



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
(เดือนสิงหาคม ๒๕๖๕)



● ประเภทการร้องทุกข์

สำนักงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องทุกข์ประเภทหลัก จำนวน ๓ ประเภท ได้แก่

๑. สินค้าอุปโภคและบริโภค
๒. บริการ
๓. อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๕ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๓ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

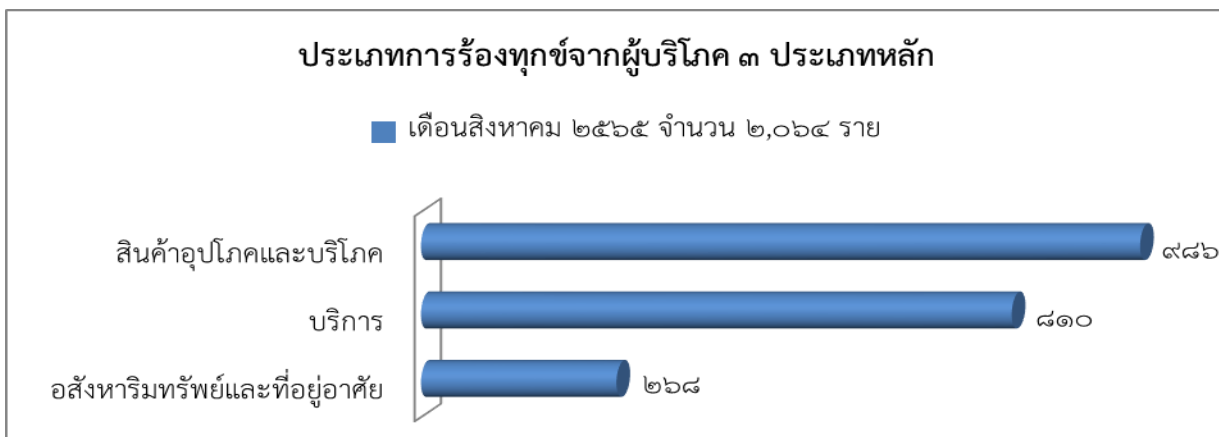
ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๓ ประเภทหลัก

ประเภทหลัก	เดือนสิงหาคม ๒๕๖๕ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๙๘๖	๔๗.๗๗
บริการ	๘๑๐	๓๙.๒๕
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๒๖๘	๑๒.๙๘
รวม	๒,๐๖๔	๑๐๐

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๕

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๕ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๙๘๖ ราย เมื่อเปรียบเทียบกับเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕ พบว่า จำนวนเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภคเพิ่มขึ้น โดยในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕ เรื่องร้องทุกข์ประเภท สินค้าอุปโภคและบริโภคมีจำนวน ๘๖๗ ราย และประเด็นที่มีเรื่องร้องทุกข์เข้ามาที่สุดในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๕ คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)

แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๓ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๕



