



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
(เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕)



● ประเภทการร้องทุกข์

สำนักงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องทุกข์ประเภทหลักจำนวน ๓ ประเภท ได้แก่

๑. สินค้าอุปโภคและบริโภค
๒. บริการ
๓. อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๓ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

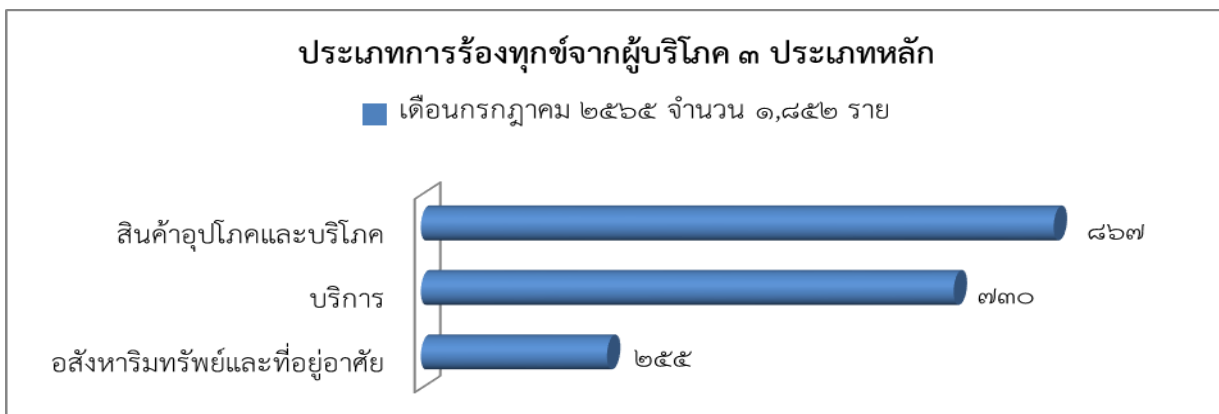
ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๓ ประเภทหลัก

ประเภทหลัก	เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๘๖๗	๔๖.๘๑
บริการ	๗๓๐	๓๙.๔๒
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๒๕๕	๑๓.๗๗
รวม	๑,๘๕๒	๑๐๐

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๕

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๘๖๗ ราย เมื่อเปรียบเทียบกับเดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ พบว่า จำนวนเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภคเพิ่มขึ้น โดยในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ เรื่องร้องทุกข์ประเภท สินค้าอุปโภคและบริโภคมีจำนวน ๘๕๓ ราย และประเด็นที่มีเรื่องร้องทุกข์มากที่สุด ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕ คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)

แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๓ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๕



