

สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค และรายงานผลการดำเนินงาน  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖  
(เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖)

## คำนำ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รวบรวมผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้ดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ รวมทั้งนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยจัดเป็นรูปแบบรายงาน เพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับ ผู้บริหาร ใช้เป็นแนวทางประกอบการตัดสินใจในการจัดทำแผนงาน/โครงการ กำหนดนโยบายหรือแก้ไขปัญหาต่างๆ และเผยแพร่ข้อมูลทั้งภายใน และภายนอกองค์กร เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนทั่วไป

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานสรุปผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะเป็นประโยชน์ให้แก่หน่วยงานต่างๆ และประชาชนทั่วไปสามารถนำข้อมูลผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

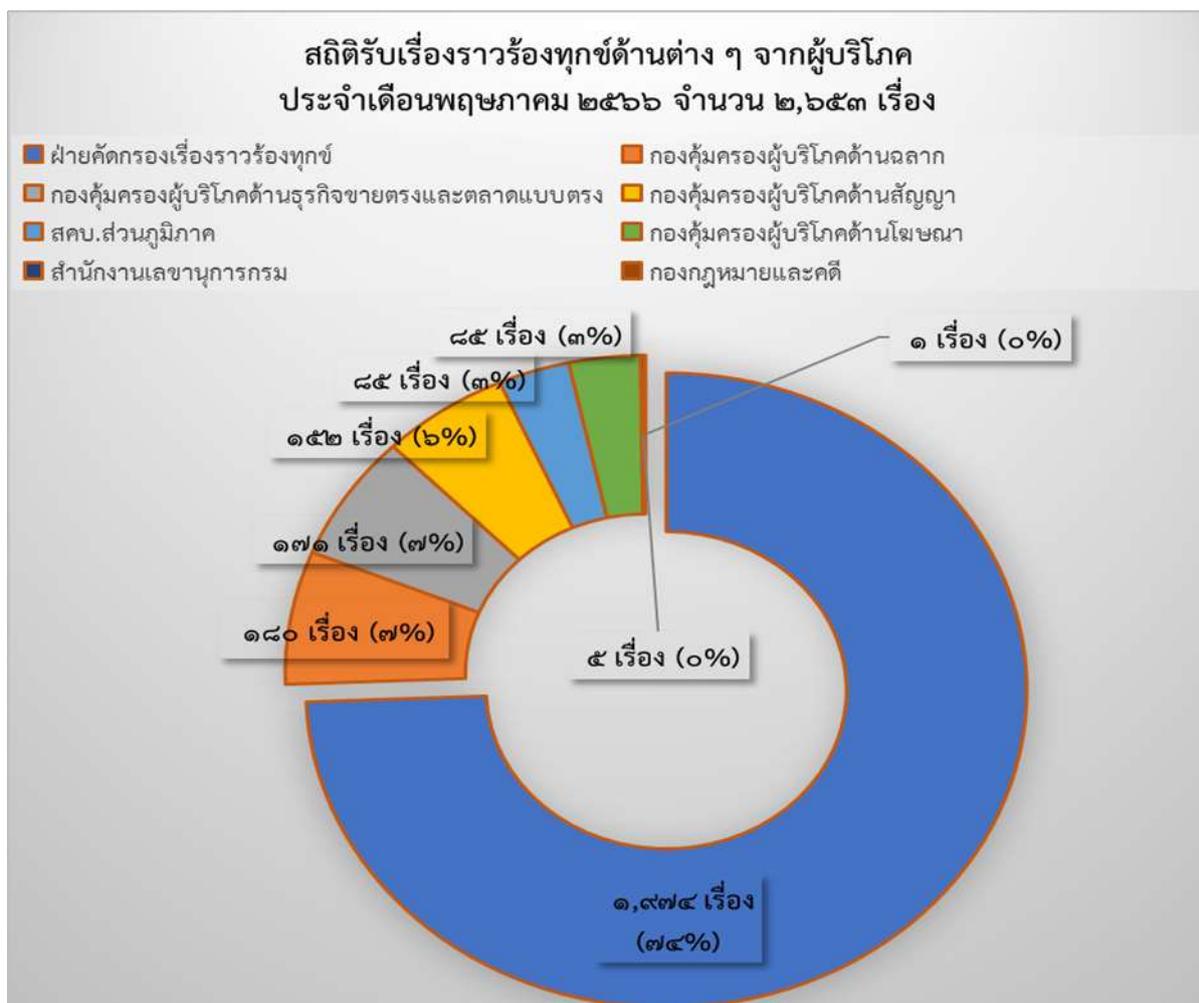
## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖	ก
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑
๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑๕
๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๖
๔. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล	๑๗
๕. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง	๑๘
๖. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค	๑๙
๗. ข่าวเด่นประจำเดือน	๒๐
๘. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	๒๗
๙. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ	๓๑
๑๐. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๓๕

**สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค  
และผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖**

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)  
ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒,๖๕๓ เรื่อง

**แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค**



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๓๔ น.

## ๒. การแก้ไขปัญหาร้องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติ จากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๕๙๐ เรื่อง ผู้บริโภค ๖๗๒ ราย เป็นเงิน ๒๒,๕๒๑,๗๕๑.๙๘ บาท (ยี่สิบสองล้านห้าแสนสองหมื่นหนึ่งพันเจ็ดร้อยห้าสิบบาทเก้าสิบบแปดสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค	๓๓๖	๓๓๖	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑๐๖	๑๐๖	๕๒๗,๙๑๔.๘๙
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๑๓	๑๓	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๘๔	๘๔	๘๖๗,๐๓๒.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๗	๓๕	๗๑๖,๗๓๑.๐๙
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๔๔	๙๘	๒๐,๔๑๐,๐๗๔.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๕๙๐</b>	<b>๖๗๒</b>	<b>๒๒,๕๒๑,๗๕๑.๙๘</b>

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๓๔ น.

## ๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินการรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑๓ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๒๙ ราย เป็นเงิน ๑,๒๗๕,๔๕๐.๐๐ บาท (หนึ่งล้านสองแสนเจ็ดหมื่นห้าพันสี่ร้อยห้าสิบบาทถ้วน)

## ๔. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

ได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล จำนวน ๑ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๔ ราย เป็นเงิน ๒,๙๖๖,๔๔๖.๐๐ บาท (สองล้านเก้าแสนหกหมื่นหกพันสี่ร้อยสี่สิบบาทถ้วน)

## ๕. ข้อมูลการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน จำนวน ๒๑ ราย โดยแบ่งเป็น

### การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๘ ราย ได้แก่

๑. บริษัท เดอะ ดรีมเมอร์ จำกัด
๒. บริษัท เบสท์ พาวเวอร์ เอเชีย จำกัด
๓. บริษัท โมบิลิตี้ คอร์ปอเรชั่น จำกัด
๔. บริษัท พัฒนาธนทรัพย์ จำกัด
๕. บริษัท ๘๘๘ เลิฟ ดีเวลลอปเมนต์ จำกัด
๖. บริษัท ยูริชคอร์ปอเรชั่น จำกัด
๗. บริษัท รุ่งโรจน์ กรุ๊ป จำกัด
๘. บริษัท อีเดน วันเดอร์แลนด์ จำกัด

### การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑๓ ราย ได้แก่

๑. บริษัท พัฒนาธนทรัพย์ จำกัด
๒. บริษัท โลโก้ เวฟ โปรดักส์ (ไทยแลนด์) จำกัด
๓. บริษัท โรสโกลด์ (ไทยแลนด์) จำกัด
๔. บริษัท โคห์เลอร์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
๕. บริษัท คริสเตียน ดิโออร์ (ไทยแลนด์) จำกัด
๖. บริษัท สยามอินโน เทรดิง แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด
๗. บริษัท วีเฮลท์ ทริชิตตี้ จำกัด
๘. บริษัท เมเรย์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
๙. บริษัท แอลจี อีเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด
๑๐. บริษัท อัลมอนต์ (ไทยแลนด์) จำกัด
๑๑. บริษัท อาร์คิเทคทูรา จำกัด
๑๒. บริษัท ยูนิคอร์น บีซิเนส คอร์ปอเรชั่น จำกัด
๑๓. บริษัท ดีอาร์.วี (เด็นท์) จำกัด (ระบบ OCPB Direct)

### ๖. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านงานประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๒๐ เรื่อง และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๓๑๙ เรื่อง/ครั้ง/เล่ม

### ๗. ข่าวเด่นประจำเดือน

มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๖ เรื่อง ได้แก่ (๑) สคบ. ติดตามการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลนครหาดใหญ่ (๒) เลขา สคบ. สั่งลุย ! ตรวจสอบชุดสังฆทานทิพย์ ร่วมกับ กรมการค้าภายในและตำรวจ ปคบ. (๓) การประชุมหารือกำกับดูแลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ระหว่าง สคบ. ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (๔) สคบ. นำทีมตรวจสอบร้านชาบู กรณีลูกค้าใช้บริการแล้วถูกไฟชอร์ต (๕) เลขา สคบ. สั่งตรวจสอบเรือสำราญลอยแพผู้โดยสาร (๖) สคบ. รุกแก้ปัญหาการใช้บริการขนส่งสินค้า

### ๘. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๔ ครั้ง ได้แก่ (๑) กิจกรรมการพัฒนาบุคลากรด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์และการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ “การสืบสวนสอบสวนเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค” (๒) โครงการประชุมนานาชาติเพื่อความร่วมมือในการพัฒนากระบวนการเยียวยาผู้บริโภคระดับทวิภาคี (๓) โครงการทบทวนและจัดทำกระบวนการตรวจสอบเฝ้าระวังด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (๔) สคบ. ร่วมประชุมทวิภาคีด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ไทย - เกาหลี และพิธีลงนามความร่วมมือ ไทย-เกาหลี

๙. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/  
คณะอนุกรรมการ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	จำนวน ครั้ง	จำนวน เรื่อง
<b>ส่วนกลาง</b>	<b>๒๑</b>	<b>๘๖</b>
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๑	๓๑
คณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยหรือไม่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีผู้ร้องขอ	๑	๒
คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก	๑	๑
คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา	๑	๑
คณะกรรมการว่าด้วยโฆษณา	๑	๒
คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	๑	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป	๓	๑๓
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอาหารมีพิษภัย	๓	๑๐
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านโฆษณาและบริการ	๓	๘
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองข้อความบนฉลากสินค้า	๑	๑
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย	๑	๔
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรง และตลาดแบบตรง	๑	๕
คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า	๑	๒
คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน	๑	๒
คณะอนุกรรมการติดตามสอดส่องและวินิจฉัยโฆษณา	๑	๑
<b>ส่วนภูมิภาค</b>	<b>๔</b>	<b>๕</b>
คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด	๒	๓
คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิด ที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร	๒	๒
<b>รวม</b>	<b>๒๕</b>	<b>๙๑</b>