ประเภทการร้องทุกข์ ๓ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

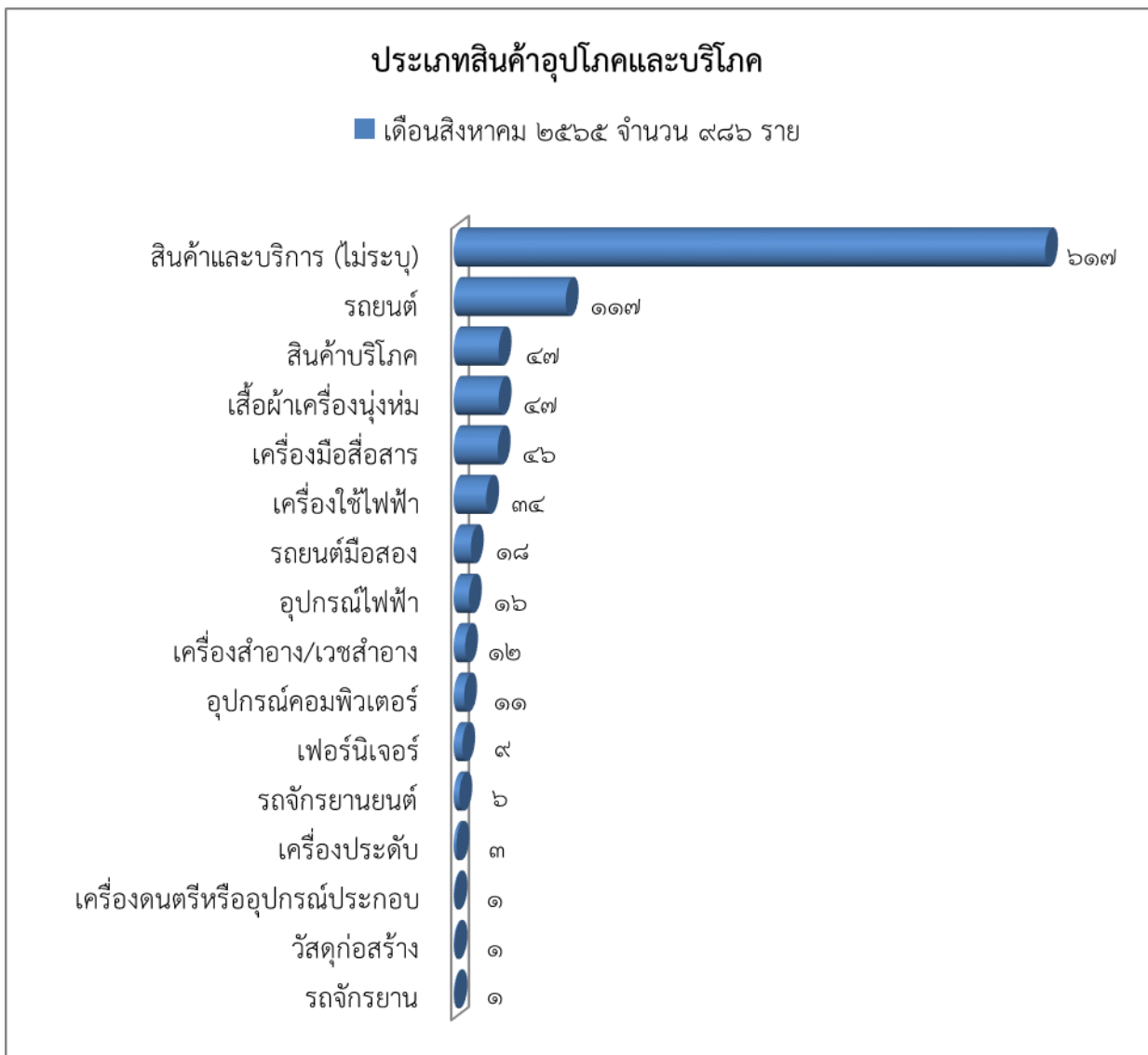
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนสิงหาคม ๒๕๖๕ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๖๑๗	๖๒.๕๖
รถยนต์	๑๑๗	๑๑.๘๗
สินค้าบริโภค	๔๗	๔.๗๗
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๔๗	๔.๗๗
เครื่องมือสื่อสาร	๔๖	๔.๖๗
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๓๔	๓.๔๕
รถยนต์มือสอง	๑๘	๑.๘๓
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๑๖	๑.๖๒
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๑๒	๑.๒๒
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๑๑	๑.๑๒
เฟอร์นิเจอร์	๙	๐.๙๑
รถจักรยานยนต์	๖	๐.๖๑
เครื่องประดับ	๓	๐.๓๐
เครื่องดนตรีหรืออุปกรณ์ประกอบ	๑	๐.๑๐
วัสดุก่อสร้าง	๑	๐.๑๐
รถจักรยาน	๑	๐.๑๐
รวม	๙๘๖	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๕



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนสิงหาคม ๒๕๖๕

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๖๑๗)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๑๖
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๖๐
	ขอเงินคืน	๑๕๖
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔๔
	สินค้าชำรุด	๑๖
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑๑
	โฆษณาเกินจริง	๘
	ราคาไม่เหมาะสม	๒
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชัน	๒
	สินค้าชำรุด	๑
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๑
รถยนต์ (๑๑๗)	ชำรุด	๔๖
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๘
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๗
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๗
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๖
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๓
	ค่าปรับสูง	๒
	ขอให้ชดเชยค่าเสียหาย	๑
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
ค่าติดตามสูงเกินจริง	๑	
สินค้าบริโภค (๔๗)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๓๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๙
	โฆษณาเกินจริง	๒
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๒
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๔๗)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๙
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๖
	ขอเงินคืน	๑
เครื่องมือสื่อสาร (๔๖)	สินค้าชำรุด	๑๘
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๙
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๓๔)	สินค้าชำรุด	๒๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖
	ไม่ได้มาตรฐาน	๕
รถยนต์มือสอง (๑๘)	ขอเงินจอดคิน	๗
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๓
	ชำรุด	๒
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
ค้ำค่างวด/คินรถ/ส่วนต่างสูง	๑	
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๖)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๑
	สินค้าชำรุด	๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๑๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๑)	สินค้าชำรุด	๙
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
เฟอร์นิเจอร์ (๙)	ไม่ได้มาตรฐาน	๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
รถจักรยานยนต์ (๖)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์	๑
	ค้ำค่างวด/คินรถ/ส่วนต่างสูง	๑
เครื่องประดับ (๓)	ชำรุด	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
เครื่องดนตรีหรืออุปกรณ์ประกอบ (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
วัสดุก่อสร้าง (๑)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
รถจักรยาน (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๕

