



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
(เดือนมิถุนายน ๒๕๖๕)



● ประเภทการร้องทุกข์

สำนักงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องทุกข์ประเภทหลักจำนวน ๓ ประเภท ได้แก่

๑. สินค้าอุปโภคและบริโภค
๒. บริการ
๓. อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๓ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

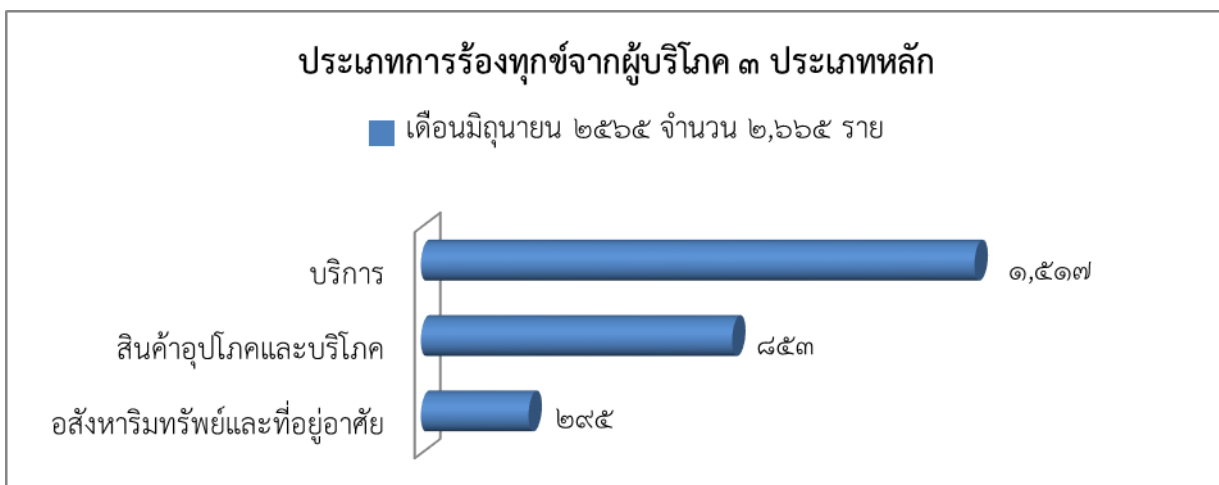
ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๓ ประเภทหลัก

ประเภทหลัก	เดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ (ราย)	ร้อยละ
บริการ	๑,๕๑๗	๕๖.๙๒
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๘๕๓	๓๒.๐๑
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๒๙๕	๑๑.๐๗
รวม	๒,๖๖๕	๑๐๐

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๕

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ บริการ จำนวน ๑,๕๑๗ ราย เมื่อเปรียบเทียบกับเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕ พบว่า จำนวนเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการเพิ่มขึ้น โดยในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕ เรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการมีจำนวน ๕๔๒ ราย และประเด็นที่มีเรื่องร้องทุกข์มากที่สุด ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ คือ ร้านอาหาร

แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๓ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๕