๙.๑ คณะอนุกรรมการใกล้เคียงเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่องราวร้องทุกข์  
ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการใกล้เคียง เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการ ชดเชย (บาท)
<b>รวม</b>	<b>๒๘</b>	<b>๖๗</b>	<b>๖๗</b>	<b>๓๓</b>	<b>๓๔</b>	<b>๔๓๕,๓๓๐.๐๐</b>

**๑๐. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์**

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

๑๐.๑ ความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน ๗๕ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐ %

๑๐.๒ ความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) จำนวน ๑๖๖ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๙.๔๐ %

๑๐.๓ ความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จำนวน ๑,๑๕๗ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๖.๕๔%

สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
สำนักนายกรัฐมนตรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖)

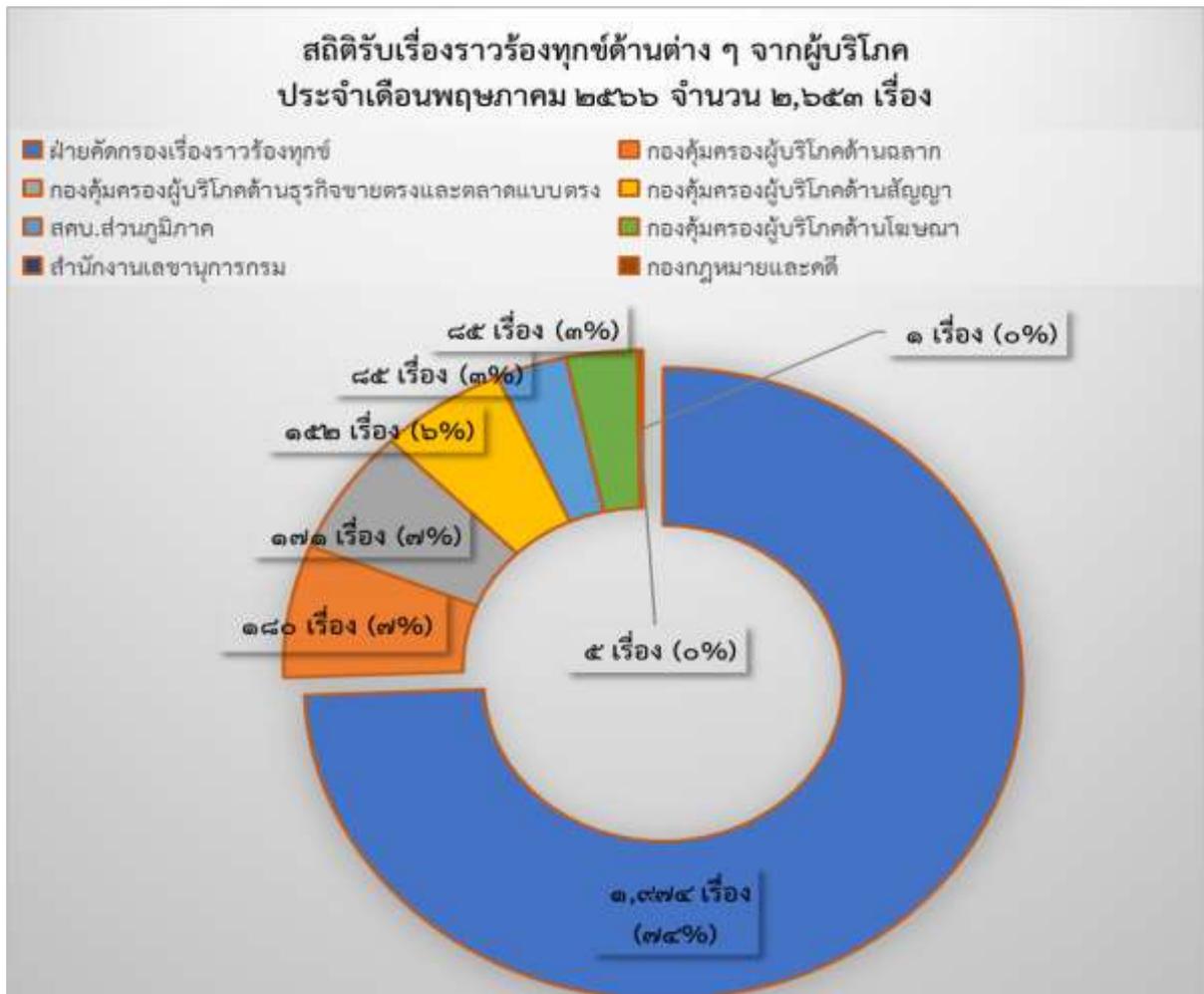
\*\*\*\*\*

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ รวมทั้งนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ สรุปได้ ดังนี้

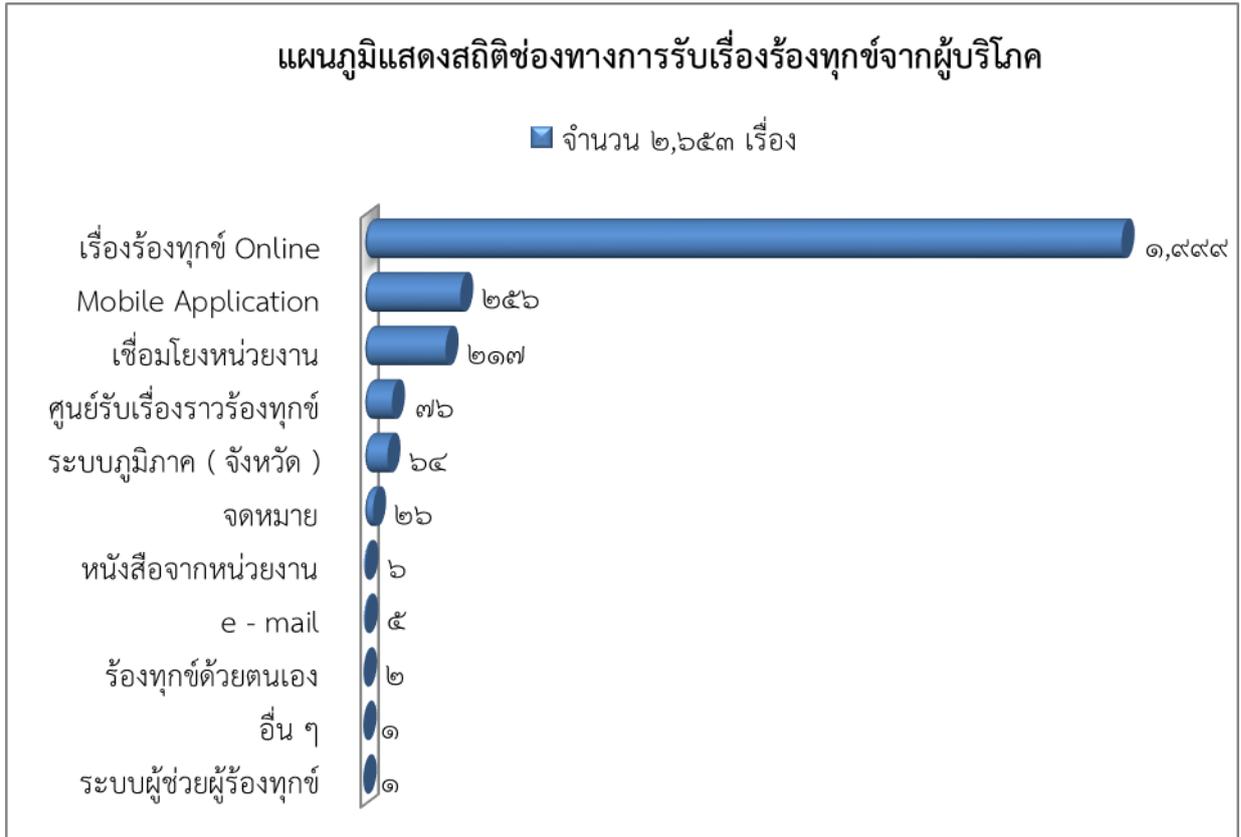
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒,๖๕๓ เรื่อง รายละเอียดดังนี้

สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)



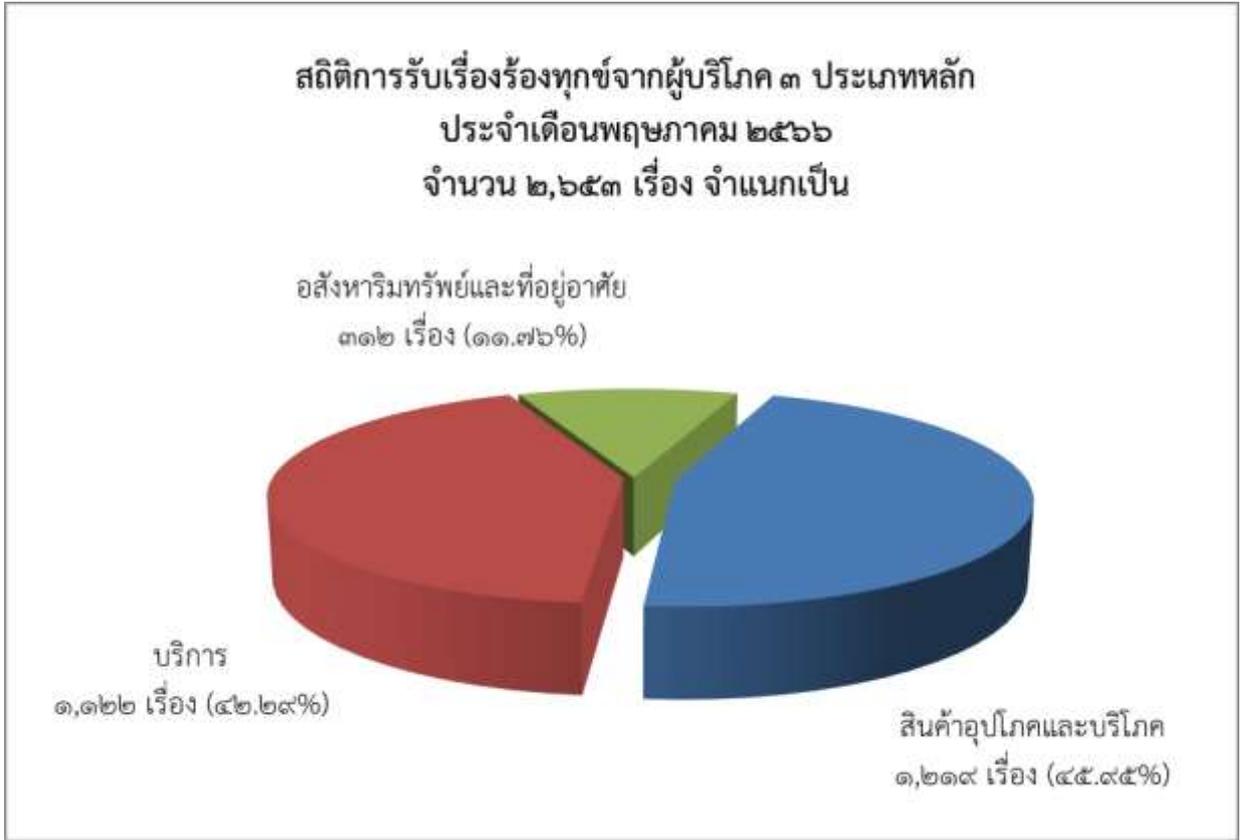
ช่องทางเรื่องร้องทุกข์ : สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๓๔ น.