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๕ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) จำนวน ๖๑๗ ราย เมื่อเปรียบเทียบกับเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕ พบว่า จำนวนเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) เพิ่มขึ้น โดยในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕ เรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) มีจำนวน ๕๙๗ ราย และประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๕ คือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง



๒. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้
 ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

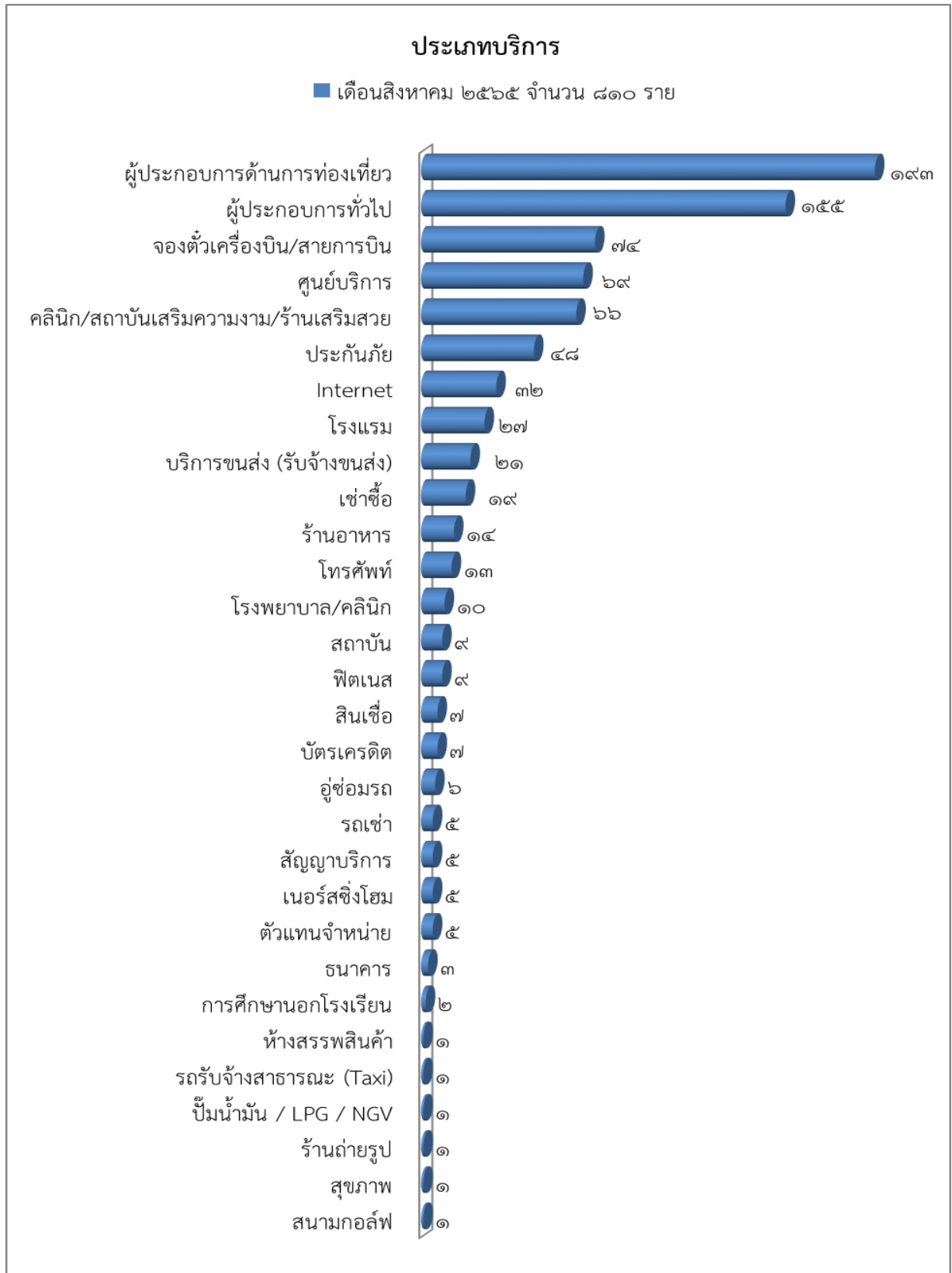
ประเภทย่อย	เดือนสิงหาคม ๒๕๖๕ (ราย)	ร้อยละ
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๑๙๓	๒๓.๘๔
ผู้ประกอบการทั่วไป	๑๕๕	๑๙.๑๔
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน	๗๔	๙.๑๔
ศูนย์บริการ	๖๙	๘.๕๒
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย	๖๖	๘.๑๕
ประกันภัย	๔๘	๕.๙๓
Internet	๓๒	๓.๙๕
โรงแรม	๒๗	๓.๓๓
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	๒๑	๒.๕๙
เช่าซื้อ	๑๙	๒.๓๕
ร้านอาหาร	๑๔	๑.๗๓
โทรศัพท์	๑๓	๑.๖๐
โรงพยาบาล/คลินิก	๑๐	๑.๒๓
สถาบัน	๙	๑.๑๑
ฟิตเนส	๙	๑.๑๑
สินเชื่อ	๗	๐.๘๖
บัตรเครดิต	๗	๐.๘๖
อยู่ซ่อมรถ	๖	๐.๗๔
รถเช่า	๕	๐.๖๒
สัญญาบริการ	๕	๐.๖๒
เนอร์สซิ่งโฮม	๕	๐.๖๒
ตัวแทนจำหน่าย	๕	๐.๖๒
ธนาคาร	๓	๐.๓๗
การศึกษานอกโรงเรียน	๒	๐.๒๕
ห้างสรรพสินค้า	๑	๐.๑๒