ประเภทการร้องทุกข์ ๓ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

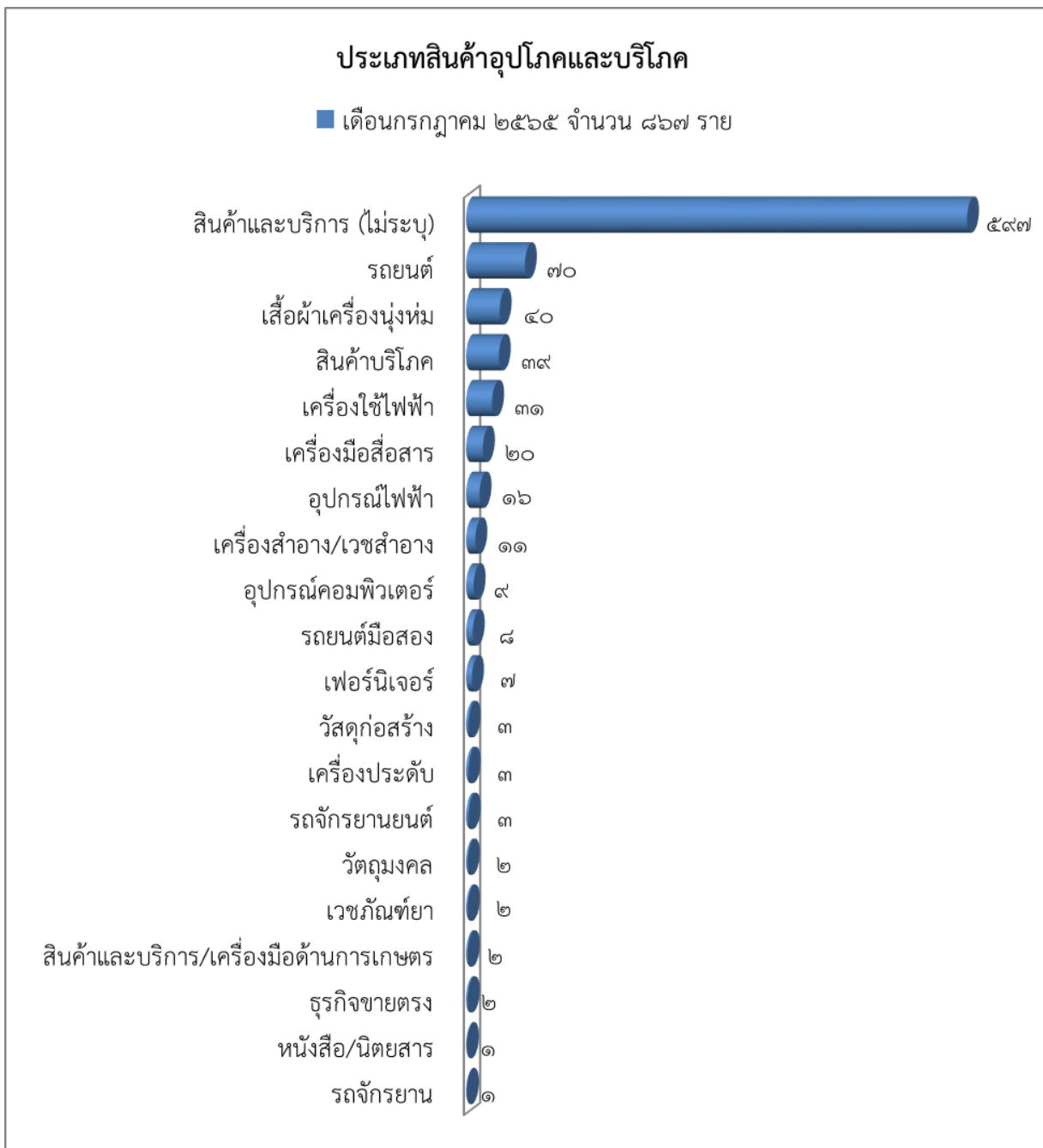
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๕๙๗	๖๘.๘๖
รถยนต์	๗๐	๘.๐๗
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๔๐	๔.๖๑
สินค้าบริโภค	๓๙	๔.๕๐
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๓๑	๓.๕๘
เครื่องมือสื่อสาร	๒๐	๒.๓๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๑๖	๑.๘๕
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๑๑	๑.๒๗
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๙	๑.๐๔
รถยนต์มือสอง	๘	๐.๙๒
เฟอร์นิเจอร์	๗	๐.๘๑
วัสดุก่อสร้าง	๓	๐.๓๕
เครื่องประดับ	๓	๐.๓๕
รถจักรยานยนต์	๓	๐.๓๕
วิตามิน	๒	๐.๒๓
เวชภัณฑ์ยา	๒	๐.๒๓
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร	๒	๐.๒๓
ธุรกิจขายตรง	๒	๐.๒๓
หนังสือ/นิตยสาร	๑	๐.๑๒
รถจักรยาน	๑	๐.๑๒
รวม	๘๖๗	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๕