๑.๒ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคออกเป็นประเภทหลัก ๓ ประเภท ได้แก่ ๑) สินค้าอุปโภคและบริโภค ๒) บริการ และ ๓) อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ จำนวน ๒,๖๕๓ เรื่อง ดังนี้

**แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๓ ประเภทหลัก**

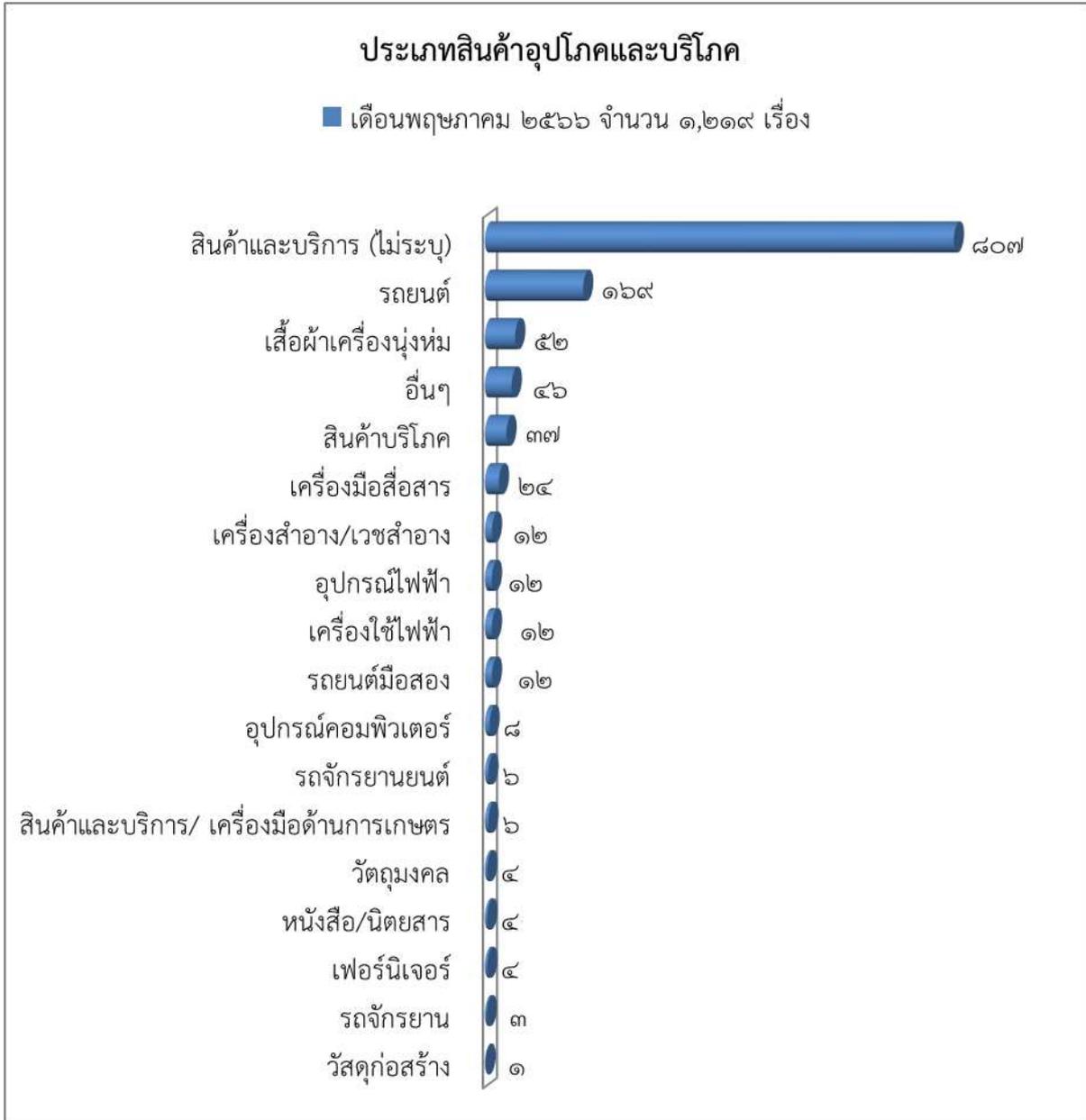


ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๓๔ น.

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ จากสถิติในแผนภูมิ พบว่า ประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๑,๒๑๙ เรื่อง (๔๕.๙๕%) รองลงมา คือ บริการ จำนวน ๑,๑๒๒ เรื่อง (๔๒.๒๙%) และอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๓๑๒ เรื่อง (๑๑.๗๖%) ซึ่งแบ่งประเภทเรื่องร้องทุกข์ต่าง ๆ ได้ดังนี้

## ๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

### แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๓๔ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) จำนวน ๘๐๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๒๐ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖

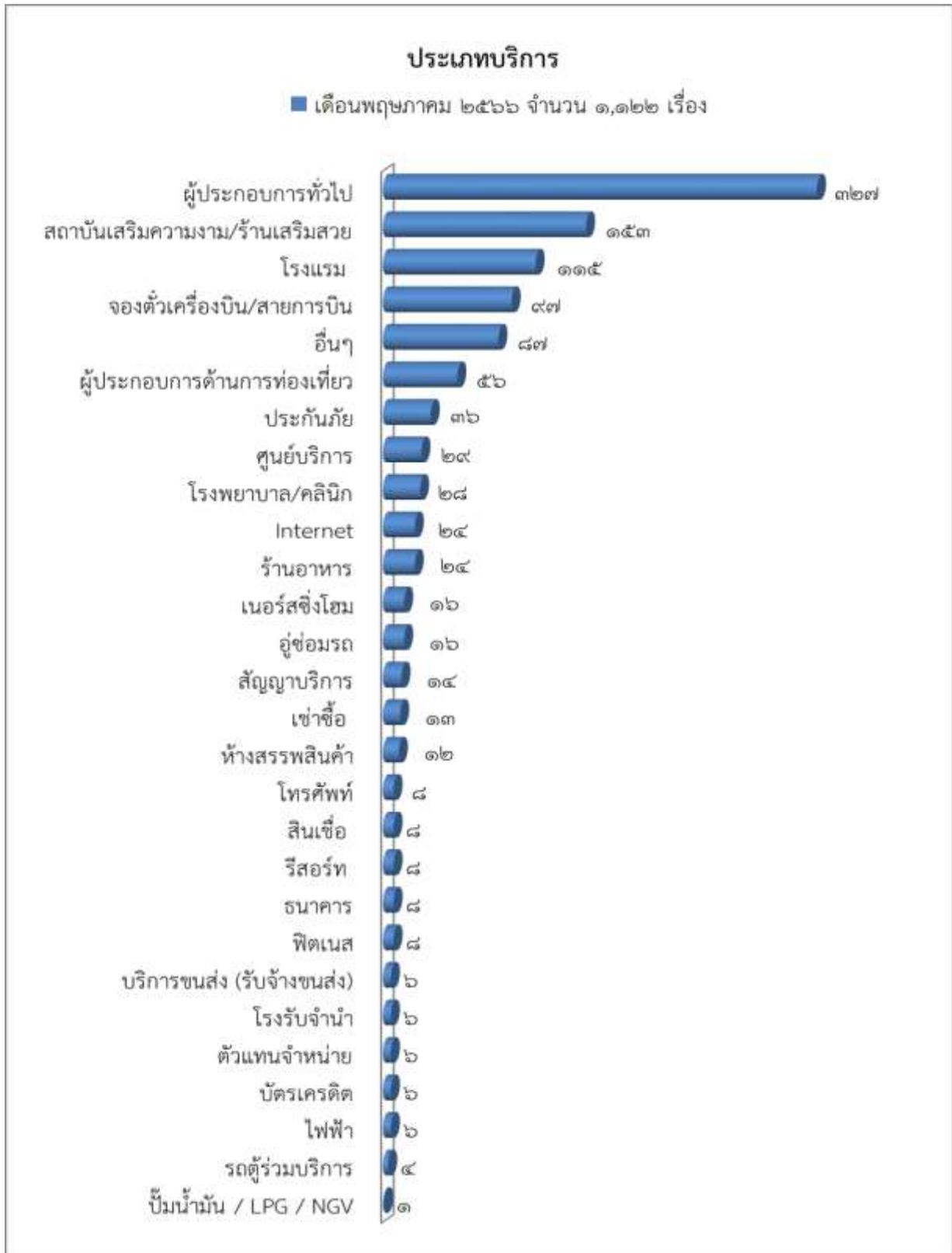
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๘๐๗)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๖๔๐
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๒๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๐
	สินค้าชำรุด	๑๘
	ขอเงินคืน	๔
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๒
รถยนต์ (๑๖๙)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๕๐
	ชำรุด	๔๒
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๒๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑๒
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๒
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑๐
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๖
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๓
	คิดค่าบริการสูงเกินจริง	๓
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	๓
	ศูนย์บริการซ่อม/อยู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ยึดรถคืน	๒
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑	
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๕๒)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๔
อื่นๆ (๔๖)	ไม่ระบุ	๔๖
สินค้าบริโภค (๓๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๓
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๘
	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	๘
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๔
	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	๔
เครื่องมือสื่อสาร (๒๔)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๘
	สินค้าชำรุด	๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๘
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๑๒)	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๔
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๔
	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๒)	สินค้าชำรุด	๑๐
	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๑๒)	ชำรุด	๖
	ไม่ได้มาตรฐาน	๖

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์มือสอง (๑๒)	ชำระ	๔
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๘)	สินค้าชำระ	๘
รถจักรยานยนต์ (๖)	ชำระ	๓
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์/ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์	๑
สินค้าและบริการ/ เครื่องมือด้านการเกษตร (๖)	สินค้าชำระ	๔
	ขอเงินคืน	๒
วัตถุมงคล (๔)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
หนังสือ/นิตยสาร (๔)	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๔
เฟอร์นิเจอร์ (๔)	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
	สินค้าชำระ	๑
	ขอเงินคืน	๑
รถจักรยาน (๓)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๓
วัสดุก่อสร้าง (๑)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๓๔ น.