ประเภทการร้องทุกข์ ๓ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

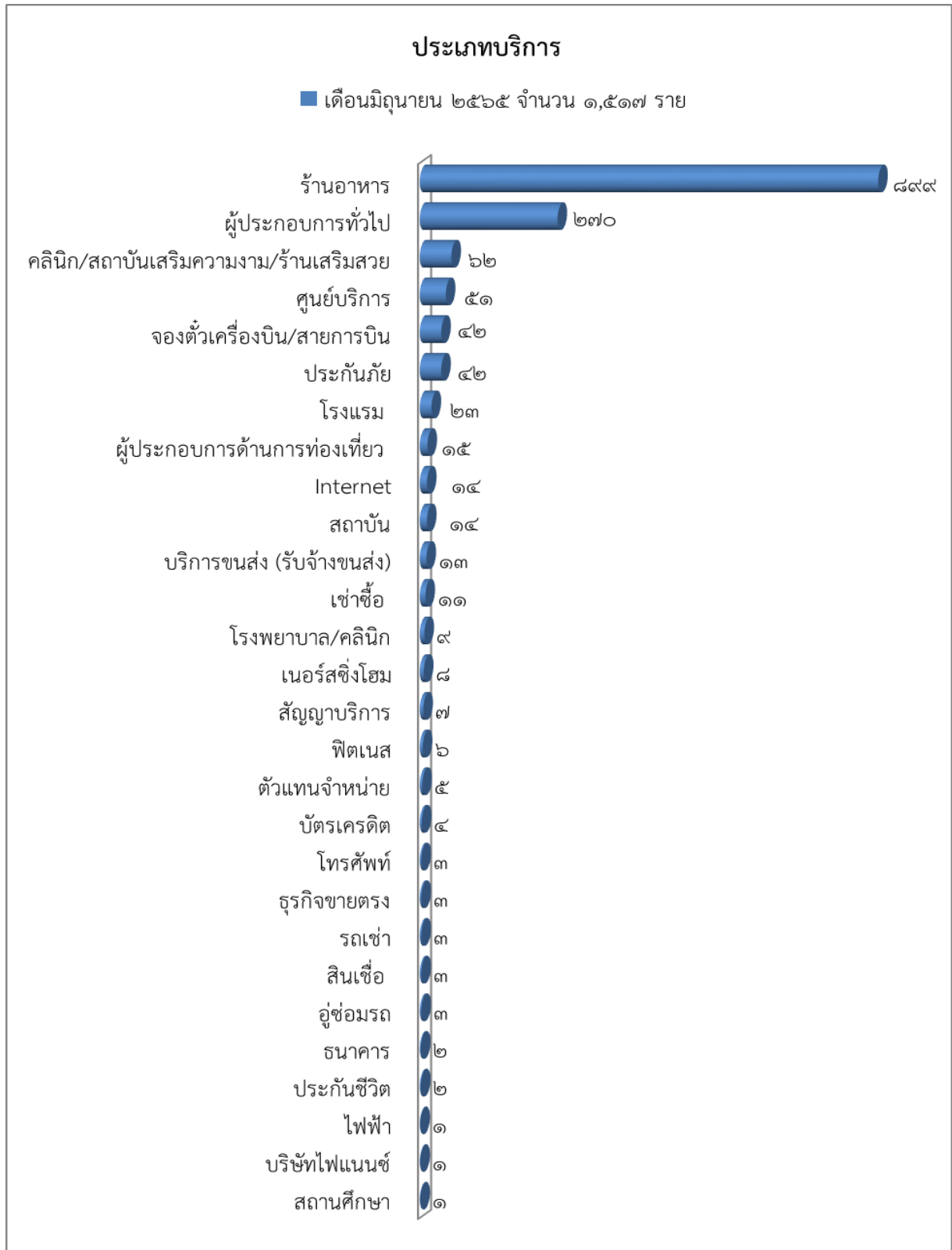
ประเภทย่อย	เดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ (ราย)	ร้อยละ
ร้านอาหาร	๘๙๙	๕๙.๒๖
ผู้ประกอบการทั่วไป	๒๗๐	๑๗.๘๐
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย	๖๒	๔.๐๙
ศูนย์บริการ	๕๑	๓.๓๖
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน	๔๒	๒.๗๗
ประกันภัย	๔๒	๒.๗๗
โรงแรม	๒๓	๑.๕๒
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๑๕	๐.๙๙
Internet	๑๔	๐.๙๒
สถาบัน	๑๔	๐.๙๒
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	๑๓	๐.๘๖
เช่าซื้อ	๑๑	๐.๗๓
โรงพยาบาล/คลินิก	๙	๐.๕๙
เนอร์สซิ่งโฮม	๘	๐.๕๓
สัญญาบริการ	๗	๐.๔๖
ฟิตเนส	๖	๐.๔๐
ตัวแทนจำหน่าย	๕	๐.๓๓
บัตรเครดิต	๔	๐.๒๖
โทรศัพท์	๓	๐.๒๐
ธุรกิจขายตรง	๓	๐.๒๐
รถเช่า	๓	๐.๒๐
สินเชื่อบริการ	๓	๐.๒๐
อู่ซ่อมรถ	๓	๐.๒๐
ธนาคาร	๒	๐.๑๓