ประเภทย่อย	เดือนสิงหาคม ๒๕๖๕ (ราย)	ร้อยละ
รถรับจ้างสาธารณะ (Taxi)	๑	๐.๑๒
ปืมน้ำมัน / LPG / NGV	๑	๐.๑๒
ร้านถ่ายรูป	๑	๐.๑๒
สุขภาพ	๑	๐.๑๒
สนามกอล์ฟ	๑	๐.๑๒
รวม	๘๑๐	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๕



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๕

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๑๙๓)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๓๒
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๔๖
	ขอคืนค่าโดยสาร	๙
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ผู้ประกอบการทั่วไป (๑๕๕)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑๔๔
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
	ขอเงินคืน	๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	ขอคืนค่าโดยสาร	๑
ยกเลิกสัญญา	๑	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๗๔)	ตรวจสอบการให้บริการ	๓๓
	ขอคืนค่าโดยสาร	๓๑
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๓
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๒
	ขอเงินคืน	๒
	ตัวถูกยกเลิก	๑
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๑
	กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย	๑
ศูนย์บริการ (๖๙)	ตรวจสอบการให้บริการ	๖๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
	ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน	๑
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๖๖)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๔๔
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	เรียกร้อยค่าเสียหาย	๓
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๑
ขอเงินคืน	๑	
ประกันภัย (๔๘)	ตรวจสอบการให้บริการ	๓๖
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๑๑
	ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
Internet (๓๒)	ค่าบริการเกินจริง	๑๓
	สัญญา Hispeed Internet ช้า	๑๑
	ขอคำปรึกษา	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	โฆษณาเกินจริง	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
โรงแรม (๒๗)	ขอเงินคืน	๑๖
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๒๑)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๒๐
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
เช่าซื้อ (๑๙)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๙
	ค่าปรับสูงเกินจริง	๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๑
ร้านอาหาร (๑๔)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข/สิทธิประโยชน์	๑๔
โทรศัพท์ (๑๓)	ค่าใช้จ่ายสูงเกินความจริง	๕
	ชำรุด	๔
	ซ่อมล่าช้า	๒
	ค่าบริการเกินจริง	๒
โรงพยาบาล/คลินิก (๑๐)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑๐
สถาบัน (๙)	ขอเงินคืน	๗
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๒
ฟิตเนส (๙)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๗
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
สินเชื่อ (๗)	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๕
	ขอคำปรึกษา	๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
บัตรเครดิต (๗)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๖
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อยู่ซ่อมรถ (๖)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน ศูนย์บริการซ่อม/อยู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๕ ๑
รถเช่า (๕)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๕
สัญญาบริการ (๕)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา ผิดสัญญา	๔ ๑
เนอร์สซิ่งโฮม (๕)	ขอเงินค่ามัดจำคืน ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๓ ๒
ตัวแทนจำหน่าย (๕)	ขอเงินคืน	๕
ธนาคาร (๓)	ขอเงินคืน ขอค่าปรึกษา	๒ ๑
การศึกษานอกโรงเรียน (๒)	ขอเงินคืน	๒
ห้างสรรพสินค้า (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
รถรับจ้างสาธารณะ (Taxi) (๑)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑
ปั้มน้ำมัน / LPG / NGV (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
ร้านถ่ายรูป (๑)	ปรับแต่งภาพเกินทำให้เกิดความเสียหาย	๑
สุขภาพ (๑)	ยกเลิกสัญญา	๑
สนามกอล์ฟ (๑)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๕