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๕๙๗)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๔๘
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๙๘
	ขอเงินคืน	๘๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๕
	สินค้าชำรุด	๑๕
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๖
	โฆษณาเกินจริง	๖
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๔
	ราคาไม่เหมาะสม	๓
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๒
	สินค้าชำรุด,ขอเงินคืน	๑
	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	๑
รถยนต์ (๗๐)	ชำรุด	๒๙
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๐
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๕
	ขอให้ชดเชยค่าเสียหาย	๓
	ขอคำปรึกษา	๓
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๑
	ฉ้อโกง	๑
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑
ค่าติดตามสูงเกินจริง	๑	
คิดค่าบริการสูงเกินจริง	๑	
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๔๐)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๖
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑๐
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๘
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	สินค้าชำรุด	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สินค้าบริโภค (๓๙)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า ๒๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๕
	ตรวจสอบราคาค่าผลิตภัณฑ์ ๕
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา ๒
	โฆษณาเกินจริง ๑
	โฆษณาเกินจริง, ตรวจสอบคุณภาพสินค้า ๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๓๑)	สินค้าชำรุด ๑๘
	ไม่ได้มาตรฐาน ๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๓
	โฆษณาเกินจริง ๒
เครื่องมือสื่อสาร (๒๐)	สินค้าชำรุด ๑๐
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๓
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๖)	สินค้าชำรุด ๘
	ไม่ได้มาตรฐาน ๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๑๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๖
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๙)	สินค้าชำรุด ๙
รถยนต์มือสอง (๘)	ชำรุด ๒
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา ๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ ๑
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง ๑
เฟอร์นิเจอร์ (๗)	ไม่ได้มาตรฐาน ๖
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑
วัสดุก่อสร้าง (๓)	ไม่ได้มาตรฐาน ๓
เครื่องประดับ (๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑
รถจักรยานยนต์ (๓)	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน ๑
	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์ ๑
	ชำรุด ๑
วัตถุมงคล (๒)	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
เวชภัณฑ์ยา (๒)	สินค้าชำรุด ๑ ไม่ได้รับความเป็นธรรม ๑
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร (๒)	สินค้าชำรุด ๒
ธุรกิจขายตรง (๒)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง ๒
หนังสือ/นิตยสาร (๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑
รถจักรยาน (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๕

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) จำนวน ๕๙๗ ราย เมื่อเปรียบเทียบกับเดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ พบว่า จำนวนเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) เพิ่มขึ้น โดยในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ เรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) มีจำนวน ๔๘๘ ราย และประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕ คือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง



๒. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้
 ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