ประเภทย่อย	เดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ (ราย)	ร้อยละ
ประกันชีวิต	๒	๐.๑๓
ไฟฟ้า	๑	๐.๐๗
บริษัทไฟแนนซ์	๑	๐.๐๗
สถานศึกษา	๑	๐.๐๗
รวม	๑,๕๑๗	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๕

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



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๕

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ร้านอาหาร (๘๙๙)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข,สิทธิประโยชน์ อาหารเป็นพิษ /เน่าเสีย,ไม่สะอาด	๘๙๘ ๑
ผู้ประกอบการทั่วไป (๒๗๐)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ขอเงินคืน การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๒๕๙ ๕ ๒ ๑ ๑ ๑ ๑
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๖๒)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม เรียกร้อยค่าเสียหาย การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๔๓ ๑๓ ๒ ๒ ๑ ๑
ศูนย์บริการ (๕๑)	ตรวจสอบการให้บริการ ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน	๔๙ ๒
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๔๒)	ขอคืนค่าโดยสาร ตรวจสอบการให้บริการ ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด ตั๋วถูกเลื่อน ตั๋วถูกยกเลิก คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๒๖ ๖ ๔ ๒ ๒ ๒
ประกันภัย (๔๒)	ตรวจสอบการให้บริการ ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๒๔ ๑๘
โรงแรม (๒๓)	ขอเงินคืน ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๖ ๗
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๑๕)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ขอคืนค่าโดยสาร ขอเงินคืน	๑๑ ๒ ๑ ๑
Internet (๑๔)	ค่าบริการเกินจริง สัญญาณ Hispeed Internet ช้า ไม่ดำเนินการตามสัญญา การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๘ ๔ ๑ ๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สถาบัน (๑๔)	ขอเงินคืน	๑๐
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๔
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๑๓)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๑๒
	ขอเงินคืน	๑
เช่าซื้อ (๑๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๗
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
	ค่าปรับสูงเกินจริง	๑
	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย	๑
โรงพยาบาล/คลินิก (๙)	ราคาไม่เหมาะสม	๕
	เลือกปฏิบัติ	๒
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
เนอร์สซิ่งโฮม (๘)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๗
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
สัญญาบริการ (๗)	ผิดสัญญา	๔
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
ฟิตเนส (๖)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๖
ตัวแทนจำหน่าย (๕)	ขอเงินคืน	๔
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
บัตรเครดิต (๔)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ขอเงินคืน	๒
โทรศัพท์ (๓)	ชำรุด	๓
ธุรกิจขายตรง (๓)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๒
	ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า	๑
รถเช่า (๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
สินเชื่อ (๓)	พฤติกรรมทางหนี้	๒
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑
อู่ซ่อมรถ (๓)	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๑
ธนาคาร (๒)	ขอคำปรึกษา	๒
ประกันชีวิต (๒)	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
ไฟฟ้า (๑)	เรื่องมิเตอร์ไฟฟ้า ๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๑)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ๑
สถานศึกษา (๑)	ขอเงินคืน ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๕

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ร้านอาหาร จำนวน ๘๙๙ ราย เมื่อเปรียบเทียบกับเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕ พบว่า จำนวนเรื่องร้องทุกข์ประเภทร้านอาหารเพิ่มขึ้น โดยในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕ เรื่องร้องทุกข์ประเภทร้านอาหาร มีจำนวน ๙ ราย และประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ คือ ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์



