

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนของสมาคมค้าทองคำ

เจ้าหน้าที่ฯ สอบถามรายละเอียดเบื้องต้น หากผู้บริโภคต้องการร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะทำการส่งแบบคำร้องตามขั้นตอน

ให้ข้อมูล/ใกล้เคียงเบื้องต้น

เมื่อผู้บริโภคประสงค์ร้องเรียนร้านทอง เจ้าหน้าที่จะทำการตรวจสอบว่าร้านดังกล่าว เป็นสมาชิกสมาคมค้าทองคำหรือไม่ และให้ผู้ร้องกรอกแบบฟอร์มฯ เพื่อนำเรียน เลขธิการสมาคมค้าทองคำ พิจารณาดำเนินการ

กรณีเป็นสมาชิกสมาคมฯ

กรอกแบบฟอร์มร้องเรียนสำหรับ ร้านสมาชิก

พิจารณาใกล้เคียงเรื่องร้องเรียน

กรณีผู้ร้อง และผู้ถูกร้องตกลงกันได้

กรณียังไม่เป็นที่พอใจของผู้ร้อง

กรณีไม่ได้เป็นสมาชิกสมาคมฯ

กรอกแบบฟอร์มร้องเรียนสำหรับ ร้านไม่เป็นสมาชิก

กรณีสมาชิกในกลุ่มชมรมฯ เช่น ชมรม Gold Online Club, ชมรมค้าส่งทองรูปพรรณ, ชมรมร้านทองประจำจังหวัด ฯลฯ ให้แจ้งไปยังชมรมที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาตามข้อบังคับชมรมฯ และแนวทางปฏิบัติทางการค้า โดยประสานแจ้งผลต่อคณะกรรมการฯ ผู้รับผิดชอบต่อไป

ประสานงานไปยัง สคบ. รับเรื่อง และดำเนินการต่อ

สคบ. เชิญคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ย

เจรจาไม่สำเร็จ หรือยังไม่เป็นที่พอใจ ผู้ร้องสามารถยื่นฟ้องต่อศาล โดยอาจขอให้ สคบ.เป็นผู้ดำเนินการแทน

ศาลตัดสิน

บันทึกข้อมูลปิดเรื่องเป็นอันสิ้นสุด โดยสรุปและรายงานผลต่อ เลขธิการสมาคมค้าทองคำ ทราบ

ยุติเรื่อง