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๕ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว จำนวน ๑๙๓ ราย เมื่อเปรียบเทียบกับเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕ พบว่า จำนวนเรื่องร้องทุกข์ประเภทผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น โดยในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕ เรื่องร้องทุกข์ประเภทผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว มีจำนวน ๒๒ ราย และประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๕ คือ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน



๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนสิงหาคม ๒๕๖๕ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม	๗๗	๒๘.๗๒
บ้านจัดสรร	๗๓	๒๗.๒๔
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๖๔	๒๓.๘๘
ว่าจ้างก่อสร้าง	๓๗	๑๓.๘๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๖	๒.๒๔
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	๕	๑.๘๗
อาคารพาณิชย์	๕	๑.๘๗
ที่ดิน	๑	๐.๓๗
รวม	๒๖๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๕



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนสิงหาคม ๒๕๖๕

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๗๗)	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๔๐
	ขอเงินคืน	๑๗
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๒
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร	๔
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๑
บ้านจัดสรร (๗๓)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๓๗
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๒๑
	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๔
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๓
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๓
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑
มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๖๔)	ขอเงินประกันคืน	๔๓
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๑๘
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๒
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๑
ว่าจ้างก่อสร้าง (๓๗)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๒๘
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๔
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๓
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๒
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๖)	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๖
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๕)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๒
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อาคารพาณิชย์ (๕)	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย ๓ ขอให้ตรวจสอบ ๒
ที่ดิน (๑)	ขอคำปรึกษา ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๕

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๕ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม จำนวน ๗๗ ราย เมื่อเปรียบเทียบกับเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕ พบว่า จำนวนเรื่องร้องทุกข์ประเภทอาคารชุด/คอนโดมิเนียมลดลง โดยในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕ เรื่องร้องทุกข์ประเภทอาคารชุด/คอนโดมิเนียม มีจำนวน ๑๐๓ ราย และประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๕ คือ ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๖๑๗)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๑๖
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๖๐
	ขอเงินคืน	๑๕๖
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔๔
	สินค้าชำรุด	๑๖
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑๑
	โฆษณาเกินจริง	๘
	ราคาไม่เหมาะสม	๒
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๒
	สินค้าชำรุด	๑
ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๑	
อันดับที่ ๒ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๑๙๓)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๓๒
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๔๖
	ขอคืนค่าโดยสาร	๙
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
อันดับที่ ๓ ผู้ประกอบการทั่วไป (๑๕๕)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑๔๔
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
	ขอเงินคืน	๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	ขอคืนค่าโดยสาร	๑
ยกเลิกสัญญา	๑	
อันดับที่ ๔ รถยนต์ (๑๑๗)	ชำรุด	๔๖
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๘
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๗
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๗
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๖