๒. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

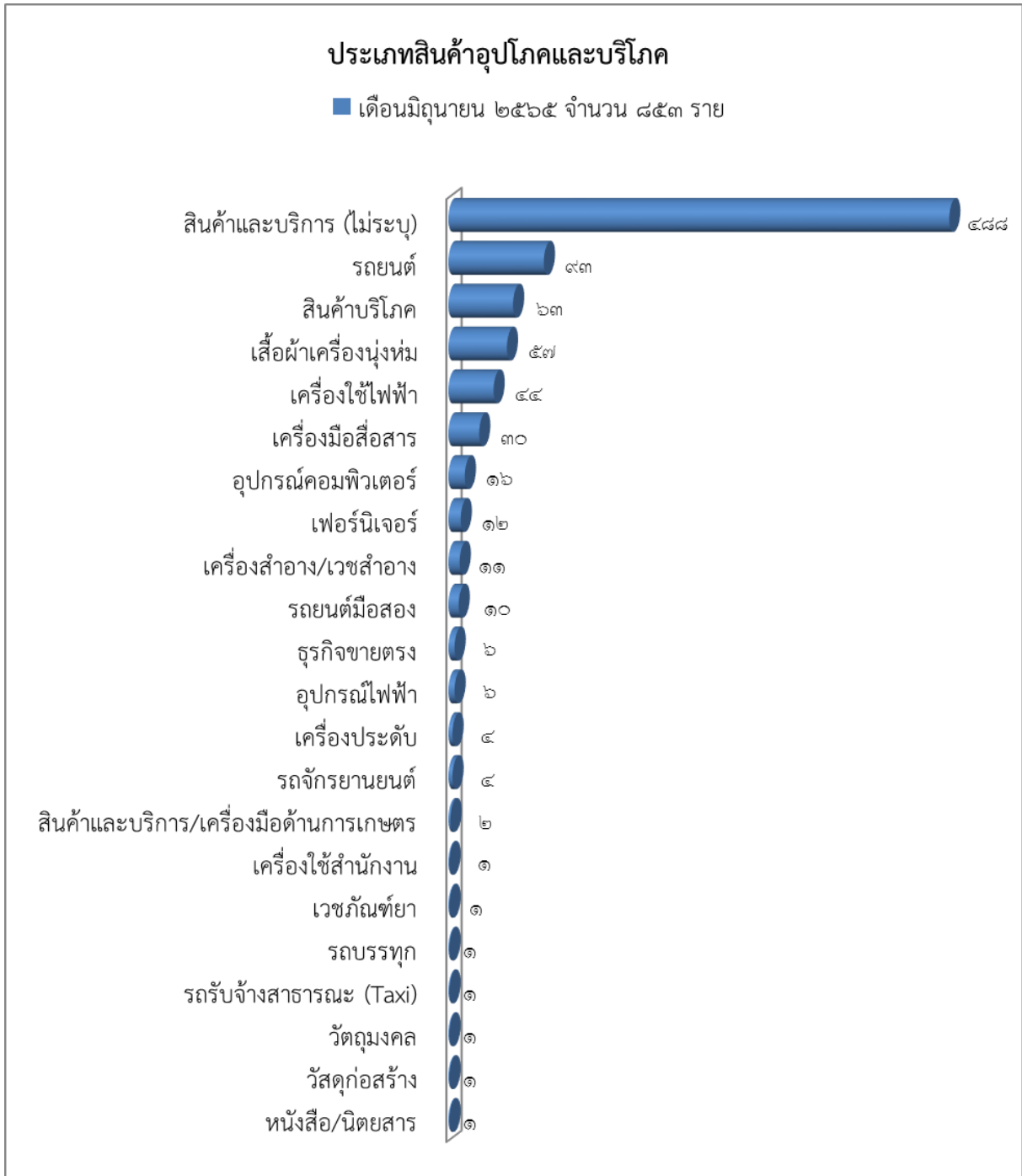
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๔๘๘	๕๗.๒๑
รถยนต์	๙๓	๑๐.๙๐
สินค้าบริโภค	๖๓	๗.๓๙
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๕๗	๖.๖๘
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๔๔	๕.๑๖
เครื่องมือสื่อสาร	๓๐	๓.๕๒
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๑๖	๑.๘๘
เฟอร์นิเจอร์	๑๒	๑.๔๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๑๑	๑.๒๙
รถยนต์มือสอง	๑๐	๑.๑๗
ธุรกิจขายตรง	๖	๐.๗๐
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๖	๐.๗๐
เครื่องประดับ	๔	๐.๔๗
รถจักรยานยนต์	๔	๐.๔๗
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร	๒	๐.๒๓
เครื่องใช้สำนักงาน	๑	๐.๑๒
เวชภัณฑ์ยา	๑	๐.๑๒
รถบรรทุก	๑	๐.๑๒
รถรับจ้างสาธารณะ (Taxi)	๑	๐.๑๒
วัตถุอันตราย	๑	๐.๑๒
วัสดุก่อสร้าง	๑	๐.๑๒
หนังสือ/นิตยสาร	๑	๐.๑๒
รวม	๘๕๓	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๕

