

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

คำนำ

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

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานสรุปผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะเป็นประโยชน์ให้แก่หน่วยงานต่างๆ และประชาชนทั่วไปสามารถนำข้อมูลผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

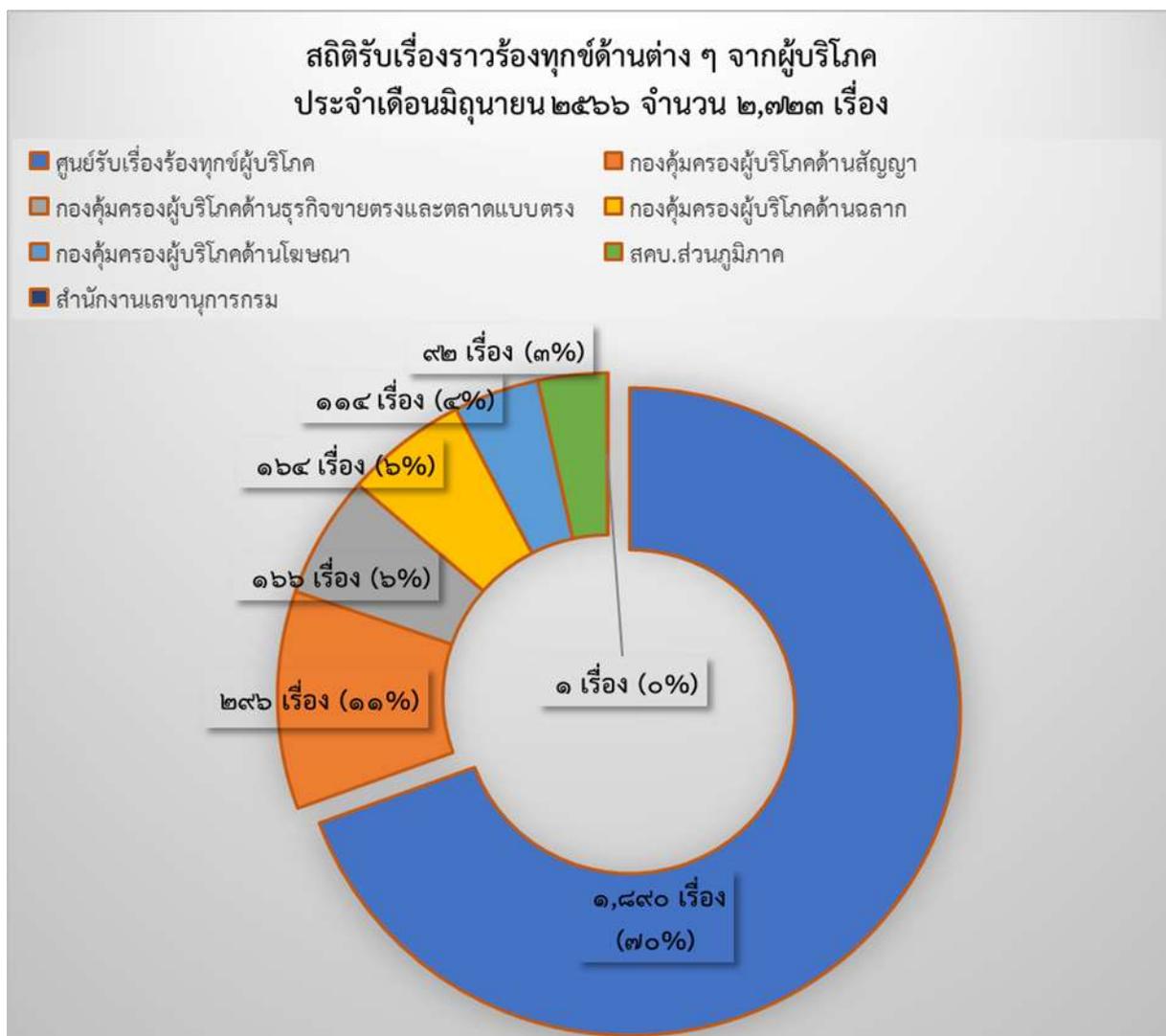
สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖	ก
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑
๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑๗
๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๘
๔. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล	๑๙
๕. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง	๒๐
๖. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการประกอบธุรกิจ	๒๒
๗. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค	๒๔
๘. ข่าวเด่นประจำเดือน	๒๕
๙. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	๓๓
๑๐. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ	๓๗
๑๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์	๔๐

**สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค
และผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖**

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)
ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒,๗๒๓ เรื่อง

แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๒๐ น.

