสนอความเห็นต่อเรื่องร้องเรียน

(2) กรณีที่คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ พิจารณาและมีความเห็นต่อเรื่องร้องเรียนแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะจัดทำระเบียบวาระ พร้อมความเห็นของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ นำเสนอที่ประชุม กสทช. เพื่อพิจารณาต่อไป

(3) กรณีที่ กสทช. พิจารณาวินิจฉัยและมีมติต่อเรื่องร้องเรียนแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนทราบ (ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการ)

ขั้นตอนการดำเนินการสำหรับกรณีร้องเรียนทั่วไป



4. ขั้นตอนการดำเนินการสำหรับกรณีเรื่องร้องเรียนการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เข้าข่ายเป็นการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

4.1 กรณีคำร้องเรียนมีเอกสารไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการจัดส่งหนังสือแจ้งความบกพร่องให้ผู้ร้องเรียนทราบ และกำหนดให้ผู้ร้องเรียนดำเนินการแก้ไขเอกสารและจัดส่งให้สำนักงาน กสทช. ภายใน 15 วัน หากผู้ร้องเรียนไม่ดำเนินการจัดส่งเอกสารภายในระยะเวลาที่กำหนดจะถือว่าผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะดำเนินการตามคำร้องเรียนต่อไป และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการจัดส่งหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิที่จะยื่นคำร้องเรียนใหม่ (ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการ)

4.2 กรณีคำร้องเรียนมีเอกสารครบถ้วนและถูกต้อง

4.2.1 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการตามประกาศ กสทช. เรื่องการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ดังนี้

(1) มีหนังสือแจ้งให้ผู้ยื่นคำร้องเรียนทราบการรับคำร้องเรียนไว้เป็นเรื่องร้องเรียนและขอหลักฐานเทปบันทึกการออกอากาศหรือวัสดุโทรทัศน์เพิ่มเติม เช่น แผ่นซีดี (ถ้ามี)

(2) มีหนังสือแจ้งผู้ถูกร้องเรียนให้ชี้แจงข้อเท็จจริงและส่งเทปบันทึกการออกอากาศหรือวัสดุโทรทัศน์ที่บันทึกรายการในช่วงเวลาที่ถูกร้องเรียน

4.2.2 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลข้อเท็จจริงการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพจากผู้ถูกร้องเรียนและผู้ยื่นคำร้องเรียน และมีหนังสือถึงสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาหรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพื่อพิจารณาวินิจฉัยข้อความการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ

4.2.3 เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้รับแจ้งผลการพิจารณาวินิจฉัย
ขอความการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพจาก อย. หรือ สสจ. แล้วจะดำเนินการดังนี้

(1) อย. หรือ สสจ. แจ้งผลการพิจารณาวินิจฉัยขอความ
การโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพแล้วเห็นว่าไม่มีความผิด เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
จะดำเนินการ ดังนี้

(1.1) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะรวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง
และพยานหลักฐานเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ เพื่อพิจารณา
ข้อมูลข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียน

(1.2) กรณีที่ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ
มีความเห็นต่อเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอเรื่องร้องเรียน
พร้อมความเห็นของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ นำเสนอต่อ
ที่ประชุม กสทช. เพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนต่อไป

(1.3) กรณีที่ประชุม กสทช. มีมติต่อเรื่องร้องเรียนแล้ว
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนและ
ผู้ถูกร้องเรียนทราบ

(2) อย. หรือ สสจ. แจ้งผลการพิจารณาวินิจฉัยขอความการ
โฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพแล้วเห็นว่ามีความผิด เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
จะดำเนินการ ดังนี้

(2.1) กรณีที่ผู้ถูกร้องเรียนได้มีการออกอากาศโฆษณา
ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่อาจเข้าข่ายเป็นการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

(2.1.1) มีหนังสือให้ผู้ถูกร้องเรียนชี้แจงข้อเท็จจริง
ตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539
ซึ่งกำหนดว่า ในกรณีที่คำสั่งทางปกครองอาจกระทบถึงสิทธิของคู่กรณี
เจ้าหน้าที่ต้องให้คู่กรณีมีโอกาสดังต่อไปนี้
จะได้ทราบข้อเท็จจริงอย่างเพียงพอ
และมีโอกาสโต้แย้งและแสดงพยานหลักฐานของตน