## ๒. ประเภทบริการ

### แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๒ เวลา ๑๓.๓๔ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ผู้ประกอบการทั่วไป จำนวน ๓๒๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๔ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖

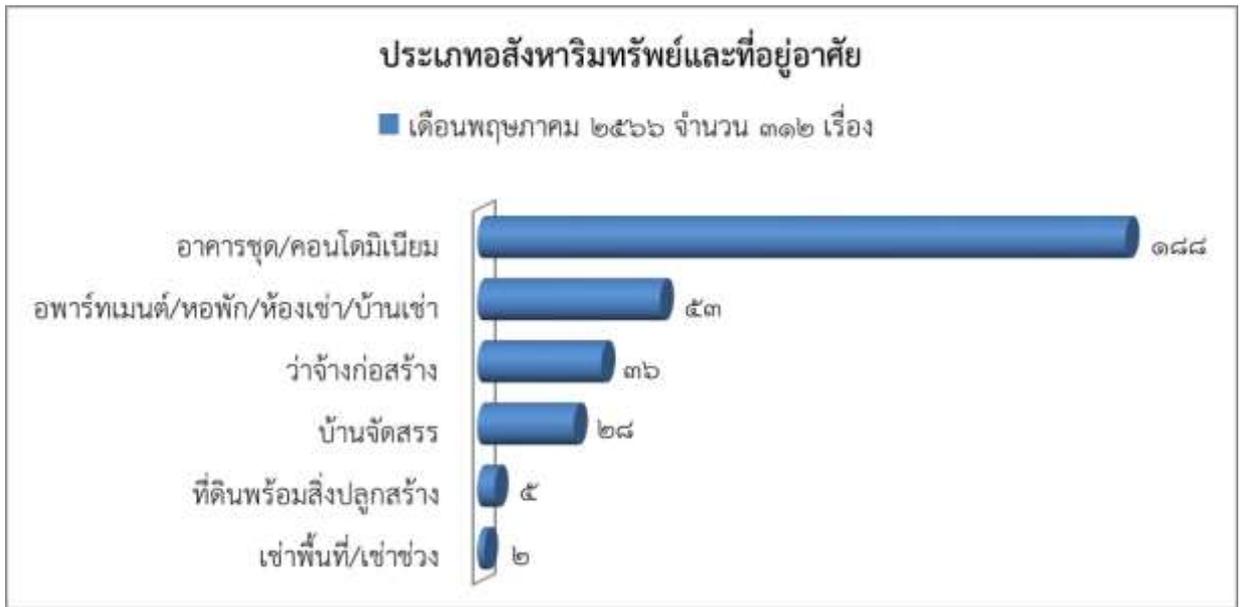
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ผู้ประกอบการทั่วไป (๓๒๗)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๗๐
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๘
	ขอเงินคืน	๘
สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๑๕๓)	เรียกร้อยค่าเสียหาย	๙๕
	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๓๒
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๑๒
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๘
	คุณภาพบริการ	๔
ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒	
โรงแรม (๑๑๕)	ขอเงินคืน	๔๗
	ตรวจสอบการให้บริการ	๓๖
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒๐
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑๒
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๙๗)	ขอคืนค่าโดยสาร	๒๘
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๒๓
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๒๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๔
	ตั๋วถูกยกเลิก	๑๐
อื่นๆ (๘๗)	ไม่ระบุ	๘๗
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๕๖)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒๑
	ขอคืนค่าโดยสาร	๑๘
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๗
ประกันภัย (๓๖)	ตรวจสอบการให้บริการ	๒๔
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๑๒
ศูนย์บริการ (๒๙)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๕
	ซ่อมล่าช้า	๘
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๒
โรงพยาบาล/คลินิก (๒๘)	ราคาไม่เหมาะสม	๑๕
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑๓
Internet (๒๔)	สัญญาณ Hispeed Internet ช้า	๑๒
	ค่าบริการเกินจริง	๑๒
ร้านอาหาร (๒๔)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข/สิทธิประโยชน์	๑๖
	อาหารเป็นพิษ /เน่าเสีย	๔
	ราคาไม่เหมาะสม	๔
เนอร์สซิ่งโฮม (๑๖)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๘
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๘
อู่ซ่อมรถ (๑๖)	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๘
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สัญญาบริการ (๑๔)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา ผิดสัญญา	๑๐ ๔
เช่าซื้อ (๑๓)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๗ ๖
ห้างสรรพสินค้า (๑๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๒
โทรศัพท์ (๘)	ค่าบริการสูงเกินความจริง	๘
สินเชื่อ (๘)	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย กู้ไม่ผ่าน/กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้	๔ ๔
รีสอร์ท (๘)	ตรวจสอบการให้บริการ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔ ๔
ธนาคาร (๘)	ขอคำปรึกษา ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๖ ๒
พิตเนส (๘)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๘
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๖)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๓ ๓
โรงรับจำนำ (๖)	ตรวจสอบการเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ย	๖
ตัวแทนจำหน่าย (๖)	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้	๖
บัตรเครดิต (๖)	พฤติกรรมการทวงหนี้ บัตรสูญหาย	๓ ๓
ไฟฟ้า (๖)	ค่าบริการเกินจริง	๖
รถตู้ร่วมบริการ (๔)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔
ปั้มน้ำมัน/LPG/NGV (๑)	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๓๔ น.

### ๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

#### แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๓๔ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม จำนวน ๑๘๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๒๖ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๘๘)	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๙๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑๘
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๒
	ขอเงินคืน	๑๒
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างอาคาร/ผนัง แตกแยก รอยร้าว	๙
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๙
	ปิดทางเข้าออกโครงการ	๖
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๖
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๖
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๓
ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๓	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๕๓)	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๒๔
	ขอเงินประกันคืน	๑๒
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๘
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๓
	เรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด	๓
ตรวจสอบการให้บริการ	๓	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๓๖)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๖
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๖
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
บ้านจัดสรร (๒๘)	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๙
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๙
	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๕
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๕
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๕)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๓
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๒)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๓๔ น.

ตารางสถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ ที่เข้ามามากที่สุด และแนวทางแก้ไขปัญหา เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖

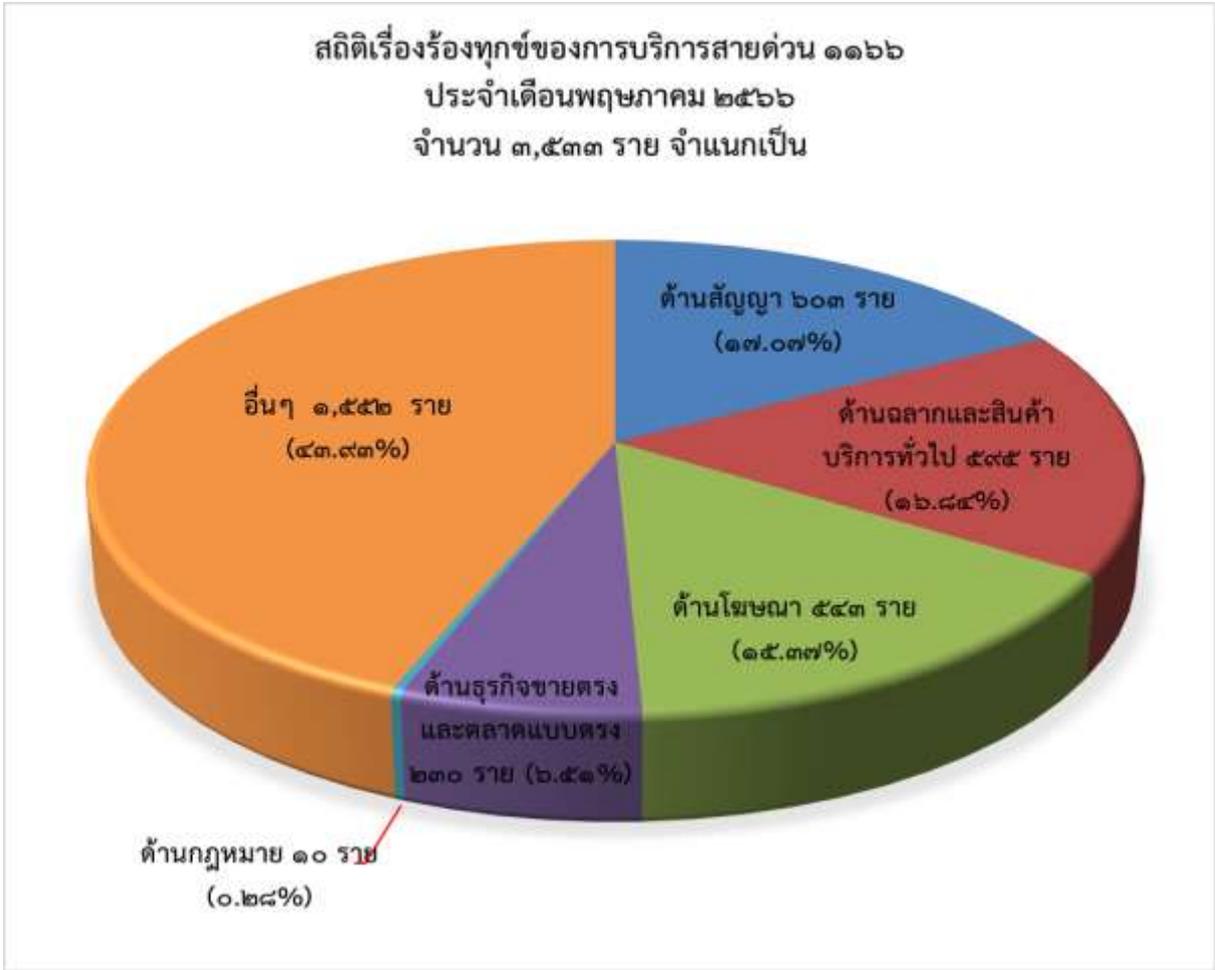
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
<b>อันดับที่ ๑</b> สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๘๐๗)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๖๔๐
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๒๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๐
	สินค้าชำรุด	๑๘
	ขอเงินคืน	๔
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๒
<b>อันดับที่ ๒</b> ผู้ประกอบการทั่วไป (๓๒๗)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๗๐
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๘
<b>อันดับที่ ๓</b> อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๘๘)	ขอเงินคืน	๘
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๙๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑๘
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๒
	ขอเงินคืน	๑๒
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างอาคาร/ผนัง แตกแยก รอยร้าว	๙
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๙
	ปิดทางเข้าออกโครงการ	๖
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๖
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๖
สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๓	
ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๓	
<b>อันดับที่ ๔</b> รถยนต์ (๑๖๙)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๕๐
	ชำรุด	๔๒
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๒๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑๒
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๒
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑๐
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๖
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๓
	คิดค่าบริการสูงเกินจริง	๓
	ขอประណหมนี้/ไม่มีเงินจ่าย	๓
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ยึดรถคืน	๒
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑	
<b>อันดับที่ ๕</b> สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๑๕๓)	เรียกร้องค่าเสียหาย	๙๕
	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๓๒
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๑๒
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๘
	คุณภาพบริการ	๔
ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒	

