



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
(เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕)



● ประเภทการร้องทุกข์

สำนักงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องทุกข์ประเภทหลัก จำนวน ๓ ประเภท ได้แก่

๑. สินค้าอุปโภคและบริโภค
๒. บริการ
๓. อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๓ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

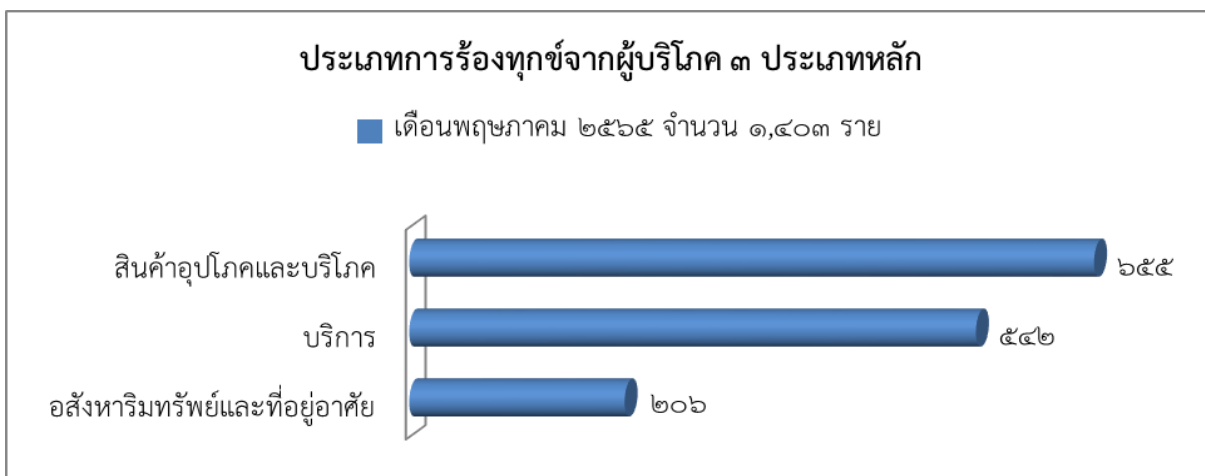
ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๓ ประเภทหลัก

| ประเภทหลัก | เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕ (ราย) | ร้อยละ |
|--------------------------------|----------------------------|--------|
| สินค้าอุปโภคและบริโภค | ๖๕๕ | ๔๖.๖๙ |
| บริการ | ๕๔๒ | ๓๘.๖๓ |
| อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย | ๒๐๖ | ๑๔.๖๘ |
| รวม | ๑,๔๐๓ | ๑๐๐ |

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๕

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๖๕๕ ราย เมื่อเปรียบเทียบกับเดือนเมษายน ๒๕๖๕ พบว่า จำนวนเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภคเพิ่มขึ้น โดยในเดือนเมษายน ๒๕๖๕ เรื่องร้องทุกข์ประเภท สินค้าอุปโภคและบริโภคมีจำนวน ๔๐๘ ราย และประเด็นที่มีเรื่องร้องทุกข์มากที่สุด คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)

แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๓ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๕



ประเภทการร้องทุกข์ ๓ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

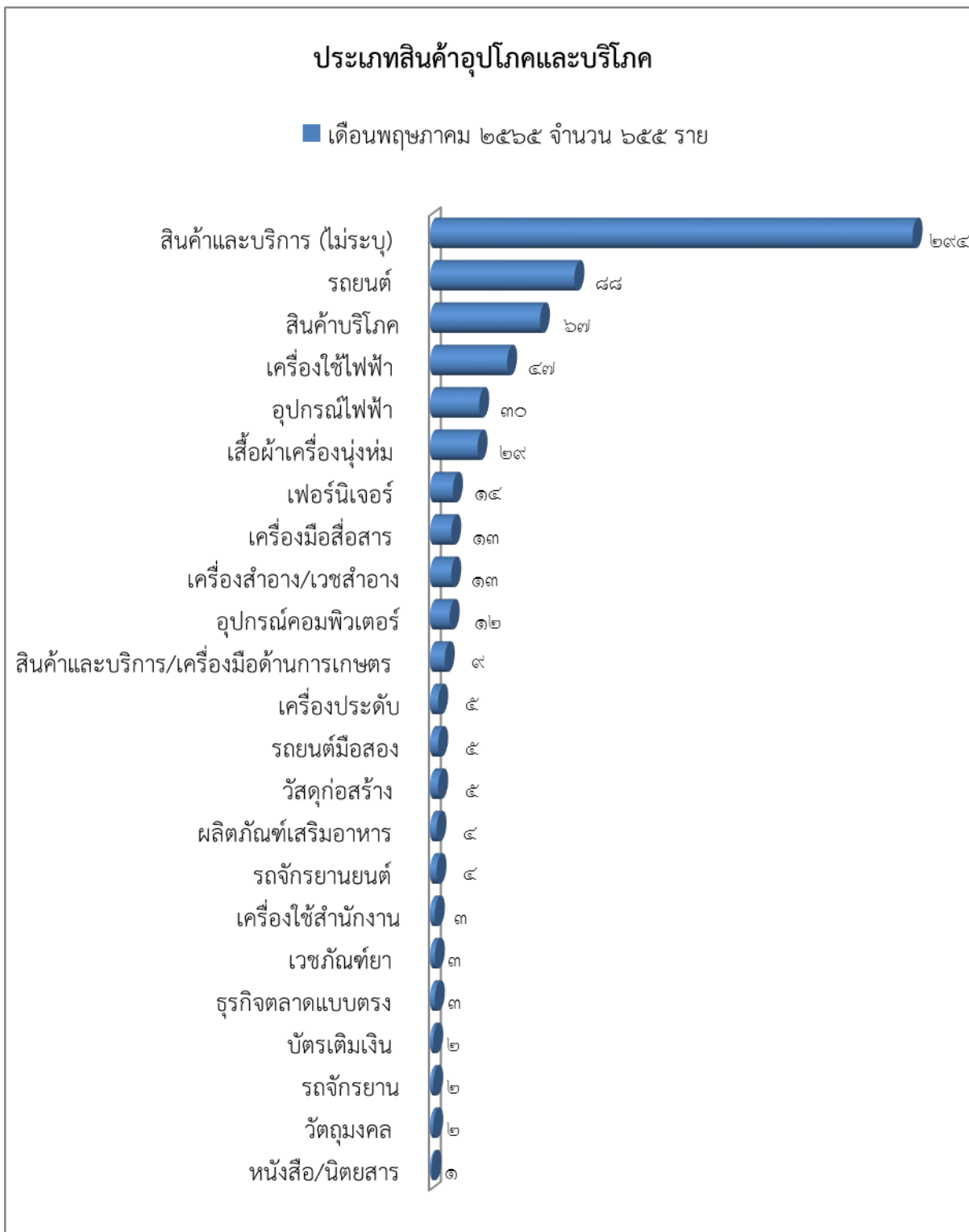
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