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติ จากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๖๙๕ เรื่อง ผู้บริโภค ๗๔๙ ราย เป็นเงิน ๒๐,๘๔๗,๑๖๐.๘๗ บาท (ยี่สิบล้านแปดแสนสี่หมื่นเจ็ดพันหนึ่งร้อยหกสิบบาทแปดสิบเจ็ดสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค	๒๕๐	๒๕๐	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๒๗๔	๒๗๔	๓๒,๐๐๐.๐๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๑๐	๑๐	๔๗๓.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๑๐๑	๑๐๖	๒,๑๔๐,๐๗๐.๔๕
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๑๐	๑๙	๘๒๒,๘๕๐.๔๒
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๕๐	๙๐	๑๗,๘๕๒,๑๘๓.๐๐
รวม	๖๙๕	๗๔๙	๒๐,๘๔๗,๕๘๖.๘๗

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๒๐ น.

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินการรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒๕ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๕๖ ราย เป็นเงิน ๒๕,๔๔๔,๒๕๐.๘๗ บาท (ยี่สิบล้านสี่แสนสี่หมื่นสี่พันสองร้อยห้าสิบบาทแปดสิบเจ็ดสตางค์)

๔. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

ได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล จำนวน ๔ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๕ ราย เป็นเงิน ๒,๑๓๖,๙๓๙.๐๐ บาท (สองล้านหนึ่งแสนสามหมื่นหกพันเก้าร้อยสามสิบบาทถ้วน)

๕. ข้อมูลการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

๕.๑ การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน จำนวน ๒๕ ราย โดยแบ่งเป็น

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๙ ราย ได้แก่

๑. บริษัท วีไอที อินเทอร์เน็ตชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด
๒. บริษัท รียา ออรา จำกัด
๓. บริษัท บีซีจี โกลบอล จำกัด
๔. บริษัท เอสพี ทรัพย์เพิ่มพูนกรู๊ป จำกัด
๕. บริษัท มีดีพลัส ๑๖๘ จำกัด
๖. บริษัท เบทเตอร์เวย์ (ประเทศไทย) จำกัด
๗. บริษัท สบาย มาสเตอร์ จำกัด
๘. บริษัท โอลีไลฟ์ จำกัด
๙. บริษัท สไมล์ เทรดิง ๗๘๙ จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑๖ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ยูติดีเอ็กซ์ จำกัด
๒. บริษัท เทคโนโลยี ออนไลน์ จำกัด
๓. บริษัท บีซีจี โกลบอล จำกัด
๔. บริษัท ยูเนียนปรอพเพอร์ตี้ จำกัด
๕. บริษัท แอร์เอเชีย ซูเปอร์แอป (ประเทศไทย) จำกัด
๖. บริษัท เอไอ (ประเทศไทย) มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
๗. บริษัท คิวบิก ฟู้ดส์ แอนด์ แคทเทอร์ริง จำกัด
๘. บริษัท อกริโมโม (ไทยแลนด์) จำกัด
๙. บริษัท อินเตอร์ ฟาร์มา จำกัด (มหาชน)
๑๐. บริษัท เทอร์เทิล ๘ จำกัด
๑๑. บริษัท เซฟ-ที-คัท สมาร์ท (ประเทศไทย) จำกัด
๑๒. บริษัท วินเนอร์รี่ เมดิคอล จำกัด (มหาชน)
๑๓. บริษัท ชิบบาไรต์ จำกัด
๑๔. บริษัท บีไอที อินโนเวชั่น จำกัด (ระบบ OCPB Direct)
๑๕. บริษัท แอลเอ็มวีเอส จำกัด (ระบบ OCPB Direct)
๑๖. บริษัท ยูเนียนเคมีคอล แอนด์ อีควิปเมนท์ จำกัด (ระบบ OCPB Direct)