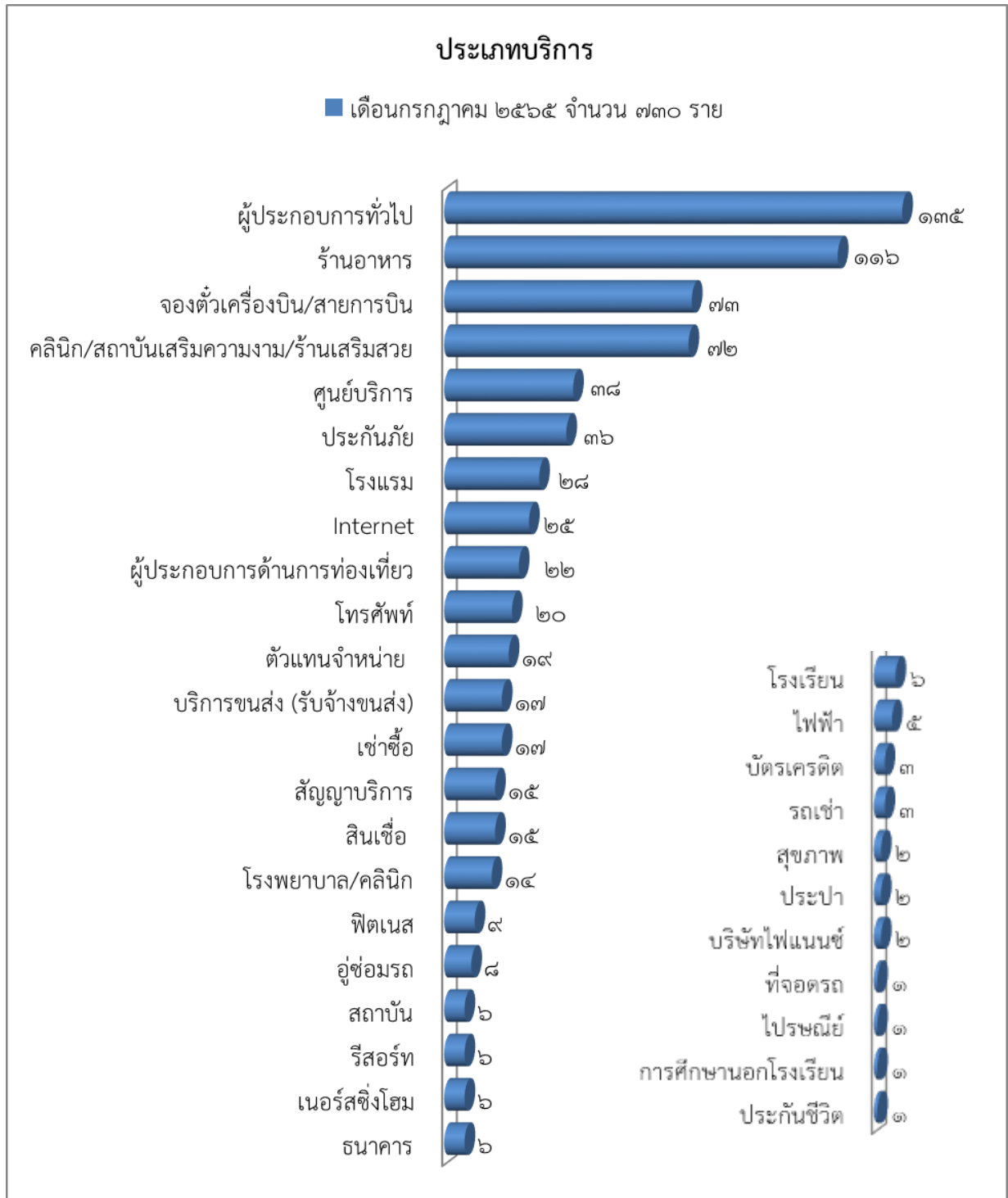
ประเภทย่อย	เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕ (ราย)	ร้อยละ
ผู้ประกอบการทั่วไป	๑๓๕	๑๘.๔๙
ร้านอาหาร	๑๑๖	๑๕.๘๙
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน	๗๓	๑๐.๐๐
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย	๗๒	๙.๘๖
ศูนย์บริการ	๓๘	๕.๒๑
ประกันภัย	๓๖	๔.๙๓
โรงแรม	๒๘	๓.๘๔
Internet	๒๕	๓.๔๒
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๒๒	๓.๐๑
โทรศัพท์	๒๐	๒.๗๔
ตัวแทนจำหน่าย	๑๙	๒.๖๐
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	๑๗	๒.๓๓
เช่าซื้อ	๑๗	๒.๓๓
สัญญาบริการ	๑๕	๒.๐๕
สินเชื่อ	๑๕	๒.๐๕
โรงพยาบาล/คลินิก	๑๔	๑.๙๒
ฟิตเนส	๙	๑.๒๓
อู่ซ่อมรถ	๘	๑.๑๐
สถาบัน	๖	๐.๘๒
รีสอร์ท	๖	๐.๘๒
เนอร์สซิ่งโฮม	๖	๐.๘๒
ธนาคาร	๖	๐.๘๒
โรงเรียน	๖	๐.๘๒
ไฟฟ้า	๕	๐.๖๘
บัตรเครดิต	๓	๐.๔๑



ประเภทย่อย	เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕ (ราย)	ร้อยละ
รถเช่า	๓	๐.๔๑
สุขภาพ	๒	๐.๒๗
ประปา	๒	๐.๒๗
บริษัทไฟแนนซ์	๒	๐.๒๗
ที่จอดรถ	๑	๐.๑๔
ไปรษณีย์	๑	๐.๑๔
การศึกษานอกโรงเรียน	๑	๐.๑๔
ประกันชีวิต	๑	๐.๑๔
รวม	๗๓๐	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๕



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ผู้ประกอบการทั่วไป (๑๓๕)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑๒๗
	ขอเงินคืน	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
ร้านอาหาร (๑๑๖)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	๑๑๔
	ราคาไม่เหมาะสม	๒
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๗๓)	ตรวจสอบการให้บริการ	๓๑
	ขอคืนค่าโดยสาร	๓๐
	ตัวถูกยกเลิก	๕
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๔
	กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย	๑
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๑
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๑
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๗๒)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๔๑
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑๔
	คุณภาพบริการ	๑๑
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๓
	เรียกร้อยค่าเสียหาย	๑
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ศูนย์บริการ (๓๘)	ตรวจสอบการให้บริการ	๓๐
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๖
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
ประกันภัย (๓๖)	ตรวจสอบการให้บริการ	๒๗
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๘
	ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์	๑
โรงแรม (๒๘)	ขอเงินคืน	๑๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๗
	ตรวจสอบการให้บริการ	๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
Internet (๒๕)	ค่าบริการเกินจริง	๑๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๘
	สัญญา Hispeed Internet ข้ำ	๔