| ประเภทย่อย | เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕ (ราย) | ร้อยละ |
|--|----------------------------|--------|
| สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) | ๒๙๔ | ๔๔.๘๘ |
| รถยนต์ | ๘๘ | ๑๓.๔๔ |
| สินค้าบริโภค | ๖๗ | ๑๐.๒๓ |
| เครื่องใช้ไฟฟ้า | ๔๗ | ๗.๑๘ |
| อุปกรณ์ไฟฟ้า | ๓๐ | ๔.๕๘ |
| เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม | ๒๙ | ๔.๔๓ |
| เฟอร์นิเจอร์ | ๑๔ | ๒.๑๔ |
| เครื่องมือสื่อสาร | ๑๓ | ๑.๙๘ |
| เครื่องสำอาง/เวชสำอาง | ๑๓ | ๑.๙๘ |
| อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ | ๑๒ | ๑.๘๓ |
| สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร | ๙ | ๑.๓๗ |
| เครื่องประดับ | ๕ | ๐.๗๖ |
| รถยนต์มือสอง | ๕ | ๐.๗๖ |
| วัสดุก่อสร้าง | ๕ | ๐.๗๖ |
| ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร | ๔ | ๐.๖๑ |
| รถจักรยานยนต์ | ๔ | ๐.๖๑ |
| เครื่องใช้สำนักงาน | ๓ | ๐.๔๖ |
| เวชภัณฑ์ยา | ๓ | ๐.๔๖ |
| ธุรกิจตลาดแบบตรง | ๓ | ๐.๔๖ |
| บัตรเติมเงิน | ๒ | ๐.๓๑ |
| รถจักรยาน | ๒ | ๐.๓๑ |
| วัตถุมงคล | ๒ | ๐.๓๑ |
| หนังสือ/นิตยสาร | ๑ | ๐.๑๕ |
| รวม | ๖๕๕ | ๑๐๐ |



แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๕

* : ปี ๒๕๖๔ – ๒๕๖๕ เป็นช่วงเวลาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (Covid - ๑๙) สถิติอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ปกติ



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕

| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | |
|---------------------------------|-----------------------------------|-----|
| สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๒๙๔) | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | ๑๐๖ |
| | ขอเงินคืน | ๕๑ |
| | ไม่ได้รับความเป็นธรรม | ๔๖ |
| | ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ | ๓๘ |
| | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | ๓๑ |
| | สินค้าชำรุด | ๙ |
| | โฆษณาเกินจริง | ๖ |
| | ผิดไปจากฉลากที่ระบุ | ๒ |
| | ไม่มีสินค้าตามโปรโมชัน | ๒ |
| | ราคาไม่เหมาะสม | ๒ |
| | ตรวจสอบการทำงานของบริษัท | ๑ |
| รถยนต์ (๘๘) | ชำรุด | ๒๖ |
| | ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน | ๑๔ |
| | ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ | ๑๐ |
| | ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา | ๗ |
| | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | ๕ |
| | ศูนย์บริการซ่อม | ๕ |
| | ขอให้ชดเชยค่าเสียหาย | ๓ |
| | ฉ้อโกง | ๓ |
| | ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง | ๒ |
| | ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ | ๒ |
| | ไม่ได้รับเล่มทะเบียน | ๒ |
| | ค่าติดตามสูงเกินจริง | ๒ |
| | ค่าปรับสูง | ๒ |
| | คิดค่าบริการสูงเกินจริง | ๒ |
| ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย | ๑ | |
| ผิดสัญญา | ๑ | |
| ราคาสูงกว่าที่ตกลง | ๑ | |
| สินค้าบริโภค (๖๗) | ตรวจสอบคุณภาพสินค้า | ๔๑ |
| | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | ๙ |
| | โฆษณาเกินจริง | ๗ |
| | ผิดไปจากฉลากที่ระบุ | ๔ |
| | ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์ | ๓ |
| | ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก | ๒ |
| | ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา | ๑ |



| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | |
|--|------------------------------------|----|
| เครื่องใช้ไฟฟ้า (๔๗) | สินค้าชำรุด | ๑๙ |
| | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | ๑๒ |
| | ไม่ได้มาตรฐาน | ๘ |
| | ชำรุด | ๓ |
| | ราคาไม่เหมาะสม | ๒ |
| | โฆษณาเกินจริง | ๒ |
| | ไม่ได้รับความเป็นธรรม | ๑ |
| อุปกรณ์ไฟฟ้า (๓๐) | ไม่ได้มาตรฐาน | ๑๓ |
| | สินค้าชำรุด | ๑๐ |
| | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | ๗ |
| เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๒๙) | ผิดไปจากฉลากที่ระบุ | ๑๑ |
| | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | ๘ |
| | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | ๖ |
| | การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด | ๓ |
| | สินค้าชำรุด | ๑ |
| เฟอร์นิเจอร์ (๑๔) | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | ๖ |
| | ไม่ได้มาตรฐาน | ๕ |
| | โฆษณาเกินจริง | ๒ |
| | สินค้าชำรุด | ๑ |
| เครื่องมือสื่อสาร (๑๓) | สินค้าชำรุด | ๘ |
| | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | ๒ |
| | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | ๒ |
| | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | ๑ |
| เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๑๓) | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | ๘ |
| | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | ๔ |
| | การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด | ๑ |
| อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๒) | สินค้าชำรุด | ๕ |
| | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | ๔ |
| | ผิดไปจากฉลากที่ระบุ | ๒ |
| | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | ๑ |
| สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร (๙) | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | ๓ |
| | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | ๓ |
| | สินค้าชำรุด | ๒ |
| | การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด | ๑ |
| เครื่องประดับ (๕) | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | ๒ |
| | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | ๒ |
| | ผิดไปจากฉลากที่ระบุ | ๑ |



| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | |
|-------------------------|------------------------------------|---|
| รถยนต์มือสอง (๕) | ขอเงินจองคืน | ๒ |
| | ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน | ๑ |
| | ราคาสูงกว่าที่ตกลง | ๑ |
| | ชำรุด | ๑ |
| วัสดุก่อสร้าง (๕) | ไม่ได้มาตรฐาน | ๕ |
| ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๔) | เรียกร้อยค่าเสียหาย | ๓ |
| | โฆษณาเกินจริง | ๑ |
| รถจักรยานยนต์ (๔) | ชำรุด | ๓ |
| | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | ๑ |
| เครื่องใช้สำนักงาน (๓) | โฆษณาเกินจริง | ๑ |
| | ซ่อมล่าช้า | ๑ |
| | ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น | ๑ |
| เวชภัณฑ์ยา (๓) | ไม่มีใบอนุญาตในการจำหน่ายยา | ๒ |
| | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | ๑ |
| ธุรกิจตลาดแบบตรง (๓) | ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง | ๑ |
| | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | ๑ |
| | ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า | ๑ |
| บัตรเติมเงิน (๒) | ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก | ๑ |
| | บัตรหมดอายุ | ๑ |
| รถจักรยาน (๒) | ค่าเช่า | ๒ |
| วัตถุมงคล (๒) | สินค้าชำรุด | ๑ |
| | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | ๑ |
| หนังสือ/นิตยสาร (๑) | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | ๑ |

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๕

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) จำนวน ๒๙๔ ราย เมื่อเปรียบเทียบกับเดือนเมษายน ๒๕๖๕ พบว่า จำนวนเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) เพิ่มขึ้น โดยในเดือนเมษายน ๒๕๖๕ เรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) มีจำนวน ๑๑๓ ราย และประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง



๒. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้
 ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