จากสภาพปัญหาสถิติเรื่องร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นมาจากหลายปัจจัย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับข้อสัญญา ข้อกฎหมาย ข้อเท็จจริง แนวทางปฏิบัติ และดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภคในเบื้องต้น โดยเชิญคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อหาข้อยุติ หากคู่กรณีไม่สามารถเจรจาทกลงกันได้ เจ้าหน้าที่จะรวบรวมข้อเท็จจริงเสนอคณะกรรมการพิจารณากลับกรອງเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ด้านโฆษณาและบริการ ด้านอสังหาริมทรัพย์ และด้านสินค้าและบริการทั่วไป และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

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

๑.๓ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจัดให้มีการขอรับคำปรึกษาและแจ้งเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ โดยมีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๓,๕๓๓ ราย ขอรับคำปรึกษา/รับเรื่องร้องทุกข์/ติดตามผล/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ จำนวน ๓,๕๓๓ ราย

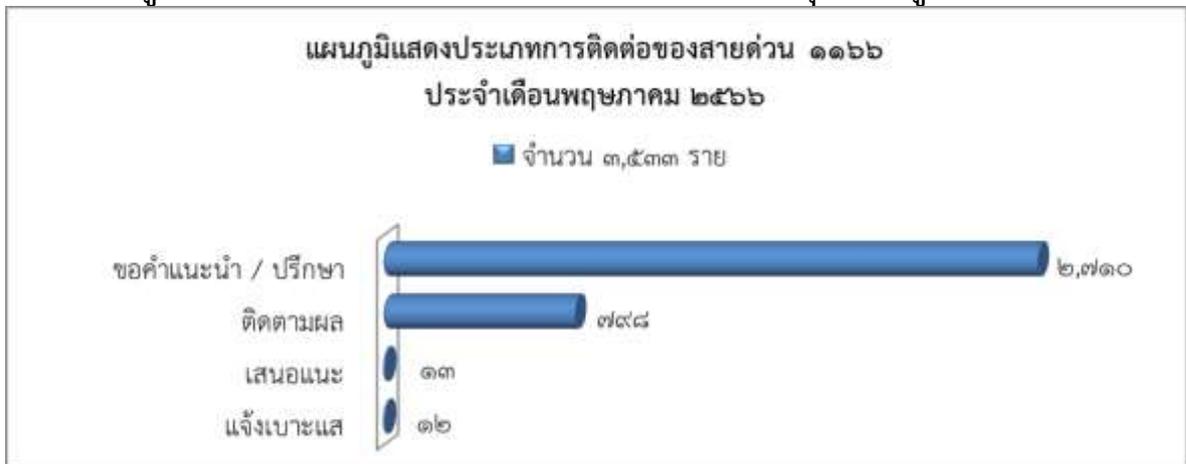
**แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖**



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๓๔ น.

**ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖ :** สามารถจำแนกประเภทเรื่องการติดต่อ ดังนี้

**แผนภูมิแสดงประเภทการติดต่อการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖**



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๓๔ น.

## ๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๕๙๐ เรื่อง ผู้บริโภค ๖๗๒ ราย เป็นเงิน ๒๒,๕๒๑,๗๕๑.๙๘ บาท (ยี่สิบสองล้านห้าแสนสองหมื่นหนึ่งพันเจ็ดร้อยห้าสิบบาทเก้าสิบบแปดสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค	๓๓๖	๓๓๖	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑๐๖	๑๐๖	๕๒๗,๙๑๔.๘๙
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๑๓	๑๓	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๘๔	๘๔	๘๖๗,๐๓๒.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๗	๓๕	๗๑๖,๗๓๑.๐๙
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๔๔	๙๘	๒๐,๔๑๐,๐๗๔.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๕๙๐</b>	<b>๖๗๒</b>	<b>๒๒,๕๒๑,๗๕๑.๙๘</b>

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๓๔ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมาด้วย)

### ๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้  
รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ ได้รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค  
โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค		
	จำนวนผู้ประกอบการธุรกิจ ที่ถูกดำเนินคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
<b>๑. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค</b>			
กรณีร้องการโฆษณา	๖	๒๒	๑,๑๕๖,๑๐๔.๐๐
กรณีสินค้าและบริการทั่วไป	๖	๖	๙๑,๖๕๖.๐๐
กรณีสัญญา/อสังหาริมทรัพย์	๑	๑	๒๗,๗๐๐.๐๐
กรณีด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๓</b>	<b>๒๙</b>	<b>๑,๒๗๕,๔๕๐.๐๐</b>

#### ๔. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล  
ซึ่งในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ชื่อจำเลย	ผลการดำเนินการ ยึด-อายัด	จำนวน (คดี)	จำนวน ผู้บริโภค (ราย)	จำนวนเงิน (บาท) ที่ยึด-อายัด
บริษัท ดี เวล แกรนด์ แอสเสท จำกัด	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๔	๒,๙๖๖,๔๔๖.๐๐
รวม		๑	๔	๒,๙๖๖,๔๔๖.๐๐

## ๕. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ จำนวน ๒๑ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

### การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๘ ราย ได้แก่

๑. บริษัท เดอะ ดรีมเมอร์ จำกัด
๒. บริษัท เบสท์ พาวเวอร์ เอเชีย จำกัด
๓. บริษัท โมบิลไลฟ์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด
๔. บริษัท พัฒนาการทรัพย์ จำกัด
๕. บริษัท ๘๘๘ เลิฟ ดีเวลลอปเมนต์ จำกัด
๖. บริษัท ยูริชคอร์ปอเรชั่น จำกัด
๗. บริษัท รุ่งโรจน์ กรู๊ป จำกัด
๘. บริษัท อีเดน วันเดอร์แลนด์ จำกัด

### การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑๓ ราย ได้แก่

๑. บริษัท พัฒนาการทรัพย์ จำกัด
๒. บริษัท ไลฟ์ เวฟ โปรดักส์ (ไทยแลนด์) จำกัด
๓. บริษัท โรสโกลด์ (ไทยแลนด์) จำกัด
๔. บริษัท โคห์เลอร์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
๕. บริษัท คริสเตียน ดิโอริ (ไทยแลนด์) จำกัด
๖. บริษัท สยามอินโน เทรดติ้ง แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด
๗. บริษัท วีเฮลท์ ทรีซิกตี้ จำกัด
๘. บริษัท เมร่าย อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
๙. บริษัท แอลจี อีเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด
๑๐. บริษัท อัลมอนต์ (ไทยแลนด์) จำกัด
๑๑. บริษัท อาร์คิเทคทูรา จำกัด
๑๒. บริษัท ยูนิคอร์น บีซิเนส คอร์ปอเรชั่น จำกัด
๑๓. บริษัท ดีอาร์.วี (เด็นท์) จำกัด (ระบบ OCPB Direct)

## ๖. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	จำนวน	
<b>๑. งานประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค</b>	<b>๑๒๐</b>	<b>เรื่อง</b>
- การผลิต infographic	๖๐	เรื่อง
- การตรวจข่าว	๒๓	เรื่อง
- ข่าวประชาสัมพันธ์	๕	เรื่อง
- ประสานสื่อ	๖	เรื่อง
- ลงพื้นที่ข่าว	๑๗	เรื่อง
- การสัมภาษณ์ผู้บริหาร	๕	เรื่อง
- การผลิตรายการวิทยุครบเครื่องเรื่อง สคบ.	๔	เรื่อง
<b>๒. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค</b>	<b>๓๑๙</b>	<b>เรื่อง/ครั้ง/เล่ม</b>
<b>๒.๑ การผลิตสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์</b>	<b>๒๒๗</b>	<b>เรื่อง</b>
<b>๒.๒ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง ต่าง ๆ</b>	<b>๙๐</b>	<b>เรื่อง/ครั้ง/เล่ม</b>
(๑) สื่อ Online	๓๘	เรื่อง
(๒) สื่อสารมวลชน	๓	เรื่อง
(๓) การจัดนิทรรศการ	๑	ครั้ง
(๔) การจัดส่งข้อมูลข่าวสารทางไปรษณีย์	๖	เรื่อง
(๕) การขอรับเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	๔๒	เล่ม
<b>๒.๓ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สคบ.</b>	<b>๒</b>	<b>เรื่อง</b>
(๑) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ	๒	เรื่อง

## ๗. ข่าวเด่นประจำเดือน

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๖ เรื่อง ดังนี้

๗.๑ สคบ. ติดตามการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำเทศบาลนครหาดใหญ่



เมื่อวันจันทร์ที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายสรณ์อัฒม์ ธนธิพันธ์) มอบหมายให้ นายอุฬาร จิวเจริญ รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และคณะ พร้อมด้วยนายรุ่งโรจน์ และสุบ ผอ.กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสงขลา สคบ.เขต ๕ และ สคบ.จังหวัดร่วมลงพื้นที่ติดตามการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลนครหาดใหญ่ โดยมีผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง นำโดย รศ.ดร.วิชัย กาญจนสุวรรณ รองนายกเทศมนตรีนครหาดใหญ่ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ได้ประชุมติดตามรายงานผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลนครหาดใหญ่ สำหรับเทศบาลนครหาดใหญ่ ถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่ง ที่ขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคตามแผนการกระจายอำนาจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้บริหารมีความมุ่งมั่นในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนในมิติของผู้บริโภคและความพร้อมของบุคลากร ที่มีความรู้ ความสามารถ อย่างไรก็ตาม การตรวจเยี่ยมในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการติดตามผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่ และรับฟังแนวคิด หรือข้อเสนอแนะในการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลนครหาดใหญ่ ให้เป็นหนึ่งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถเป็นแบบ (Model) ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ ได้ในอนาคตอันใกล้ อีกทั้งยังได้ตรวจเยี่ยมศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคและศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของสำนักงานเทศบาลนครหาดใหญ่

๗.๒ เลขา สคบ. สั่งลุย ! ตรวจสอบซัดสังฆทานทิพย์ ร่วมกับ กรมการค้าภายในและตำรวจ ปคบ.