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
Internet (ต่อ)	ขอคำปรึกษา ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑ ๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๒๒)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ขอคืนค่าโดยสาร ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ไม่ได้รับความเป็นธรรม ไม่สามารถเข้าใช้บริการได้ตามสัญญา ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑๐ ๖ ๒ ๒ ๑ ๑
โทรศัพท์ (๒๐)	ชำระ ซ่อมล่าช้า ค่าบริการเกินจริง ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๙ ๗ ๓ ๑
ตัวแทนจำหน่าย (๑๙)	ขอเงินคืน ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้ ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑๐ ๖ ๒ ๑
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๑๗)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง ตรวจสอบข้อเท็จจริง สินค้าชำรุด	๑๓ ๓ ๑
เช่าซื้อ (๑๗)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ค่าปรับสูงเกินจริง ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ตรวจสอบค่าธรรมเนียม ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย	๑๑ ๒ ๑ ๑ ๑ ๑
สัญญาบริการ (๑๕)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา ผิดสัญญา	๙ ๖
สินเชื่อ (๑๕)	ขอคำปรึกษา รอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ขอปิดบัญชี กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้ อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป พฤติกรรมทางหนี้ ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๗ ๒ ๒ ๑ ๑ ๑ ๑
โรงพยาบาล/คลินิก (๑๔)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ เลือกปฏิบัติ	๑๓ ๑
ฟิตเนส (๙)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๙



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อยู่ซ่อมรถ (๘)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๔
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อยู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
สถาบัน (๖)	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๔
	ขอเงินคืน	๒
รีสอร์ท (๖)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
เนอร์สเซียม (๖)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๔
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒
ธนาคาร (๖)	รอปรับปรุงโครงสร้างหนี้	๒
	ขอคำปรึกษา	๒
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑
	ค้างค่างวด	๑
โรงเรียน (๖)	ขอเงินคืน	๓
	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง	๒
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
ไฟฟ้า (๕)	ค่าบริการเกินจริง	๓
	เรื่องมิเตอร์ไฟฟ้า	๒
บัตรเครดิต (๓)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ขอเงินคืน	๑
รถเช่า (๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
สุขภาพ (๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
ประปา (๒)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
บริษัทไฟแนนซ์ (๒)	ผิดสัญญา	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
ที่จอดรถ (๑)	ขอเงินคืน	๑
ไปรษณีย์ (๑)	เรียกร้อยค่าชดเชยเพิ่ม	๑
การศึกษาออกโรงเรียน (๑)	ขอเงินคืน	๑
ประกันชีวิต (๑)	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๕

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ผู้ประกอบการทั่วไป จำนวน ๑๓๕ ราย เมื่อเปรียบเทียบกับเดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ พบว่า จำนวนเรื่องร้องทุกข์ประเภทผู้ประกอบการทั่วไปลดลง โดยในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ เรื่องร้องทุกข์ประเภทผู้ประกอบการทั่วไป มีจำนวน ๒๗๐ ราย และประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕ คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ



๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม	๑๐๓	๔๐.๓๙
บ้านจัดสรร	๖๗	๒๖.๒๗
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๕๘	๒๒.๗๕
ว่าจ้างก่อสร้าง	๑๘	๗.๐๖
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	๔	๑.๕๗
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๓	๑.๑๘
อาคารพาณิชย์	๑	๐.๓๙
ที่ดิน	๑	๐.๓๙
รวม	๒๕๕	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๕



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย
เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๐๓)	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๔๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑๒
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๘
	ขอเงินคืน	๗
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๔
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๒
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๒
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร	๑
	จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา	๑
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
ไม่ปลูกสร้าง	๑	
บ้านจัดสรร (๖๗)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๒๕
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑๗
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๓
	ไม่ปลูกสร้าง	๓
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๑
	ขอแก้ไขเพิ่มเติมสัญญา	๑
ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๕๘)	ขอเงินประกันคืน	๒๗
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๑๗
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๒
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๒
	เฟอร์นิเจอร์ชำรุดบกพร่องก่อนเข้าอยู่อาศัย	๒
	เรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด	๒
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ไม่ให้สัญญาเช่า/ไม่ส่งมอบสัญญาฉบับให้	๑
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร	๑
	อัตราค่าเช่าสูงเกินควร	๑
ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
ว่าจ้างก่อสร้าง (๑๘)	ผู้รับเหมาทำงาน ๑๒ มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ ๓ มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง ๒ ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต ๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๔)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ ๒ มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย ๑ ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๓)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา ๑ ค่าเช่าสูงเกินไป ๑ ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๑
อาคารพาณิชย์ (๑)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ ๑
ที่ดิน (๑)	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๕