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (ต่อ)	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง ค่าปรับสูง ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย ตรวจสอบค่าชำระงวด ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ขอคำปรึกษา ไม่ได้รับเล่มทะเบียน ค่าติดตามสูงเกินจริง	๓ ๒ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑
อันดับที่ ๕ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๗๗)	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ ขอเงินคืน ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๔๐ ๑๗ ๑๒ ๔ ๒ ๑ ๑
อันดับที่ ๖ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๗๔)	ตรวจสอบการให้บริการ ขอคืนค่าโดยสาร ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ ขอเงินคืน ตั๋วถูกยกเลิก ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้ กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย	๓๓ ๓๑ ๓ ๒ ๒ ๑ ๑ ๑
อันดับที่ ๗ บ้านจัดสรร (๗๓)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง ขอให้ตรวจสอบโครงการ ผู้รับเหมาทำงาน ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๓๗ ๒๑ ๔ ๓ ๓ ๒ ๑ ๑ ๑
อันดับที่ ๘ ศูนย์บริการ (๖๙)	ตรวจสอบการให้บริการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่ได้รับความเป็นธรรม ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๖๑ ๓ ๒ ๑ ๑ ๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๙ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ ร้านเสริมสวย (๖๖)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๔๔
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	เรียกร้อยค่าเสียหาย	๓
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๑
	ขอเงินคืน	๑
อันดับที่ ๑๐ อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๖๔)	ขอเงินประกันคืน	๔๓
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๑๘
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๒
	ไม่คืนเงินค่ามัดจำ/ค่าจอง	๑

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

๑) ประเภทสินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) จำนวน ๖๑๗ ราย สาเหตุปัญหาการร้องทุกข์ต้องการให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง เนื่องจากผู้บริโภคซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ หรือซื้อสินค้าแบบสั่งจองล่วงหน้า (Pre-order) ต้องโอนเงินชำระสินค้าก่อน ซึ่งทางร้านจะกำหนดระยะเวลาที่จะได้รับสินค้า แต่ปรากฏว่าเมื่อถึงเวลาตามกำหนดกลับไม่ได้รับสินค้า หรือได้รับสินค้าปลอม ไม่ตรงตามที่สั่งจอง สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้แนะนำให้ผู้บริโภคเลือกซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ที่มีการจดทะเบียนการค้าอย่างถูกต้อง ตามกฎหมายกับกระทรวงพาณิชย์ และหลีกเลี่ยงการซื้อสินค้าจากร้านค้าหรือบริษัทต่างประเทศที่ไม่มีสำนักงานในประเทศไทย กรณีที่มีการร้องทุกข์ต่อ สคบ. ในคดีแพ่งได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภคโดยการเชิญคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อหาข้อยุติ และในกรณีที่ไม่สามารถเจรจาตกลงกันได้ เจ้าหน้าที่จะรวบรวมข้อเท็จจริงเสนอคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการ และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีต่อไป

๒) ประเภทผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว จำนวน ๑๙๓ ราย เนื่องจากผู้บริโภคได้ซื้อแพ็คเกจท่องเที่ยวจากการโฆษณาขายโปรแกรมทัวร์ลดราคาพิเศษในช่วงวันหยุดยาวทั้งในประเทศและต่างประเทศ ส่วนมากจะเป็นประเทศในเอเชีย เพราะว่าราคาไม่สูงนัก แต่ปรากฏว่าเมื่อถึงเวลาเดินทางไม่สามารถเดินทางได้ เนื่องจากผู้ประกอบการไม่สามารถหาตัวเครื่องบิน หรือที่พักได้ และไม่คืนเงินให้กับผู้บริโภค ทำให้ผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อน จึงขอยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภคโดยการเชิญคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อหาข้อยุติ และในกรณีที่ไม่สามารถเจรจาตกลงกันได้ เจ้าหน้าที่จะรวบรวมข้อเท็จจริงเสนอคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านโฆษณาและบริการ และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีต่อไป



๓) ประเภทผู้ประกอบการทั่วไป จำนวน ๑๕๕ ราย สาเหตุจากไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ เพราะในปัจจุบันมีการเสนอสินค้าหรือบริการต่าง ๆ ต่อผู้บริโภคเป็นจำนวนมากและเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยใช้วิธีการและเทคนิคใหม่ ๆ ในทางการตลาดและทางการโฆษณาเพื่อส่งเสริมการขาย โดยทั่วไปผู้บริโภคไม่อาจทราบภาวะตลาดและข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคุณภาพและราคา ของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ได้อย่างถูกต้อง สดบ. จึงต้องมีบทบาทในการติดตามและสอดส่อง พฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรม

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

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