เมื่อวันพุธที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๐๐ น. เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรณัฐ อัทธ ธานีพันธ์) สั่งการให้ศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ นำโดยนายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการส่วน บังคับคดีรองผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ นายฤทธิรอน ทวีทรัพย์ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการพิเศษ หัวหน้าชุดปฏิบัติการพิเศษ พร้อมเจ้าหน้าที่รวม ๖ นาย ลงพื้นที่ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กรมการค้า ภายใน และ บก.ปคบ. ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจทั้งผู้ผลิตและผู้จำหน่ายซัดสังฆทานและซุดไทยธรรม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภคในการเลือกซื้อซัดสังฆทานและซุดไทยธรรมที่มีคุณภาพ บริเวณหน้าวัดลาดปลาเค้า แขวงลาดปลาเค้า เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร พบว่ามีการแสดงฉลากสินค้า ตามประกาศคณะกรรมการว่า ด้วยฉลากฉบับที่ ๒๓ (พ.ศ. ๒๕๕๐) เรื่อง ให้ซัดสังฆทานและซุดไทยธรรมเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก รวมทั้งมีการ ปิดป้ายแสดงราคาจำหน่ายสินค้า ประเภทซัดสังฆทานซุดไทยธรรม ตามประกาศคณะกรรมการกลางว่าด้วย ราคาสินค้าและบริการไว้อย่างชัดเจน ในส่วนภูมิภาค สคบ. จังหวัดอ่างทองได้ลงพื้นที่ร่วมกับพาณิชย์จังหวัด อ่างทอง ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจทั้งผู้ผลิตและผู้จำหน่ายซัดสังฆทานและซุดไทยธรรม พบผู้ประกอบการมีการ จัดทำฉลากสินค้าติดไว้ที่ซัดสังฆทานและซุดไทยธรรมซึ่งเจ้าหน้าที่จะได้นำสินค้าไปตรวจสอบว่าดำเนินการ ถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่ หากพบว่าการขายสินค้ามีการจัดทำฉลากสินค้าไม่ถูกต้องก็จะดำเนินคดีตามกฎหมายต่อไป

นายธรรณัฐ อัทธ ธานีพันธ์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เปิดเผยว่า เหตุการณ์ ที่เกิดขึ้นที่วัดแห่งหนึ่งในจังหวัดอ่างทอง เชื่อได้ที่เกิดจากกลุ่มมิชชันนารีนำสินค้ามาหลอกลวงขายให้ร้านค้า ต่าง ๆ เพื่อนำมาขายต่อให้ผู้บริโภคนำไปถวายให้พระภิกษุสงฆ์ ซึ่งได้ให้เจ้าหน้าที่ สคบ. ประสานงานร่วมกับ บก.ปคบ. เพื่อขยายผลหาแหล่งที่ผลิตสินค้าดังกล่าวดำเนินการตามกฎหมายต่อไป นอกจากนี้ สคบ. ได้ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจทั้งผู้ผลิตและผู้จำหน่ายซัดสังฆทานและซุดไทยธรรม ทั้งในส่วนกลางและ ส่วนภูมิภาคอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมในการเลือกในการซื้อหาซัด สังฆทานและซุดไทยธรรมถวายพระภิกษุสงฆ์ และรณรงค์ให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด ซึ่งซัดสังฆทานที่วางจำหน่ายตามร้านค้าจะมีลักษณะเป็นซัดสำเร็จรูปมากมายหลายขนาดโดยมีราคาแตกต่างกันไป ผู้บริโภคจะต้องตรวจสอบให้รอบคอบก่อนตัดสินใจซื้อ เพราะอาจมีผู้ประกอบการบางรายฉวยโอกาสนำสินค้า

ที่ไม่มีคุณภาพและมีปริมาณไม่ครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในฉลากมาบรรจุในชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมมาขายให้แก่ผู้บริโภค ตามที่คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ฉบับที่ ๒๓ (พ.ศ. ๒๕๕๐) เรื่อง ให้ชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก ได้มีประกาศให้ชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก ซึ่งจะต้องระบุรายละเอียดของสินค้า คือ ประเภท ขนาด มิติ ปริมาณ ปริมาตร น้ำหนัก จำนวน และราคาของสินค้าแต่ละรายการราคารวมชุดจัดบรรจุที่ระบุหน่วยเป็นบาท รวมถึงชื่อ สถานที่ตั้งของผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายชุดสังฆทานหรือชุดไทยธรรม วันเดือนปีที่หมดอายุ วันเดือนปีที่บรรจุ และกรณีชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมใดที่มีการนำสินค้าที่อาจทำปฏิกิริยากันจนทำให้มีสี กลิ่น หรือรสชาติเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งอาจเป็นอันตราย เช่น ใบชา ข้าวสาร สบู่ และผงซักฟอก ให้ระบุค่าเตือนไว้ในฉลากดังกล่าว หากผู้ประกอบการขายสินค้าที่มีประกาศควบคุมฉลาก โดยไม่มีฉลากหรือมีฉลากแต่ฉลากนั้นไม่ถูกต้อง จะมีโทษจำคุกไม่เกิน ๖ เดือน หรือปรับไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ทั้งนี้ สคบ. ขอแนะนำผู้บริโภคในการเลือกซื้อชุดสังฆทานและชุดไทยธรรม ควรตรวจสอบฉลากสังเกตวันหมดอายุ สิ่งของที่บรรจุไม่ควรใส่อาหารหรือยาปนกับผลิตภัณฑ์อื่น ๆ หีบห่อต้องสะอาดไม่ฉีกขาดเพื่อให้ได้ของที่มีคุณภาพและมีความปลอดภัยต่อพระภิกษุสงฆ์ หากผู้ใดพบเห็นการขายสินค้าชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดสามารถแจ้ง สคบ. ได้ที่ สายด่วน ๑๑๖๖ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) และในส่วนของแต่ละจังหวัดสามารถแจ้งได้ที่คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทุกจังหวัด

๗.๓ การประชุมหารือกำกับดูแลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับธุรกิจการให้เช่าซื้อ และการให้เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ระหว่าง สคบ. ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง



เมื่อวันที่ ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๓๐ น. เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรณัฐ อัทธ ธานีพันธ์) นายฐิตินันท์ สิงหา ผู้อำนวยการกองกฎหมายและคดี นายศุภกิตติ มะลิ ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา และเจ้าหน้าที่ สคบ. ร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ซึ่งมีนางสาวสิริดา พนมวัน ณ อยุธยา ผู้ช่วยผู้ว่าการสายกำกับระบบการชำระเงิน และคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน และนางสาวอรุณศรี เมธิสริยพงศ์ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการเงิน พร้อมคณะ ร่วมหารือและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการกำกับดูแลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับธุรกิจ การให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อบูรณาการ การดำเนินงานระหว่างหน่วยงานร่วมกันในการกำกับดูแลผู้ประกอบการธุรกิจและช่วยเหลือประชาชนให้สามารถ เข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ได้สะดวก และรวดเร็ว

๗.๔ สคบ. นำทีมตรวจสอบร้านชาบู กรณีลูกค้าใช้บริการแล้วถูกไฟชอร์ต



วันที่ ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๑.๔๐ น. เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัทธ ธานีพันธ์) มอบหมายให้ศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ นำโดย นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการ ส่วนบังคับคดี รองผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ ลงพื้นที่ตรวจสอบกรณีลูกค้าร้านชาบูถูกไฟชอร์ตขณะใช้บริการ ณ ห้างสรรพสินค้า ย่านถนนกาญจนาภิเษก ร่วมกับ นางนภสร ตรีรัตน์พิจารณ์ ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลเสาชิงหิน พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเสาชิงหิน และเจ้าหน้าที่ สคบ. จากการลงตรวจสอบร้านดังกล่าว ผู้จัดการร้านได้ให้ข้อมูลพร้อมชี้จุดที่เกิดเหตุ โดยแจ้งว่าได้แก้ไขจุดที่เกิดเหตุดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว และให้เจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบเครื่องควบคุมไฟว่ามีระบบตัดไฟหรือไม่หากเกิดเหตุไฟฟ้าดูดหรือไฟฟ้าลัดวงจร จากการสอบถามพบว่าวันที่เกิดเหตุเครื่องดังกล่าวไม่มีการตัดไฟ โดยทางร้านแจ้งว่าร้านมีมาตรการตรวจสอบอุปกรณ์หม้อไฟฟ้าก่อนเปิดให้บริการเสมอ ซึ่งจะให้ทางร้านเข้ามาชี้แจงข้อเท็จจริงอีกครั้ง เพื่อหาข้อสรุปและแนวทางการเยียวยาความเสียหายให้กับผู้บริโภคที่ได้รับบาดเจ็บ

ทั้งนี้ สคบ. จึงขอแจ้งเตือนไปยังร้านค้าที่ให้บริการในรูปแบบคล้ายกันนี้ว่าควรมีมาตรการในการตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าให้พร้อมก่อนที่จะให้บริการทุกครั้ง เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความปลอดภัยในการใช้บริการ

๗.๕ เลขา สคบ. สั่งตรวจสอบเรือสำราญลอยแพผู้โดยสาร



ข่าวที่ ๒๓/๒๕๖๖

วันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๖

“เลขา สคบ. สั่งตรวจสอบเรือสำราญลอยแพผู้โดยสาร”

ตามที่ปรากฏเป็นข่าวในสื่อต่าง ๆ กรณี เกิดเหตุขุลมุนขึ้น ที่ท่าเรือแหลมฉบัง จ.ชลบุรี หลังบริษัทเรือสำราญแห่งหนึ่งลอยแพผู้โดยสาร ราว ๒๐๐ คน โดยอ้างว่าบริษัททัวร์ไม่ได้ส่งรายชื่อมาให้ ทำให้มีผู้โดยสาร ตกค้างอยู่ที่ท่าเรือจำนวนมาก ทั้งที่จ่ายเงินไปแล้ว มีหลายคนที่ซื้อหลักแสน ชื่อทั้งครอบครัว แต่ไม่ได้ขึ้นเรือ หรือบางคนมาเป็นครอบครัว แต่มีชื่อไม่ครบ



ล่าสุด นายอสรณ์อัฒม์ อนิทธิพันธ์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้สั่งการให้เจ้าหน้าที่ สคบ. เร่งตรวจสอบปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถลงเรือสำราญได้ทั้ง ๆ ที่มีการจองแพคเกจทัวร์และมีการชำระเงินไปแล้ว จากข้อมูลที่ได้รับรายงานเบื้องต้นพบว่าบริษัททัวร์หลายแห่งได้มีการลงโฆษณาและเปิดให้มีการจองแพคเกจทัวร์ล่องเรือไปกับเรือสำราญเพื่อเดินทางไปสถานที่ท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ แต่เมื่อถึงวันที่เดินทางปรากฏว่าผู้บริโภคจำนวนมากไม่สามารถลงเรือสำราญได้ ซึ่ง สคบ. จะดำเนินการเรียกผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมาชี้แจงข้อเท็จจริง และหามาตรการในการเยียวยาผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิต่อไป หาก สคบ. พบว่าผู้ประกอบการใจละเมิดสิทธิผู้บริโภคจะดำเนินคดีทั้งทางแพ่งและทางอาญาอย่างเด็ดขาด