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม จำนวน ๑๐๓ ราย เมื่อเปรียบเทียบกับเดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ พบว่า จำนวนเรื่องร้องทุกข์ประเภทอาคารชุด/คอนโดมิเนียมลดลง โดยในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ เรื่องร้องทุกข์ประเภทอาคารชุด/คอนโดมิเนียม มีจำนวน ๑๒๖ ราย และประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕ คือ ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๕

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๕๙๗)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๔๘
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๙๘
	ขอเงินคืน	๘๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๕
	สินค้าชำรุด	๑๖
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๖
	โฆษณาเกินจริง	๖
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๔
	ราคาไม่เหมาะสม	๓
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๒
ตรวจสอบราคาคาผลิตภัณ์ท์	๑	
อันดับที่ ๒ ผู้ประกอบการทั่วไป (๑๓๕)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑๒๗
	ขอเงินคืน	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
อันดับที่ ๓ ร้านอาหาร (๑๑๖)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	๑๑๔
	ราคาไม่เหมาะสม	๒
อันดับที่ ๔ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๐๓)	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๔๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑๒
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๘
	ขอเงินคืน	๗
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๔
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๒
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (ต่อ)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ ไม่ปลูกสร้าง	๑ ๑ ๑ ๑
อันดับที่ ๕ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๗๓)	ตรวจสอบการให้บริการ ขอคืนค่าโดยสาร ตั๋วถูกยกเลิก ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย ยกเลิกเที่ยวบิน ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๓๑ ๓๐ ๕ ๔ ๑ ๑ ๑
อันดับที่ ๖ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ ร้านเสริมสวย (๗๒)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม คุณภาพบริการ คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ เรียกร้องค่าเสียหาย ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔๑ ๑๔ ๑๑ ๓ ๑ ๑ ๑
อันดับที่ ๗ รถยนต์ (๗๐)	ชำรุด ตรวจสอบข้อเท็จจริง ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย ขอค่าปรึกษา ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ ผิดสัญญาเช่าซื้อ ไม่ได้รับป้ายทะเบียน ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา ราคาสูงกว่าที่ตกลง ฉ้อโกง ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง ค่าติดตามสูงเกินจริง คิดค่าบริการสูงเกินจริง	๒๙ ๑๑ ๑๐ ๕ ๓ ๓ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑
อันดับที่ ๘ บ้านจัดสรร (๖๗)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ขอให้ตรวจสอบโครงการ ไม่ปลูกสร้าง มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒๕ ๑๗ ๑๓ ๓ ๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
บ้านจัดสรร (ต่อ)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๑
	ขอแก้ไขเพิ่มเติมสัญญา	๑
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑
อันดับที่ ๙ อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๕๘)	ขอเงินประกันคืน	๒๗
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๑๗
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๒
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๒
	เฟอร์นิเจอร์ชำรุดบกพร่องก่อนเข้าอยู่อาศัย	๒
	เรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ไม่ให้สัญญาเช่า/ไม่ส่งมอบสัญญาฉบับให้	๑
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร	๑
	อัตราค่าเช่าสูงเกินควร	๑
ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑	
อันดับที่ ๑๐ เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๔๐)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๖
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑๐
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๘
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	สินค้าชำรุด	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑

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

๑) ประเภทสินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) จำนวน ๕๘๗ ราย สาเหตุปัญหาการร้องทุกข์ต้องการให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้ประกอบการ เนื่องจากจากผู้บริโภคสั่งซื้อสินค้า ผ่าน แอปพลิเคชัน Facebook line Shopee Lazada ซึ่งผู้ขายได้มีการส่งสินค้าล่าช้า ส่งผิดที่ ส่งสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ ไม่ตรงตามที่โฆษณาหรือที่ระบุไว้ในฉลากสินค้า มีการใช้คำพูดที่ไม่สุภาพกับผู้บริโภค ทำให้ผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้แนะนำให้ผู้บริโภคเลือกซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ที่มีการจดทะเบียนการค้าอย่างถูกต้องตามกฎหมายกับกระทรวงพาณิชย์ และหลีกเลี่ยงการซื้อสินค้าจากร้านค้าหรือบริษัทต่างประเทศที่ไม่มีสำนักงานในประเทศไทย กรณีที่มีการร้องเรียน สคบ. ในคดีแพ่งได้ดำเนินการแก้ไขปัญหา