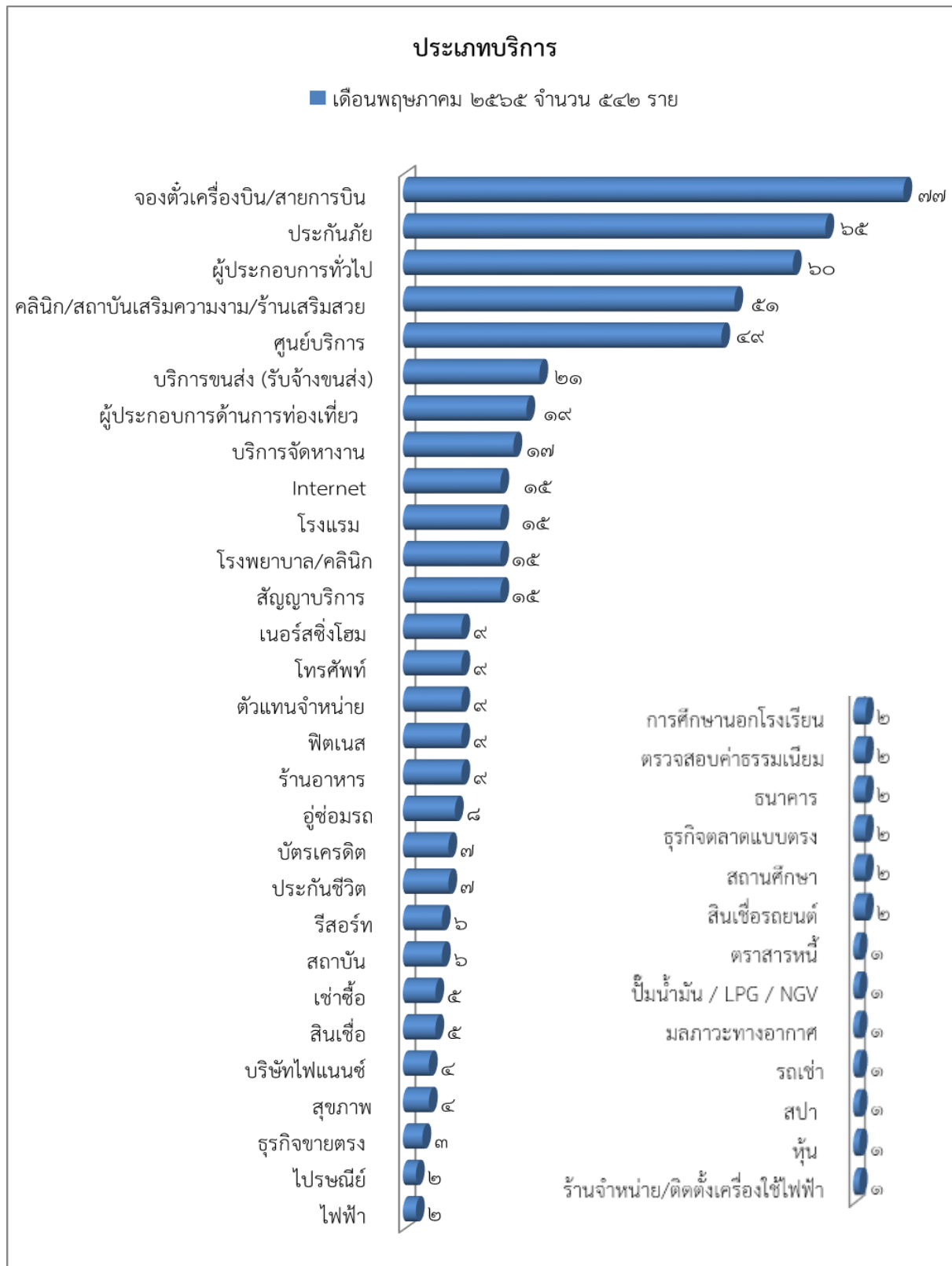
| ประเภทย่อย | เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕ (ราย) | ร้อยละ |
|--|----------------------------|--------|
| จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน | ๗๗ | ๑๔.๒๑ |
| ประกันภัย | ๖๕ | ๑๑.๙๙ |
| ผู้ประกอบการทั่วไป | ๖๐ | ๑๑.๐๘ |
| คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย | ๕๑ | ๙.๔๑ |
| ศูนย์บริการ | ๔๙ | ๙.๐๔ |
| บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) | ๒๑ | ๓.๘๗ |
| ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว | ๑๙ | ๓.๕๑ |
| บริการจัดหางาน | ๑๗ | ๓.๑๔ |
| Internet | ๑๕ | ๒.๗๗ |
| โรงแรม | ๑๕ | ๒.๗๗ |
| โรงพยาบาล/คลินิก | ๑๕ | ๒.๗๗ |
| สัญญาบริการ | ๑๕ | ๒.๗๗ |
| เนอส์ซิงโฮม | ๙ | ๑.๖๖ |
| โทรศัพท์ | ๙ | ๑.๖๖ |
| ตัวแทนจำหน่าย | ๙ | ๑.๖๖ |
| ฟิตเนส | ๙ | ๑.๖๖ |
| ร้านอาหาร | ๙ | ๑.๖๖ |
| อยู่ซ่อมรถ | ๘ | ๑.๕๘ |
| บัตรเครดิต | ๗ | ๑.๒๙ |
| ประกันชีวิต | ๗ | ๑.๒๙ |
| รีสอร์ท | ๖ | ๑.๑๑ |
| สถาบัน | ๖ | ๑.๑๑ |
| เช่าซื้อ | ๕ | ๐.๙๒ |
| สินเชื่อ | ๕ | ๐.๙๒ |
| บริษัทไฟแนนซ์ | ๔ | ๐.๗๔ |



| ประเภทย่อย | เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕ (ราย) | ร้อยละ |
|------------------------------------|----------------------------|--------|
| สุขภาพ | ๔ | ๐.๗๔ |
| ธุรกิจขายตรง | ๓ | ๐.๕๕ |
| ไปรษณีย์ | ๒ | ๐.๓๗ |
| ไฟฟ้า | ๒ | ๐.๓๗ |
| การศึกษานอกโรงเรียน | ๒ | ๐.๓๗ |
| ตรวจสอบค่าธรรมเนียม | ๒ | ๐.๓๗ |
| ธนาคาร | ๒ | ๐.๓๗ |
| ธุรกิจตลาดแบบตรง | ๒ | ๐.๓๗ |
| สถานศึกษา | ๒ | ๐.๓๗ |
| สินเชื่อบริษัท | ๒ | ๐.๓๗ |
| ตราสารหนี้ | ๑ | ๐.๑๘ |
| ปัมน้ำมัน / LPG / NGV | ๑ | ๐.๑๘ |
| มลภาวะทางอากาศ | ๑ | ๐.๑๘ |
| รถเช่า | ๑ | ๐.๑๘ |
| สปา | ๑ | ๐.๑๘ |
| หุ้น | ๑ | ๐.๑๘ |
| ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า | ๑ | ๐.๑๘ |
| รวม | ๕๔๒ | ๑๐๐ |



แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๕

* : ปี ๒๕๖๔ - ๒๕๖๕ เป็นช่วงเวลาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (Covid - ๑๙) สถิติอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ปกติ



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕

| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | |
|---|---|----|
| จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๗๗) | ขอคืนค่าโดยสาร | ๓๗ |
| | ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด | ๙ |
| | ตรวจสอบการให้บริการ | ๙ |
| | ยกเลิกเที่ยวบิน | ๗ |
| | ตั๋วถูกยกเลิก | ๗ |
| | ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้ | ๔ |
| | คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม | ๒ |
| | กระเป๋าดูเสียหาย/ชำรุดเสียหาย | ๑ |
| | ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง | ๑ |
| ประกันภัย (๖๕) | ตรวจสอบการให้บริการ | ๔๐ |
| | ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม | ๒๕ |
| ผู้ประกอบการทั่วไป (๖๐) | ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ | ๔๙ |
| | ไม่ได้รับความเป็นธรรม | ๗ |
| | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | ๒ |
| | ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ | ๑ |
| | ขอเงินคืน | ๑ |
| คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๕๑) | ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ | ๔๑ |
| | เรียกร้อยค่าเสียหาย | ๓ |
| | ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม | ๓ |
| | คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ | ๑ |
| | คุณภาพบริการ | ๑ |
| | ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้ | ๑ |
| ศูนย์บริการ (๔๙) | ตรวจสอบการให้บริการ | ๔๖ |
| | ซ่อมล่าช้า | ๒ |
| | ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน | ๑ |
| บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๒๑) | สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง | ๑๔ |
| | สินค้าชำรุด | ๕ |
| | ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ | ๑ |
| | ขอเงินคืน | ๑ |
| ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๑๙) | ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน | ๑๐ |
| | ไม่ดำเนินการตามสัญญา | ๓ |
| | ไม่ได้รับความเป็นธรรม | ๒ |
| | ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง | ๒ |
| | ขอคืนค่าโดยสาร | ๒ |



| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | |
|-----------------------|---|----|
| บริการจัดหางาน (๑๗) | ขอเงินค่ามัดจำคืน | ๑๓ |
| | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | ๔ |
| Internet (๑๕) | ค่าบริการเกินจริง | ๖ |
| | ขอค่าปรึกษา | ๓ |
| | สัญญา Hispeed Internet ช้า | ๓ |
| | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | ๒ |
| | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | ๑ |
| โรงแรม (๑๕) | ขอเงินคืน | ๕ |
| | ไม่ได้รับความเป็นธรรม | ๔ |
| | ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ | ๓ |
| | ตรวจสอบการให้บริการ | ๒ |
| โรงพยาบาล/คลินิก (๑๕) | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | ๑ |
| | ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ | ๑๒ |
| | ราคาไม่เหมาะสม | ๒ |
| สัญญาบริการ (๑๕) | เลือกปฏิบัติ | ๑ |
| | ไม่ดำเนินการตามสัญญา | ๘ |
| | ผิดสัญญา | ๖ |
| เนอรัลซิ่งโฮม (๙) | แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด | ๑ |
| | ขอเงินค่ามัดจำคืน | ๖ |
| | ไม่ดำเนินการตามสัญญา | ๓ |
| โทรศัพท์ (๙) | ซ่อมล่าช้า | ๔ |
| | ชำรุด | ๒ |
| | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | ๒ |
| | ค่าใช้บริการสูงเกินความจริง | ๑ |
| ตัวแทนจำหน่าย (๙) | ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ | ๖ |
| | ขอเงินคืน | ๒ |
| | ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้ | ๑ |
| ฟิตเนส (๙) | ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน | ๙ |
| ร้านอาหาร (๙) | ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์ | ๖ |
| | อาหารเป็นพิษ / เน่าเสีย | ๒ |
| | ทรัพย์สินสูญหาย | ๑ |
| ตู้ซ่อมรถ (๘) | ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน | ๔ |
| | ศูนย์บริการซ่อม/ตู้ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง | ๒ |
| | ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง | ๑ |
| | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | ๑ |



| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | |
|-------------------------|---|---|
| บัตรเครดิต (๗) | ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ | ๒ |
| | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | ๒ |
| | หักเงินจากบัญชี | ๑ |
| | ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ | ๑ |
| | ตรวจสอบค่าธรรมเนียม | ๑ |
| ประกันชีวิต (๗) | ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม | ๓ |
| | ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ | ๒ |
| | ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์ | ๑ |
| | การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด | ๑ |
| รีสอร์ท (๖) | ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ | ๒ |
| | ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง | ๑ |
| | ขอเงินคืน | ๑ |
| | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | ๑ |
| | ตรวจสอบการให้บริการ | ๑ |
| สถาบัน (๖) | ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ | ๔ |
| | ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง | ๑ |
| | ขอเงินคืน | ๑ |
| เช่าซื้อ (๕) | ค่าปรับสูงเกินจริง | ๒ |
| | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | ๒ |
| | ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน | ๑ |
| สินเชื่อ (๕) | พฤติกรรมทางหนี้ | ๓ |
| | ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย | ๑ |
| | ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย | ๑ |
| บริษัทไฟแนนซ์ (๔) | ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ | ๔ |
| สุขภาพ (๔) | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | ๓ |
| | ยกเลิกสัญญา | ๑ |
| ธุรกิจขายตรง (๓) | ผิดไปจากฉลากที่ระบุ | ๒ |
| | ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม | ๑ |
| ไปรษณีย์ (๒) | เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม | ๒ |
| ไฟฟ้า (๒) | เรื่องมิเตอร์ไฟฟ้า | ๒ |
| การศึกษานอกโรงเรียน (๒) | ตรวจสอบค่าธรรมเนียม | ๒ |
| ตรวจสอบค่าธรรมเนียม (๒) | ตรวจสอบการให้บริการ | ๑ |
| | ขอเงินค้ำมัดจำคืน | ๑ |
| ธนาคาร (๒) | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | ๑ |
| | ค้ำค่างวด | ๑ |
| ธุรกิจตลาดแบบตรง (๒) | ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม | ๒ |



| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | |
|--|--|--------|
| สถานศึกษา (๒) | ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ ขอเงินคืน | ๑ ๑ |
| สินเชื่อบัตรเครดิต (๒) | เหตุเดือดร้อนรำคาญ | ๒ |
| ตราสารหนี้ (๑) | ตรวจสอบค่าธรรมเนียม | ๑ |
| ปั๊มน้ำมัน /LPG /NGV (๑) | เลือกให้บริการ | ๑ |
| มลภาวะทางอากาศ (๑) | ส่งกลิ่นเหม็นรบกวน | ๑ |
| รถเช่า (๑) | ไม่ได้รับความเป็นธรรม | ๑ |
| สปา (๑) | ไม่ได้รับความเป็นธรรม | ๑ |
| หุ้น (๑) | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | ๑ |
| ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (๑) | บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา | ๑ |

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๕

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จอจตัวเครื่องบิน/สายการบิน จำนวน ๗๗ ราย เมื่อเปรียบเทียบกับเดือนเมษายน ๒๕๖๕ พบว่า จำนวนเรื่องร้องทุกข์ประเภทจอจตัวเครื่องบิน/สายการบินเพิ่มขึ้น โดยในเดือนเมษายน ๒๕๖๕ เรื่องร้องทุกข์ประเภทจอจตัวเครื่องบิน/สายการบิน มีจำนวน ๕๕ ราย และประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอคืนค่าโดยสาร



๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

| ประเภทย่อย | เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕ (ราย) | ร้อยละ |
|-------------------------------------|----------------------------|--------|
| อาคารชุด/คอนโดมิเนียม | ๘๓ | ๔๐.๒๘ |
| บ้านจัดสรร | ๕๕ | ๒๖.๗๐ |
| อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า | ๓๖ | ๑๗.๔๘ |
| ว่าจ้างก่อสร้าง | ๒๑ | ๑๐.๑๙ |
| ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง | ๘ | ๓.๘๘ |
| เช่าพื้นที่/เช่าช่วง | ๑ | ๐.๔๙ |
| ที่ดิน | ๑ | ๐.๔๙ |
| อาคารพาณิชย์ | ๑ | ๐.๔๙ |
| รวม | ๒๐๖ | ๑๐๐ |

แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๕

* : ปี ๒๕๖๔ - ๒๕๖๕ เป็นช่วงเวลาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (Covid - ๑๙) สถิติอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ปกติ



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕

| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | |
|--|--|----|
| อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๘๓) | ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ | ๒๓ |
| | ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน | ๒๒ |
| | ขอเงินคืน | ๑๕ |
| | ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง | ๘ |
| | มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร | ๔ |
| | ไม่ปลูกสร้าง | ๓ |
| | ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา | ๒ |
| | ขอเงินค่ามัดจำคืน | ๒ |
| | ขอคำปรึกษา | ๑ |
| | สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ | ๑ |
| | ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ | ๑ |
| การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส | ๑ | |
| บ้านจัดสรร (๕๕) | มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง | ๒๖ |
| | ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา | ๖ |
| | ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง | ๔ |
| | ขอให้ตรวจสอบโครงการ | ๓ |
| | ไม่ปลูกสร้าง | ๓ |
| | ขอคำปรึกษา | ๒ |
| | มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย | ๒ |
| | ก่อสร้างไม่เหมือนบ้านตัวอย่าง | ๒ |
| | ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ | ๒ |
| | ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ | ๑ |
| | ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ | ๑ |
| สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ | ๑ | |
| ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า | ๑ | |
| การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส | ๑ | |
| อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๓๖) | ขอเงินประกันคืน | ๑๕ |
| | อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง | ๑๒ |
| | เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป | ๔ |
| | เรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด | ๒ |
| | ไม่คืนเงินค่ามัดจำ/ค่าจอง | ๒ |
| | บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด | ๑ |



| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | |
|------------------------------|--|----|
| ว่าจ้างก่อสร้าง (๒๑) | ผู้รับเหมาทำงาน | ๑๕ |
| | มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ | ๔ |
| | ยกเลิกสัญญา | ๑ |
| | มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย | ๑ |
| ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๘) | ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง | ๓ |
| | ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ | ๓ |
| | ขอคำปรึกษา | ๒ |
| เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๑) | ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง | ๑ |
| ที่ดิน (๑) | ขอคำปรึกษา | ๑ |
| อาคารพาณิชย์ (๑) | มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของบ้าน | ๑ |