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



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนมิถุนายน ๒๕๖๕

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๔๘๘)	ขอเงินคืน	๑๗๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๔๐
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๙๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕๕
	สินค้าชำรุด	๑๔
	โฆษณาเกินจริง	๗
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๕
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๑
	สินค้าชำรุด,ขอเงินคืน	๑
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
รถยนต์ (๙๓)	ชำรุด	๔๐
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๓
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๐
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๗
	ขอให้ชดเชยค่าเสียหาย	๓
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑
	คิดค่าบริการสูงเกินจริง	๑
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
	ขอปิดบัญชี	๑
ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑	
สินค้าบริโภค (๖๓)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๔๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๐
	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	๕
	โฆษณาเกินจริง	๓
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๕๗)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓๐
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๔๔)	สินค้าชำรุด	๒๑
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๐
	โฆษณาเกินจริง	๑
	ราคาไม่เหมาะสม	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
เครื่องมือสื่อสาร (๓๐)	สินค้าชำรุด ๑๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๑
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๖)	สินค้าชำรุด ๑๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑
	ซ่อมล่าช้า ๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๑
เฟอร์นิเจอร์ (๑๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๙
	ไม่ได้มาตรฐาน ๓
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๑๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๗
	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง ๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑
	ไม่ได้มาตรฐาน ๑
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๑
รถยนต์มือสอง (๑๐)	ชำรุด ๓
	ขอเงินจอกคืน ๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ ๒
ธุรกิจขายตรง (๖)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง ๔
	ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า ๒
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๖)	สินค้าชำรุด ๔
	ไม่ได้มาตรฐาน ๒
เครื่องประดับ (๔)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑
รถจักรยานยนต์ (๔)	ชำรุด ๒
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง ๒
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร (๒)	สินค้าชำรุด ๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑
เครื่องใช้สำนักงาน (๑)	ไม่ได้มาตรฐาน ๑
เวชภัณฑ์ยา (๑)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๑
รถบรรทุก (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา ๑
รถรับจ้างสาธารณะ (Taxi) (๑)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า ๑
วัดอุ้มงคล (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
วัสดุก่อสร้าง (๑)	ไม่ได้มาตรฐาน ๑
หนังสือ/นิตยสาร (๑)	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๕

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) จำนวน ๔๘๘ ราย เมื่อเปรียบเทียบกับเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕ พบว่า จำนวนเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) เพิ่มขึ้น โดยในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕ เรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) มีจำนวน ๒๙๔ ราย และประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ คือ ขอเงินคืน



๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม	๑๒๖	๔๒.๗๑
บ้านจัดสรร	๗๖	๒๕.๗๖
ว่าจ้างก่อสร้าง	๔๒	๑๔.๒๔
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๔๑	๑๓.๙๐
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๕	๑.๖๙
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	๔	๑.๓๖
อาคารพาณิชย์	๑	๐.๓๔
รวม	๒๙๕	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๕

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



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภคระเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย
เดือนมิถุนายน ๒๕๖๕