๕.๒ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียน
ลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ จำนวน

๑๕ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๘ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ซีวีไลฟ์ ๗๘๙ จำกัด
๒. บริษัท พาวเวอร์เฮลท์ จำกัด
๓. บริษัท สบายโซน จำกัด
๔. บริษัท ซัคเซสมอร์ ปีอิงค์ จำกัด (มหาชน)
๕. บริษัท เลกาซี คอร์ป จำกัด
๖. บริษัท ไบเน็ท ยูเนียน โกลด์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด
๗. บริษัท นู สกิน เอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด
๘. บริษัท พี เอส เค ๒๐๐๕ จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๗ ราย ได้แก่

๑. บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด
๒. บริษัท เลกาซี คอร์ป จำกัด
๓. บริษัท โกลโบ ฟู้ดส์ จำกัด
๔. บริษัท สยาม สเปนเซียลลิตี้ จำกัด
๕. บริษัท ทเวนตีโฟร์ ซ้อปปิง จำกัด
๖. บริษัท ที.เจ.ซี.เคมี จำกัด
๗. บริษัท ดีไอคอนกรุ๊ป จำกัด

๖. การตรวจสอบพฤติการณ์การประกอบธุรกิจ

ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์การประกอบธุรกิจต่าง ๆ โดยแบ่งตามประเภทธุรกิจ ดังนี้

๖.๑ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป จำนวน ๑๗ ราย

๖.๒ การตรวจสอบการโฆษณา จำนวน ๘๑ ราย

๗. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านงานประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๑๗ เรื่อง และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒๘๒ เรื่อง/ครั้ง/เล่ม

๘. ข่าวเด่นประจำเดือน

มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๕ เรื่อง ได้แก่ (๑) สคบ. ตรวจสอบการจัดทำฉลากชุดสังฆทานและชุดไทยธรรม จังหวัดนครปฐม (๒) สคบ. เปิดปฏิบัติการ “ดับควันชอยเสื่อใหญ่” ลุยร้านลอยขายบุหรีไฟฟ้าใกล้ ม.ต่งย่านชอยเสื่อใหญ่ (๓) สคบ. เปิดปฏิบัติการ “ควันจาง กลางกรุงเก่า” (๔) สคบ. ทหารีร่วมกับสภาองค์กรของผู้บริโภค แนวทางข้อสัญญาไม่เป็นธรรม (๕) สคบ. เผ่าระวังหารีการบังคับใช้กฎหมายควบคุมบุหรีไฟฟ้า

๙. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๔ ครั้ง ได้แก่ (๑) โครงการรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับ(ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. (๒) สคบ. เพิ่มสมรรถนะเจ้าหน้าที่ด้านดิจิทัลจัดการสัมมนาเชิงปฏิบัติการระดมสมอง "OCPB Smart Warning" เจาะลึก แนวทาง กลวิธี สำหรับการเตือนภัยผู้บริโภคเชิงรุก (๓) โครงการ OCPB Smart Future Gov. : การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพสำหรับอนาคต (๔) สคบ. MOU ๖ องค์กร ร่วมพัฒนาศักยภาพองค์กรผู้บริโภค