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๕

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม จำนวน ๘๓ ราย เมื่อเปรียบเทียบกับเดือนเมษายน ๒๕๖๕ พบว่า จำนวนเรื่องร้องทุกข์ประเภทอาคารชุด/คอนโดมิเนียมเพิ่มขึ้น โดยในเดือนเมษายน ๒๕๖๕ เรื่องร้องทุกข์ประเภทอาคารชุด/คอนโดมิเนียม มีจำนวน ๗๔ ราย และประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๕

| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | |
|---|-----------------------------------|-----|
| อันดับที่ ๑ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๒๙๔) | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | ๑๐๖ |
| | ขอเงินคืน | ๕๑ |
| | ไม่ได้รับความเป็นธรรม | ๔๖ |
| | ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ | ๓๘ |
| | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | ๓๑ |
| | สินค้าชำรุด | ๙ |
| | โฆษณาเกินจริง | ๖ |
| | ผิดไปจากฉลากที่ระบุ | ๒ |
| | ไม่มีสินค้าตามโปรโมชัน | ๒ |
| | ราคาไม่เหมาะสม | ๒ |
| | ตรวจสอบการทำงานของบริษัท | ๑ |
| อันดับที่ ๒ รถยนต์ (๘๘) | ชำรุด | ๒๖ |
| | ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน | ๑๔ |
| | ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ | ๑๐ |
| | ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา | ๗ |
| | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | ๕ |
| | ศูนย์บริการซ่อม | ๕ |
| | ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย | ๓ |
| | ฉ้อโกง | ๓ |
| | ค่างค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง | ๒ |
| | ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ | ๒ |
| | ไม่ได้รับเล่มทะเบียน | ๒ |
| | ค่าติดตามสูงเกินจริง | ๒ |
| | ค่าปรับสูง | ๒ |
| | คิดค่าบริการสูงเกินจริง | ๒ |
| | ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย | ๑ |
| ผิดสัญญา | ๑ | |
| ราคาสูงกว่าที่ตกลง | ๑ | |



| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | |
|---|--------------------------------------|----|
| อันดับที่ ๓ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๘๓) | ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ | ๒๓ |
| | ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน | ๒๒ |
| | ขอเงินคืน | ๑๕ |
| | ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง | ๘ |
| | มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร | ๔ |
| | ไม่ปลูกสร้าง | ๓ |
| | ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา | ๒ |
| | ขอเงินค่ามัดจำคืน | ๒ |
| | ขอคำปรึกษา | ๑ |
| | สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ | ๑ |
| | ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ | ๑ |
| การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส | ๑ | |
| อันดับที่ ๔ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๗๗) | ขอคืนค่าโดยสาร | ๓๗ |
| | ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด | ๙ |
| | ตรวจสอบการให้บริการ | ๙ |
| | ยกเลิกเที่ยวบิน | ๗ |
| | ตั๋วถูกยกเลิก | ๗ |
| | ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้ | ๔ |
| | คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม | ๒ |
| | กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย | ๑ |
| ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง | ๑ | |
| อันดับที่ ๕ สินค้าบริโภค (๖๗) | ตรวจสอบคุณภาพสินค้า | ๔๑ |
| | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | ๙ |
| | โฆษณาเกินจริง | ๗ |
| | ผิดไปจากฉลากที่ระบุ | ๔ |
| | ตรวจสอบราคาคงเหลือ | ๓ |
| | ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก | ๒ |
| ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา | ๑ | |
| อันดับที่ ๖ ประกันภัย (๖๕) | ตรวจสอบการให้บริการ | ๔๐ |
| | ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม | ๒๕ |
| อันดับที่ ๗ ผู้ประกอบการทั่วไป (๖๐) | ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ | ๔๙ |
| | ไม่ได้รับความเป็นธรรม | ๗ |
| | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | ๒ |
| | ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ | ๑ |
| | ขอเงินคืน | ๑ |



| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | |
|--|--|----|
| อันดับที่ ๘ บ้านจัดสรร (๕๕) | มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง | ๒๖ |
| | ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา | ๖ |
| | ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง | ๔ |
| | ขอให้ตรวจสอบโครงการ | ๓ |
| | ไม่ปลูกสร้าง | ๓ |
| | ขอคำปรึกษา | ๒ |
| | มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย | ๒ |
| | ก่อสร้างไม่เหมือนบ้านตัวอย่าง | ๒ |
| | ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ | ๒ |
| | ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ | ๑ |
| | ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ | ๑ |
| | สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ | ๑ |
| | ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า | ๑ |
| การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส | ๑ | |
| อันดับที่ ๙ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ ร้านเสริมสวย (๕๑) | ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ | ๔๑ |
| | เรียกร้องค่าเสียหาย | ๓ |
| | ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม | ๓ |
| | คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ | ๑ |
| | คุณภาพบริการ | ๑ |
| | ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้ | ๑ |
| อันดับที่ ๑๐ ศูนย์บริการ (๔๙) | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | ๑ |
| | ตรวจสอบการให้บริการ | ๔๖ |
| | ซ่อมล่าช้า | ๒ |
| | ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน | ๑ |



จากการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค อาจมีการเปลี่ยนแปลงจากช่วงสถานการณ์ปกติ อันเป็นผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตั้งแต่ปี ๒๕๖๒ - ปัจจุบัน และจากการตรวจสอบข้อมูลการร้องทุกข์ ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕ พบว่า ประเด็นที่มีเรื่องร้องทุกข์มากที่สุดแบ่งออกเป็น ๓ ประเภท ดังนี้