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๒๖)	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๓๖
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓๔
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑๒
	ไม่ปลูกสร้าง	๑๒
	ขอเงินคืน	๑๐
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๘
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร	๕
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ	๑
	ไม่ดำเนินการจดทะเบียนการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑	
บ้านจัดสรร (๗๖)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๒๑
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๖
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑๖
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๗
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๕
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๓
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๒
	ปิดทางเข้าออกโครงการ	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
	การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๑
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
ก่อสร้างไม่เหมือนบ้านตัวอย่าง	๑	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๔๒)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๒๙
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๗
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ยกเลิกสัญญา	๑
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๔๑)	ขอเงินประกันคืน ๓๓
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง ๖
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๑
	ขอเงินประกันคืน, ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง ๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๕)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๔
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา ๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๔)	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ ๒
	ไม่ปลูกสร้าง ๑
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง ๑
อาคารพาณิชย์ (๑)	จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๕

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม จำนวน ๑๒๖ ราย เมื่อเปรียบเทียบกับเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕ พบว่า จำนวนเรื่องร้องทุกข์ประเภทอาคารชุด/คอนโดมิเนียมเพิ่มขึ้น โดยในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕ เรื่องร้องทุกข์ประเภทอาคารชุด/คอนโดมิเนียม มีจำนวน ๘๓ ราย และประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ คือ ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ ร้านอาหาร (๘๙๙)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	๘๙๘
	อาหารเป็นพิษ / เน่าเสีย, ไม่สะอาด	๑
อันดับที่ ๒ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๔๘๘)	ขอเงินคืน	๑๗๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๔๐
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๙๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕๕
	สินค้าชำรุด	๑๔
	โฆษณาเกินจริง	๗
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๕
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชัน	๑
	สินค้าชำรุด, ขอเงินคืน	๑
ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑	
อันดับที่ ๓ ผู้ประกอบการทั่วไป (๒๗๐)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๕๙
	ขอเงินคืน	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข	๑
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๑
อันดับที่ ๔ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๒๖)	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๓๖
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓๔
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑๒
	ไม่ปลูกสร้าง	๑๒
	ขอเงินคืน	๑๐
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๘
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร	๕
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ	๑
	ไม่ดำเนินการจดทะเบียนการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (ต่อ)	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน ขอค่าปรึกษา ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑ ๑ ๑ ๑ ๑
อันดับที่ ๕ รถยนต์ (๙๓)	ชำรุด ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ ผิดสัญญาเช่าซื้อ คิดค่าบริการสูงเกินจริง ไม่ได้รับเล่มทะเบียน ขอปิดบัญชี ค้างค่างวด/ค่าน้ำ/ส่วนต่างสูง	๔๐ ๒๓ ๑๐ ๗ ๓ ๒ ๒ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑
อันดับที่ ๖ บ้านจัดสรร (๗๖)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง ขอให้ตรวจสอบโครงการ ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน ปิดทางเข้าออกโครงการ ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ ก่อสร้างไม่เหมือนบ้านตัวอย่าง	๒๑ ๑๖ ๑๖ ๗ ๕ ๓ ๒ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑
อันดับที่ ๗ สินค้าบริโภค (๖๓)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ตรวจสอบราคาค่าผลิตภัณฑ์ โฆษณาเกินจริง ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๔๔ ๑๐ ๕ ๓ ๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๘ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ ร้านเสริมสวย (๖๒)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๔๓
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑๓
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๑
อันดับที่ ๙ เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๕๗)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓๐
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔
อันดับที่ ๑๐ ศูนย์บริการ (๕๑)	ตรวจสอบการให้บริการ	๔๙
	ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน	๒