๑๐. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/
คณะอนุกรรมการ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	จำนวน ครั้ง	จำนวน เรื่อง
ส่วนกลาง	๑๙	๔๒
คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก	๑	๒
คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา	๑	๑
คณะกรรมการว่าด้วยโฆษณา	๑	๓
คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	๑	๒
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป	๓	๑๒
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอาหารมัทพ์	๓	๙
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรง และตลาดแบบตรง	๑	๔
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย	๑	๒
คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า	๑	๑
คณะอนุกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน	๒	๒
คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน	๒	๒
คณะอนุกรรมการป้องกันหรือระงับภัยอันตรายอันจะเกิดขึ้นแก่ผู้บริโภค	๑	๑
คณะอนุกรรมการพิจารณาจัดทำร่างกฎหมายตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕	๑	๑
ส่วนภูมิภาค	๔	๖
คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด	๑	๓
คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิด ที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร	๓	๓
รวม	๒๓	๔๘

๑๐.๑ คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องราวร้องทุกข์
ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ย เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการ ชดเชย (บาท)
รวม	๒๙	๕๘	๕๘	๓๒	๒๖	๕๒๐,๐๒๙.๐๐

๑๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

๑๑.๑ ความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน ๘๒ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐ %

๑๑.๒ ความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) จำนวน ๑๗๑ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๘๓ %

๑๑.๓ ความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จำนวน ๑,๓๕๖ ราย

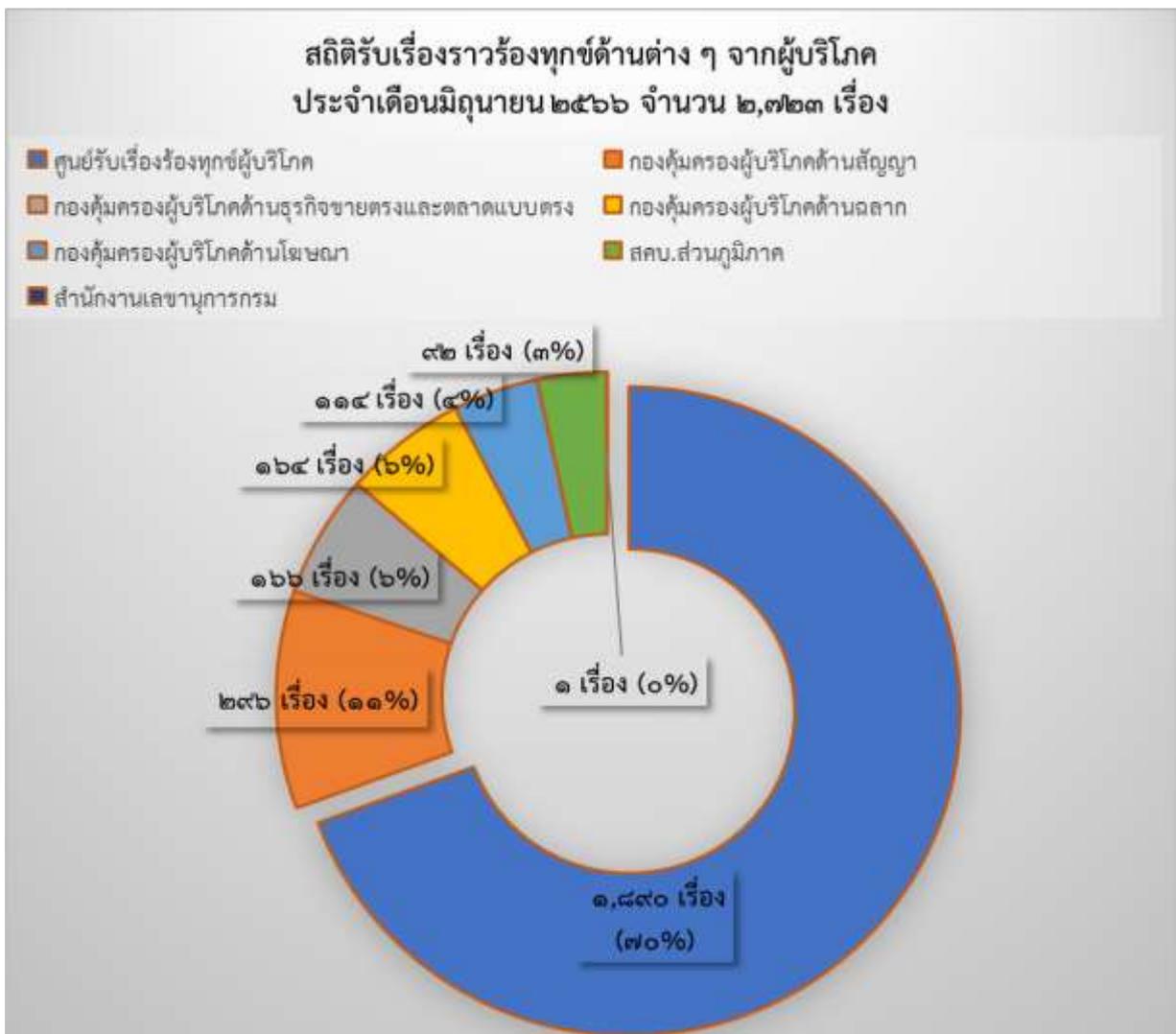
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๒๐%