ทั้งนี้ หากผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการถูกละเมิดสิทธิสามารถร้องเรียนมาที่ สคบ. ผ่านช่องทางออนไลน์ได้ที่ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) หรือ OCPB COMPLAINT



### ๗.๖ สคบ. รุกแก้ปัญหาค่าใช้บริการขนส่งสินค้า



เมื่อวันที่ ๒๔ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๓๐ น. เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรณัฐ อัทธนีพิพันธ์) เป็นประธานการประชุมหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์กรณีใช้บริการขนส่งสินค้า ร่วมกับผู้ประกอบการขนส่งสินค้าและโลจิสติกส์ จำนวน ๘ บริษัท ณ ห้องประชุม ๑ สคบ. ที่ผ่านมา สคบ. ได้รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคจากการสั่งซื้อสินค้ารูปแบบบริการส่งพัสดุเรียกเก็บเงินปลายทาง Cash on delivery (COD) เป็นจำนวนมาก สคบ. จึงรวบรวมข้อมูลรวมถึงแนวความร่วมมือจากผู้ประกอบการขนส่งสินค้าในการประสานข้อมูลผู้จัดส่งสินค้าที่หลอกลวงผู้บริโภค การขอความร่วมมือแนวทางระงับการจ่ายเงินหากผู้ส่งสินค้ามีเจตนาหลอกลวง เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคเกิดความสะดวก รวดเร็ว อีกทั้งติดตามตัวผู้กระทำความผิดให้ได้รับโทษตามกฎหมายรวมถึงขอความร่วมมือผู้ประกอบการขนส่งสินค้าในการเพิ่มช่องทางการติดต่อ เช่น ช่องทางร้องเรียน หรือสายด่วน (call center) ในการแก้ไขปัญหาผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิในเบื้องต้นได้อย่างทันท่วงที

## ๘. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดประชุมสัมมนาให้ความรู้แก่ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๔ ครั้ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

### ๑. การจัดประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

#### ๑.๑ กิจกรรมการพัฒนาศักยภาพการมุ่งผลสัมฤทธิ์และการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ “การสืบสวนสอบสวนเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค”

จัดโครงการพัฒนาศักยภาพภาครัฐในการปฏิบัติราชการตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล กิจกรรมที่ ๑ พัฒนาศักยภาพการมุ่งผลสัมฤทธิ์และการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ กิจกรรมย่อยที่ ๑.๓ การสืบสวนสอบสวนเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรกลุ่มเป้าหมายได้รับการอบรมให้มีทักษะในการปฏิบัติงานสืบสวนสอบสวนและรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้บริโภค เมื่อวันที่ ๒๙ - ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๖ ณ ห้องประชุม ๕ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๕๐ คน



**ผลการดำเนินงาน :** บุคลากรกลุ่มเป้าหมายสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ มีการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานให้สามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน ผู้บริโภคที่เข้ามารับบริการ รวมทั้งเสริมความเข้มแข็งให้แก่ประชาชนในการบริโภคสินค้าหรือบริการ

**ผู้รับผิดชอบโครงการ :** สำนักงานเลขาธิการกรม

## ๑.๒ โครงการประชุมนานาชาติเพื่อความร่วมมือในการพัฒนากระบวนการเยียวยาผู้บริโภค ระดับทวิภาคี

จัดโครงการประชุมนานาชาติเพื่อความร่วมมือในการพัฒนากระบวนการเยียวยาผู้บริโภค โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการสร้างความตกลงร่วมมือระหว่างประเทศในกระบวนการระงับข้อพิพาทของผู้บริโภคการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน การคุ้มครองผู้บริโภคออนไลน์ และการจัดการความปลอดภัยของสินค้า เมื่อวันที่ ๒๙ - ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๖ ณ โรงแรมอควิน แกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๖๐ คน



**ผลการดำเนินงาน :** ผู้บริโภคไทยได้รับความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหา และการชดเชยเยียวยา จากความเสียหายหรือการถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภคในต่างประเทศได้ในสถานะที่ทัดเทียมกับพลเมืองของประเทศ คู่เจรจาและไม่เสียค่าใช้จ่าย รวมทั้งให้ความคุ้มครองผู้บริโภคต่างประเทศให้ได้รับบริการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในสถานะที่ทัดเทียมกับผู้บริโภคไทย และเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของนักลงทุน ผู้ประกอบธุรกิจ นักท่องเที่ยวจากต่างประเทศในการซื้อสินค้าและบริการจากผู้ประกอบธุรกิจไทย อันเป็นการ กระตุ้นเศรษฐกิจและเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศที่เพิ่มสูงขึ้นด้วย

**ผู้รับผิดชอบโครงการ :** สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนความร่วมมือ กับต่างประเทศ)

### ๑.๓ โครงการทบทวนและจัดทำกระบวนการตรวจสอบเฝ้าระวังด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

จัดโครงการทบทวนและจัดทำกระบวนการตรวจสอบเฝ้าระวังด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทบทวน ปรับปรุง และจัดทำกระบวนการตรวจสอบเฝ้าระวังด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และนำไปสู่การปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงสามารถนำไปต่อยอดพัฒนาจนกลายเป็น วัฒนธรรมการทำงานในรูปแบบดิจิทัลของบุคลากร และสามารถตอบสนองต่อเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติ แผนงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างชัดเจน เมื่อวันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖ ณ ห้องประชุม ๕ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๔๕ คน



ผลการดำเนินงาน : บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ โดยสามารถทบทวน ปรับปรุง และจัดทำกระบวนการตรวจสอบเฝ้าระวังด้านการคุ้มครองผู้บริโภค นำไปสู่การปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีการนำไปพัฒนาสู่ระบบดิจิทัลในอนาคต

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

## ๒. การจัดประชุมสัมมนาบูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคภาครัฐและภาคเอกชน

### ๒.๑ สคบ. ร่วมประชุมทวิภาคีด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ไทย - เกาหลี และพิธีลงนามความร่วมมือ ไทย - เกาหลี

เมื่อวันที่ ๒๓ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายอุฬาร จิวเจริญ) พร้อมด้วยคณะผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และผู้แทนจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เดินทางไปยังสาธารณรัฐเกาหลี เพื่อเข้าร่วมโครงการสร้างความตกลงร่วมมือในกระบวนการระงับข้อพิพาทของผู้บริโภค การเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดนและการจัดการความปลอดภัยของสินค้าระหว่างประเทศคู่เจรจาระดับทวิภาคี กิจกรรมที่ ๓ การประชุมทวิภาคีด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ไทย - เกาหลี และพิธีลงนามความร่วมมือ ไทย - เกาหลี ณ องค์การผู้บริโภคแห่งเกาหลี Korea Consumer Agency: KCA จังหวัดชุงชองบุกโด สาธารณรัฐเกาหลี ซึ่งมีข้อสรุปการประชุมระหว่าง KCA

๑. ประเด็นการปรับแก้ MoU ที่ได้มีการลงนามร่วมกันในวันนี้ ซึ่งมีผลผูกพันเป็นระยะเวลา ๕ ปีนับแต่วันที่ลงนาม โดยรายละเอียดที่สำคัญคือ (๑) เพิ่มการแลกเปลี่ยนข้อมูลสินค้าที่ไม่ปลอดภัย (๒) ร่วมกันจัดโครงการหรือกิจกรรมเพื่อให้ความรู้และสร้างความตระหนักแก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับความปลอดภัยของสินค้าและบริการ และ (๓) ให้พยายามร่วมมือกันทางด้านเทคนิคในการเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคจากสินค้าอิเล็กทรอนิกส์และการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน

๒. ประเด็นการแก้ไขปัญหาที่มีกระบวนการคล้ายกันทั้งสองประเทศ แต่ KCA อยากให้ OCPB ลดในส่วนของการเอกสารยืนยันตัวตน เพราะประชาชนเกาหลีสามารถยืนยันตัวตนได้โดยไม่ต้องใช้เอกสาร แต่ในกรณีที่ต้องฟ้องร้องดำเนินคดีนั้น ระบบศาลของไทยยังไม่มีระบบแก้ไขในส่วนนี้จึงยังคงต้องเรียกดูเอกสารดังกล่าว แต่ที่ผ่านมา KCA มีความพึงพอใจต่อการประสานงานของ OCPB เป็นอย่างดี ทั้งนี้ การนำ ODR มาใช้ยิ่งทำให้การแก้ไขปัญหาที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

๓. ประเด็นการเรียกคืน (recall) สินค้าที่ไม่ปลอดภัย KCA อยากให้ OCPB เข้าใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลของ KCA ด้วย เพราะ OCPB หาข้อมูลจากเว็บไซต์ที่น่าเชื่อถือจากแหล่งอื่นเพื่อแปลเป็นภาษาไทยอยู่แล้ว ซึ่ง KCA ยังได้ชื่นชมข้อมูลการแจ้งเตือนสินค้าที่ปลอดภัยโดย UPVAC อีกด้วย

ทั้งนี้ KCA สนใจต่อกระบวนการเรียกคืนสินค้าของไทย ซึ่งต่างจาก KCA ดำเนินการอาจเป็นเพราะอำนาจหน้าที่และโครงสร้างของ OCPB ไม่มีศูนย์พิสูจน์ทดสอบสินค้าที่ไม่ปลอดภัยเป็นของตนเอง หรืออาจจะเป็นเพราะข้อจำกัดด้านงบประมาณด้วย แต่ OCPB ใช้อำนาจของคณะกรรมการว่าด้วยสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ดำเนินการใน ๒ ลักษณะ คือ (๑) สั่งให้ OCPB ส่งพิสูจน์ทดสอบแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมวิทยาศาสตร์บริการ หรือเซ็นทรัลแลป เป็นต้น และ (๒) สั่งให้ผู้ประกอบการธุรกิจส่งพิสูจน์ทดสอบเอง ซึ่งหากคณะกรรมการฯ พิจารณาแล้วเห็นว่า สินค้าดังกล่าวไม่ปลอดภัยหรืออาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ผู้บริโภค จะมีคำสั่งห้ามขาย แก้ไข เรียกคืน หรือทำลาย ตามลำดับความรุนแรงนั้น



**๙. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการ/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/  
คณะอนุกรรมการ ในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค**

**คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค**

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ จำนวน ๑ ครั้ง จำนวน ๓๑ เรื่อง ดังนี้

- การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านอสังหาริมทรัพย์ จำนวน ๓ เรื่อง
- การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านสินค้าและบริการ จำนวน ๔ เรื่อง
- การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านโฆษณา จำนวน ๘ เรื่อง
- การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านธุรกิจขายตรง และตลาดแบบตรง จำนวน ๒ เรื่อง
- ยุติเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๙ เรื่อง
  - ยุติเรื่องด้านสินค้าและบริการ จำนวน ๗ เรื่อง
  - ยุติเรื่องด้านโฆษณา จำนวน ๒ เรื่อง
- ทบทวนมติคคบ. ครั้งที่ ๓/๒๕๖๕ ในการดำเนินคดีแพ่งบ.ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน)
- การยื่นคำขอรับรองมูลนิธิเพื่อให้มีสิทธิและอำนาจในการฟ้องคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิ

ของผู้บริโภคของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

- การแต่งตั้งคณะอนุกรรมการส่งเสริม พัฒนา และขับเคลื่อนการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ
- การแต่งตั้งคณะอนุกรรมการบริหารแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๒

(พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐)

- แก้ไขเปลี่ยนแปลงตำแหน่งของบุคคลที่เป็นอนุกรรมการตามคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๑๒/๒๕๖๒ ๑๔/๒๕๖๒ และ ๑๘/๒๕๖๒

**คณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยหรือไม่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีผู้ร้องขอ**

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

- คำขอให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ กรณีนายสมบัติ เนาวรัตน์จำเนียร
- คำขอให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ กรณีนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร อนุชาติริ พระราม

๒ (แสมดำ)

**คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง**

**๑. คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก**

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

- หารื้อประเด็นปัญหาเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ลักษณะฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก (ฉบับที่ ๓) พ.ศ.๒๕๖๕

**๒. คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา**

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

- พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์และรถจักรยานยนต์ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๑

**๓. คณะกรรมการว่าด้วยโฆษณา**

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

- พิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ATLANTA CLINIC
- พิจารณาเรื่องร้องทุกข์บริษัท โรงพยาบาลมงกุฎวัฒนะ จำกัด (มหาชน)

#### ๔. คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ

- ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้
- ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC
  - ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC
  - แจ้งความเป็นอันตรายของสินค้าสารไซยาไนด์ (โพแทสเซียม ไซยาไนด์)

#### คณะอนุกรรมการคณะต่างๆ

##### ๑. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป

- ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๑๓ เรื่อง ดังนี้
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท วี.เอ็น.เค กรุ๊ป คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด
  - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ห้างหุ้นส่วนจำกัด บีเคเจ โฮมแคร์ และนายจ้อม เขียวประโคน หุ่นส่วนผู้จัดการฯ
  - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวชฎานันท์ สุวรรณศรवल
  - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวณภัทร เครือโสม
  - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ห้างหุ้นส่วนจำกัด ธนวรรณ เนอสซิ่ง เซอร์วิส นายธนศักดิ์ แสงทอง หุ่นส่วนผู้จัดการห้างหุ้นส่วนจำกัดฯ และนางสาวกมลวรรณ สุภาเวียง ในฐานะผู้รับเงิน
  - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายจิรวัดน์ มีแสง
  - ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางอรพินท์ ฉุนฉ่ำ
  - ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายภาคิน สุนทรวงศกร
  - ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางอัญชลี ขาวไมย์
  - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท มอนสเตอร์ พับลิชชิ่ง จำกัด
  - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายคมสันต์ เชิดแดง
  - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายพงศ์พัฒน์ ชูเมือง
  - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ห้างหุ้นส่วนจำกัด ขวัญเรือน คอนสตรัคชั่น นางสาววรรณวิษา อ่วมด้วง หุ่นส่วนผู้จัดการ และนายมนัสชัย แจ่มสว่าง

##### ๒. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์

- ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๑๐ เรื่อง ดังนี้
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ไอโคนิค แอสเซท จำกัด
  - รายงานความคืบหน้าเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวเหม่งเอ็ง ลูก กรณีซื้อที่ดินโครงการเซ็นทรัล ปาร์คควิว/บางบัวทอง
  - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท คริสตัล พีค โฮลดิ้ง จำกัด
  - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายชยากร ปวงจันทร์คำ
  - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท กิตญาดา พาววิลเลียน จำกัด
  - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ออริจิน คอนโดมิเนียม จำกัด
  - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายชัยชนะ พรหมเดชะวัฒนา
  - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ๕๒ เอ็นจิเนียริง แอนด์ ดีไซน์ จำกัด
  - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายณรงค์ เจริญอนุรักษ์ (ผู้ร้อง)
  - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายปิยะ มุลจิต (ผู้ร้อง)

##### ๓. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านโฆษณาและบริการ

- ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๘ เรื่อง ดังนี้
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายพิพัฒน์ ทองอินทร์และนางสาวพชรพร จดจำ ผู้ชำระบัญชี บริษัท ซาวารี อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด
  - ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องเรียนของนางสาวฐานิตาพัศ แสงกล้า

- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องเรียนของนายวทัณญ อมาตยกุล
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท วิชาทุโก คอร์ปอเรชั่น จำกัด
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวณัฐนิชา เหลืองทสีกิจ ผู้ประกอบการโรงเรียนสอนดนตรี Lenso Music Studio
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนางสาวนราภัสสร ธนินวรรณรัตน์
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนายธนภัทร ฉิมเฉิด
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนางปภาณี โพธิพิพิธ และนายทรงศักดิ์ โพธิพิพิธในฐานะผู้ชำระบัญชีบริษัท พี แอนด์ พี เอดูเคชั่น จำกัด

#### **๔. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองข้อความบนฉลากสินค้า**

- ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้
- ขอให้พิจารณาการใช้ข้อความบนฉลากสินค้าประเภทหัวเขื่อน้ำมันดีเซล พีทีแมกซ์นิตรอนบูสเตอร์ ดีเซล ของบริษัท พีทีจี เอ็นเนอยี จำกัด (มหาชน) บริษัท มิราเคิล เคมีคอลส์ จำกัด และบริษัท โปรดักส์ ดีเวลลอปเม้นท์ เมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด

#### **๕. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย**

- ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้
- ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC
  - ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC
  - ขอให้พิจารณาความไม่ปลอดภัยจากการใช้อุปกรณ์สินค้าเม็ดกาวอุดฟัน
  - ขอให้พิจารณาการยกเลิกหลักเกณฑ์การทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ด้านประสิทธิภาพการฆ่าเชื้อ

#### **๖. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง**

- ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๕ เรื่อง ดังนี้
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายโชติช่วง แซ่ลี (เจ้าของร้านค้าเฟอร์นิเจอร์วินเทจโซฟาวินเทจ บิวอิน White Furniture)
  - ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายสมนึก ไบมงคล
  - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ลาซาต้า จำกัด
  - ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวปารมีย์ ทองอินทร์
  - ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวรรินณภา ภัคภัทรพงศ์ (ถอนเรื่อง)

#### **๗. คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า**

- ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้
- ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่องให้ผลิตภัณฑ์ก๊าซปิโตรเลียมเหลวที่บรรจุในกระป๋องและเตาแก๊สแบบพกพาเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก
  - หารือประเด็นปัญหาเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ลักษณะของฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก (ฉบับที่ ๓) พ.ศ.๒๕๖๕

#### ๘. คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

- พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์และรถจักรยานยนต์ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๑

-หารือเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการกู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕

#### ๙. คณะอนุกรรมการติดตามสอดส่องและวินิจัยโฆษณา

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

- การโฆษณาจัดรายการส่งเสริมการขาย ๗-Eleven #คนไทยไม่ทิ้งกันร่วมด้วยช่วยค่าครองชีพ ดำเนินการโดยบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

#### ๑๐. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

- ประชุมหารือพิจารณาก่อนลงพื้นที่ตรวจฉลาก

- ประชุมคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ครั้งที่ ๒/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๖

- พิจารณาดำเนินคดีแพ่ง กรณีซื้อสินค้าไม่มีคุณภาพ และไม่มีประกันหลังการขาย (มีมติยุติเรื่อง)

#### ๑๑. คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิด ที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณาเปรียบเทียบความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

- ไม่มาตามหนังสือเรียก

**๑๒. คณะอนุกรรมการไต่ถามเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค**

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ ได้ทำการไต่ถามข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๒๘ ครั้ง เรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๖๗ เรื่อง ผู้ร้อง จำนวน ๖๗ ราย ไต่ถามสำเร็จ จำนวน ๓๓ เรื่อง ไต่ถามไม่สำเร็จ จำนวน ๓๔ เรื่อง และจำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย ๔๓๕,๓๓๐.๐๐ บาท (สี่แสนสามหมื่นห้าพันสามร้อยสามสิบบาทถ้วน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไต่ถามเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย (บาท)
ด้านยานยนต์	๓	๔	๔	๒	๒	-
ชุดที่ ๑ (ด้านสัญญา)	๔	๘	๘	๑	๗	๕๓๕.๐๐
ชุดที่ ๒ (ด้านสัญญา)	๓	๘	๘	๒	๖	๒๐,๐๐๐.๐๐
ชุดที่ ๓ (ด้านฉลาก)	๖	๒๖	๒๖	๑๖	๑๐	๒๕๕,๙๗๐.๐๐
ชุดที่ ๔ (ด้านโฆษณา)	๒	๒	๒	๒	๐	๗๕,๕๐๐
ชุดที่ ๕ (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง)	๒	๔	๔	๒	๒	๑๖,๘๓๑.๐๐
ชุดที่ ๖ (ภูมิภาค)	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๗ (ด้านสินค้าและบริการ)	๖	๑๑	๑๑	๖	๕	๓๖,๔๙๔.๐๐
ด้านเวชกรรม ทันตกรรม สถานเสริมความงาม	-	-	-	-	-	-
ด้านต่างประเทศ	-	-	-	-	-	-
ประจำจังหวัด	๒	๔	๔	๒	๒	๓๐,๐๐๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๒๘</b>	<b>๖๗</b>	<b>๖๗</b>	<b>๓๓</b>	<b>๓๔</b>	<b>๔๓๕,๓๓๐.๐๐</b>

**๑๐. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์**

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ผู้รับบริการแสดงความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

- ๑) แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน ๗๕ ราย
  - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐%
- ๒) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) จำนวน ๑๖๖ ราย
  - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๙.๔๐%
- ๓) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จำนวน ๑,๑๕๗ ราย
  - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๖.๕๔%

-----