ให้แก่ผู้บริโภคโดยการเชิญคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อหาข้อยุติ และในกรณีที่ไม่สามารถเจรจาตกลงกันได้ เจ้าหน้าที่จะรวบรวมข้อเท็จจริงเสนอคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ด้านสินค้าและบริการ และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีต่อไป

๒) ประเภทผู้ประกอบการทั่วไป จำนวน ๑๓๕ ราย สาเหตุปัญหาจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ เพราะปัจจุบันมีการเสนอขายสินค้าหรือบริการต่าง ๆ ต่อผู้บริโภคเป็นจำนวนมากและเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยใช้วิธีการและเทคนิคใหม่ ๆ ในทางการตลาดและทางการโฆษณาเพื่อส่งเสริมการขาย โดยทั่วไปผู้บริโภคไม่อาจทราบภาวะตลาดและข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคุณภาพและราคา ของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ได้อย่างถูกต้อง สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จึงต้องมีบทบาทในการติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรม และได้แนะนำให้ผู้บริโภคเลือกซื้อสินค้าหรือบริการต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ที่มีการจดทะเบียนการค้าอย่างถูกต้องตามกฎหมายกับกระทรวงพาณิชย์

๓) ประเภทร้านอาหาร จำนวน ๑๑๖ ราย สืบเนื่องจากกรณีร้านदारुมะ ซูชิ ได้จัดรายการส่งเสริมการขายออกโปรโมชันขายคูปองอาหารเกินจริงเข้าข่ายหลอกลวงผู้บริโภค และไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข สิทธิประโยชน์ ทำให้มีผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหาย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้ประสานคดีร่วมกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) กรณีการซื้อคูปองล่วงหน้าของร้านอาหารบุฟเฟต์ दारुมะ ซูชิ นำตัวแทนผู้เสียหายจากกรณีการซื้อคูปองดังกล่าว ไปยื่นคำร้องทุกข์ต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) ซึ่งมี พันตำรวจตรี วรรณ ศรีล้ำ ผู้อำนวยการกองบริหารคดีพิเศษ เป็นผู้รับเรื่อง เนื่องจากเป็นคดีที่มีผู้เสียหายเป็นจำนวนมาก สคบ. จะพิจารณาดำเนินการในส่วนของการเยียวยาผู้บริโภคต้องสอบข้อเท็จจริงจากผู้บริโภค ก่อนว่ามีจำนวนและมูลค่าความเสียหายเท่าใด เพื่อเสนอให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสั่งการต่อไป อีกทั้งยังได้แนะนำให้ผู้บริโภคตั้งข้อสังเกตในการพิสูจน์ข้อความโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ โดยเฉพาะสื่อออนไลน์ ที่มีเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับต้น ๆ ในปัจจุบัน เช่น การตั้งราคาในลักษณะที่ถูกมาก สินค้านั้นหมดอายุหรือไม่ หรือเป็นสินค้าเร่งด่วนต้องเร่งจำหน่าย อาจทำให้ได้สินค้าที่ไม่มีคุณภาพ เป็นต้น และจะดำเนินการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้บริโภคเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและรู้เท่าทันผู้ประกอบการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งหากผู้บริโภคต้องการแจ้งเบาะแสการโฆษณาที่ไม่เป็นธรรมสามารถแจ้งได้ที่ สคบ. หรือหากต้องการร้องเรียน ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนผ่านช่องทาง Mobile Application โดยดาวน์โหลด แอปพลิเคชัน OCPB Connect ใช้ได้ทั้งระบบ Android และ ios ตลอด ๒๔ ชั่วโมง หรือทางเว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือผ่านระบบออนไลน์ <https://complaint.ocpb.go.th/>

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



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