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

๑) ประเภทร้านอาหาร จำนวน ๘๙๙ ราย สาเหตุมาจากไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์ เนื่องจากเกิดกรณีร้านซูชิได้จัดรายการส่งเสริมการขายออกไปโรมันชั้นชายคูปองอาหารเกินจริงเข้าข่ายหลอกลวง ผู้บริโภค ทำให้มีผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายร้องเรียนมายังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ในเบื้องต้น สคบ. ได้รวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานจากผู้เสียหายทั้งหมดเพื่อจะได้ประสานงาน ส่งข้อมูลให้กับกรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) พิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องเนื่องจากเป็นคดีที่มีผู้เสียหายเป็นจำนวนมาก ในส่วนของการเยียวยาผู้บริโภคต้องสอบข้อเท็จจริงจากผู้บริโภคมีจำนวนและมูลค่าความเสียหายเท่าใด เพื่อรวบรวมข้อเท็จจริงเสนอต่อคณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ด้านสินค้าและบริการ และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ต่อไป

๒) ประเภทผู้ประกอบการทั่วไป จำนวน ๒๗๐ ราย คือ กรณีไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ เนื่องจากผู้บริโภคให้ความสนใจเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ ใช้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จึงเกิดปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภคเพิ่มมากขึ้น เพราะผู้บริโภคไม่ทราบความจริงเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า สินค้าไม่ได้มาตรฐาน หรือได้รับสินค้าที่มีความแตกต่างไม่ถูกต้องตามที่สั่งซื้อไว้ ตลอดจนการจัดส่งสินค้ามายังผู้บริโภคได้รับความเสียหาย และไม่ได้รับการชดเชยเยียวยาเมื่อเกิดปัญหาขึ้น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการแก้ไขปัญหามาให้ผู้บริโภคโดยการเชิญคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อหาข้อยุติ และได้แนะนำให้ผู้บริโภคเลือกซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ที่มีการจดทะเบียนการค้าอย่างถูกต้องตามกฎหมายกับกระทรวงพาณิชย์ และในกรณีที่ไม่สามารถเจรจาตกลงกันได้ เจ้าหน้าที่จะรวบรวมข้อเท็จจริงเสนอคณะกรรมการพิจารณา กลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการ และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีต่อไป



๓) ประเภทอาคารชุด/คอนโดมิเนียม จำนวน ๑๒๖ ราย สาเหตุมาจากต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ เนื่องจากไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการจัดเก็บค่าส่วนกลางที่มีราคาสูงเกิน และไม่ได้มีการพัฒนาพื้นที่ส่วนกลางให้ดีขึ้น เจ้าหน้าที่จึงได้เชิญคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมาเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อหาข้อยุติร่วมกัน และแนวทางการระงับข้อพิพาท และได้ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับข้อสัญญา ข้อกฎหมาย รวมถึงแนวทางการแก้ไขปัญหา และในกรณีที่ไม่สามารถตกลงกันได้ จะรวบรวมข้อเท็จจริงเสนอเรื่องต่อคณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์ เพื่อพิจารณานำเรื่องเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ให้มีมติดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจให้ชดเชยเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ

ซึ่งสภาพปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นมาจากหลายปัจจัย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับข้อสัญญา ข้อกฎหมาย ข้อเท็จจริง แนวทางปฏิบัติ และดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภคในเบื้องต้น โดยเชิญคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อหาข้อยุติ หากคู่กรณีไม่สามารถเจรจาตกลงกันได้ เจ้าหน้าที่จะรวบรวมข้อเท็จจริงเสนอคณะกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ด้านโฆษณาและบริการ ด้านอสังหาริมทรัพย์ และด้านสินค้าและบริการ และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคในภาพรวม จึงได้บูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อหาแนวทาง/มาตรการในการป้องกันปัญหา ลงพื้นที่ตรวจสถานประกอบการ และติดตามสอดส่องการโฆษณา หรือการสื่อสารข้อมูลที่จะเป็นเหตุให้ผู้บริโภคได้รับสินค้าไม่ตรงตามโฆษณา ตลอดจนเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ โดยการแนะนำให้เลือกซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ที่มีการจดทะเบียนการค้าอย่างถูกต้อง ตามกฎหมายกับกระทรวงพาณิชย์ เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้บริโภคและเป็นธรรมกับผู้ประกอบธุรกิจในระยะยาวต่อไป