(2.1.2) เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายและพยานหลักฐานเกี่ยวข้องครบเรียบร้อยแล้ว จะเสนอข้อมูลดังกล่าวต่อคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ เพื่อพิจารณาการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555

(2.1.3) กรณีคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ ได้พิจารณาและมีความเห็นว่าผู้ถูกร้องเรียนได้มีการออกอากาศโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ อันถือว่าการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ตามมาตรา 31 แห่งพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ประกอบกับประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะรวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำเสนอต่อเลขาธิการ กสทช. เพื่อมีคำสั่งให้ระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคไปยังผู้ถูกร้องเรียน และให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการมีคำสั่งดังกล่าวให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

(2.2) กรณีที่ผู้ถูกร้องเรียนได้มีการออกอากาศโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ ภายหลังได้รับคำสั่งระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

หากผู้ถูกร้องเรียนได้รับคำสั่งให้ระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ตามมาตรา 31 แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติมแล้ว ยังคงฝ่าฝืนกระทำผิดซ้ำ โดยการโฆษณาผลิตภัณฑ์ที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคอีก และมีผู้ร้องเรียนยื่นคำร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. ตรวจสอบเอง จะมีการดำเนินการตามข้อ 4.2.1 - 4.2.2

(2.2.1) เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้รับแจ้งผลการพิจารณาวินิจฉัยข้อความการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพจาก อย. หรือ สสจ. ว่าไม่มีความผิดสำนักงาน กสทช. จะดำเนินการตามข้อ 4.2.3

(2.2.2) เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้รับแจ้งผลการพิจารณาวินิจฉัยข้อความการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพจาก อย. หรือ สสจ. ว่ามีความผิดสำนักงาน กสทช. จะดำเนินการดังนี้

- มีหนังสือให้ผู้ถูกร้องเรียน ชี้แจงข้อเท็จจริงตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริงต่อไป

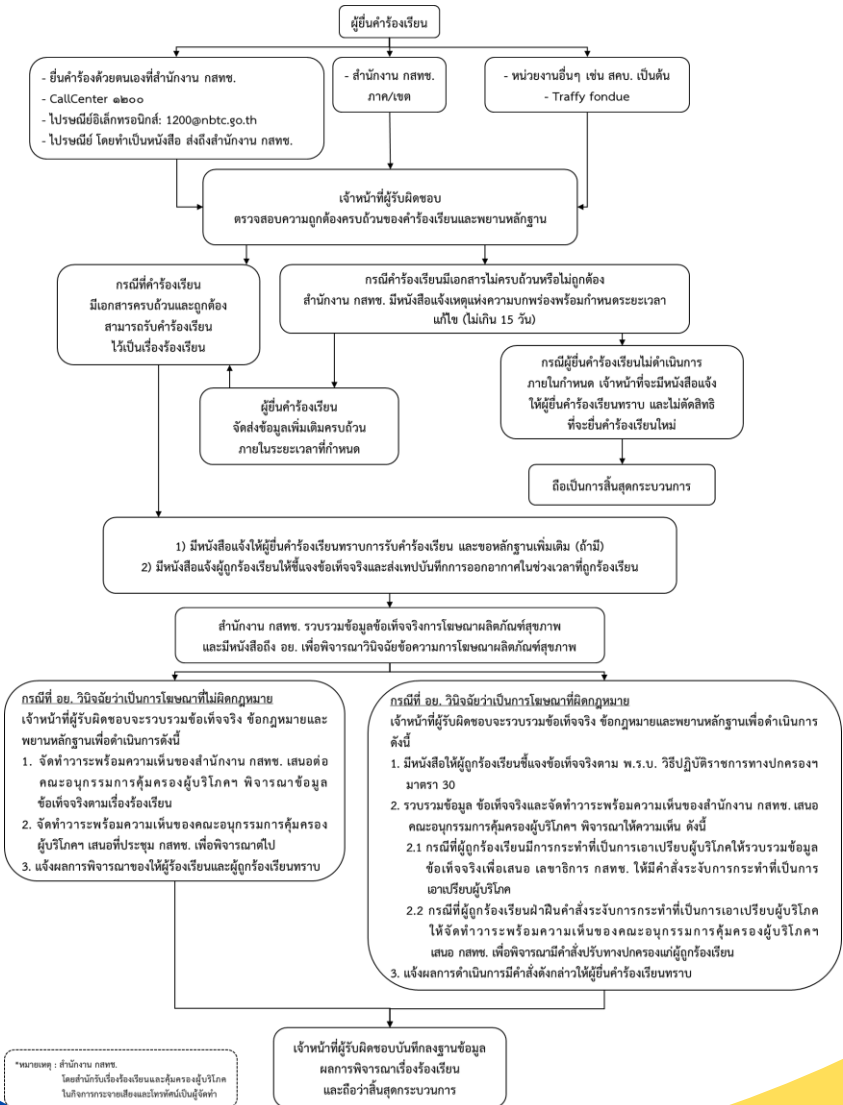
- เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องครบเรียบร้อยแล้ว จะเสนอข้อมูลดังกล่าวต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ เพื่อพิจารณาการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555

- กรณีคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ มีความเห็นว่าเป็นการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคซ้ำภายหลังจากได้รับคำสั่งให้ระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ตามมาตรา 31 แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม จะมอบหมายให้เสนอเรื่องต่อที่ประชุม กสทช. เพื่อพิจารณาอาศัยอำนาจตามมาตรา 77 แห่งพระราชบัญญัติเดียวกัน มีคำสั่งกำหนดโทษปรับทางปกครองแก่ผู้ถูกร้องเรียนต่อไป

- กรณีที่ กสทช. มีมติให้มีคำสั่งกำหนดโทษปรับทางปกครองแก่ผู้ถูกร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ผู้ยื่นคำร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนทราบ

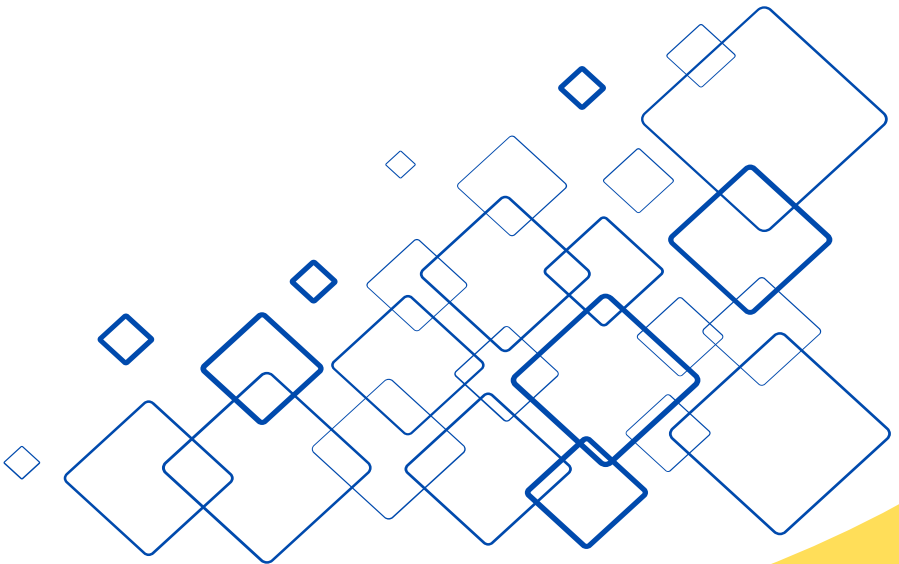
4.2.4 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบบันทึกหลักฐานข้อมูลผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและถือว่าสิ้นสุดกระบวนการ

ขั้นตอนการดำเนินการสำหรับกรณีเรื่องร้องเรียน การโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เข้าข่ายเป็นการกระทำที่ เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค



ภาคผนวก

1. ประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค
ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555
2. ประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จ
ในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและ
กิจการโทรทัศน์



สำนักวิจัยเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค
ในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.)