๑) ประเภทสินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) จำนวน ๒๙๔ ราย สาเหตุมาจากการสั่งซื้อสินค้า ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น Facebook Application line Instagram Shopee Lazada ซึ่งผู้ขายได้มีการส่งสินค้าล่าช้า ส่งผิดที่ ส่งสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ ไม่ตรงตามที่โฆษณาหรือที่ระบุไว้ในฉลากสินค้า มีการใช้คำพูดที่ไม่สุภาพกับผู้บริโภค และผู้ขายบางรายได้ปิดช่องทางการติดต่อและการทำธุรกรรมทำให้ยากแก่การติดตาม ทำให้ผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อน จึงอยากให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แนะนำให้ผู้บริโภคเลือกซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ที่มีการจดทะเบียนการค้าอย่างถูกต้องตามกฎหมาย กับกระทรวงพาณิชย์ และหลีกเลี่ยงการซื้อสินค้าจากร้านค้าหรือบริษัทต่างประเทศที่ไม่มีสำนักงานในประเทศไทย กรณีที่มีการร้องเรียนสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในคดีแพ่งได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภค โดยการเชิญคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อหาข้อยุติ และในกรณีที่ไม่สามารถเจรจาตกลงกันได้ เจ้าหน้าที่จะรวบรวมข้อเท็จจริงเสนอคณะอนุกรรมการพิจารณาถ่วงดุลเรื่องราร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการ และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีต่อไป

๒) ประเภทรถยนต์ จำนวน ๘๘ ราย ประเด็นปัญหาการร้องทุกข์เกิดจากรถยนต์ชำรุดบกพร่อง เนื่องจากระบบส่งกำลังของเครื่องยนต์ และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ภายในรถยนต์มีปัญหา ซึ่งทางเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้บริษัททำการตรวจสอบสภาพรถยนต์ตามเรื่องร้องทุกข์โดยละเอียดเพื่อยืนยันข้อมูล และถ้าเกิดความชำรุดบกพร่องจริงและรถยนต์อยู่ในระยะเวลาประกันคุณภาพสินค้า (วarranty) บริษัทจะดำเนินการแก้ไขโดยไม่มีค่าใช้จ่าย และช่วยจัดการรถยนต์สำรองใช้ระหว่างซ่อมให้แก่ผู้บริโภค และในกรณีที่เกิดข้อพิพาทในด้านเทคนิคเกี่ยวกับรถยนต์จนไม่สามารถตกลงกันได้กรณีที่รถไม่อยู่ในระยะเวลาประกัน (วarranty) บริษัทได้พิจารณาช่วยเหลือผู้บริโภคเพื่อบรรเทาความเดือดร้อน หากไม่สามารถหาข้อยุติได้ เจ้าหน้าที่จะรวบรวมข้อเท็จจริงเพื่อนำเสนอคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านยานยนต์ พิจารณาให้ความเห็นทางเทคนิคเพื่อเสนอต่อคณะอนุกรรมการถ่วงดุลเรื่องราร้องทุกข์จากผู้บริโภคต่อไป

๓) ประเภทจองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน จำนวน ๗๗ ราย คือ เนื่องจากผู้บริโภคต้องการขอคืนค่าโดยสารจากบริษัทสายการบินต่าง ๆ สาเหตุเกิดจากเที่ยวบินล่าช้าไม่สามารถปฏิบัติตามเวลาตารางการบินที่ประกาศไว้แล้ว ทำให้ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนเสียหาย ปัจจุบันเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอยู่ภายใต้การดูแลของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ตามประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ ซึ่งมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับกิจการเดินอากาศ กรณีเที่ยวบินล่าช้า และผู้โดยสารไม่ประสงค์เดินทางต่อไป สายการบินต้องคืนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใดที่เรียกเก็บคืนเต็มตามจำนวน โดยเจ้าหน้าที่ได้รวบรวมข้อเท็จจริงดังกล่าวและส่งเรื่องให้ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ช่วยเหลือเยียวยาผู้บริโภคต่อไป



ซึ่งสภาพปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นมาจากหลายปัจจัย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้คำปรึกษา การแนะนำเกี่ยวกับข้อสัญญา ข้อกฎหมาย ข้อเท็จจริง แนวทางปฏิบัติ และดำเนินการแก้ไขปัญหา ให้แก่ผู้บริโภคในเบื้องต้น โดยเชิญคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อหาข้อยุติ หากคู่กรณีไม่สามารถเจรจาตกลงกันได้ เจ้าหน้าที่จะรวบรวมข้อเท็จจริงเสนอคณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรອງเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ด้านโฆษณาและบริการ ด้านอสังหาริมทรัพย์ และด้านสินค้าและบริการ และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการแก้ไขปัญหา ให้แก่ผู้บริโภคในภาพรวม จึงได้บูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อหาแนวทาง/มาตรการในการป้องกันปัญหา ลงพื้นที่ตรวจสอบสถานประกอบการ และติดตามสอดส่องการโฆษณา หรือการสื่อสารข้อมูลที่จะเป็นเหตุให้ผู้บริโภคได้รับสินค้าไม่ตรงตามโฆษณา ตลอดจนเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ โดยการแนะนำให้เลือกซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ที่มีการจดทะเบียนการค้าอย่างถูกต้อง ตามกฎหมายกับกระทรวงพาณิชย์ เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้บริโภคและเป็นธรรมกับผู้ประกอบธุรกิจในระยะยาวต่อไป