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

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

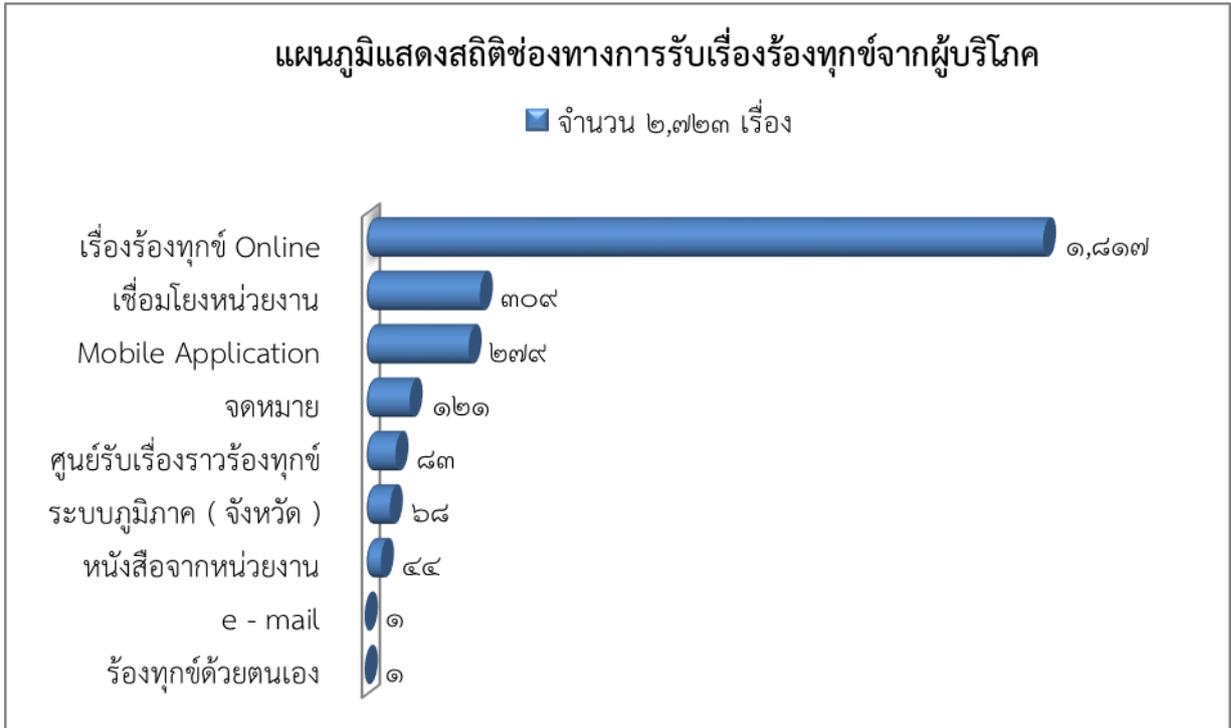
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒,๗๒๓ เรื่อง รายละเอียดดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๒๐ น.

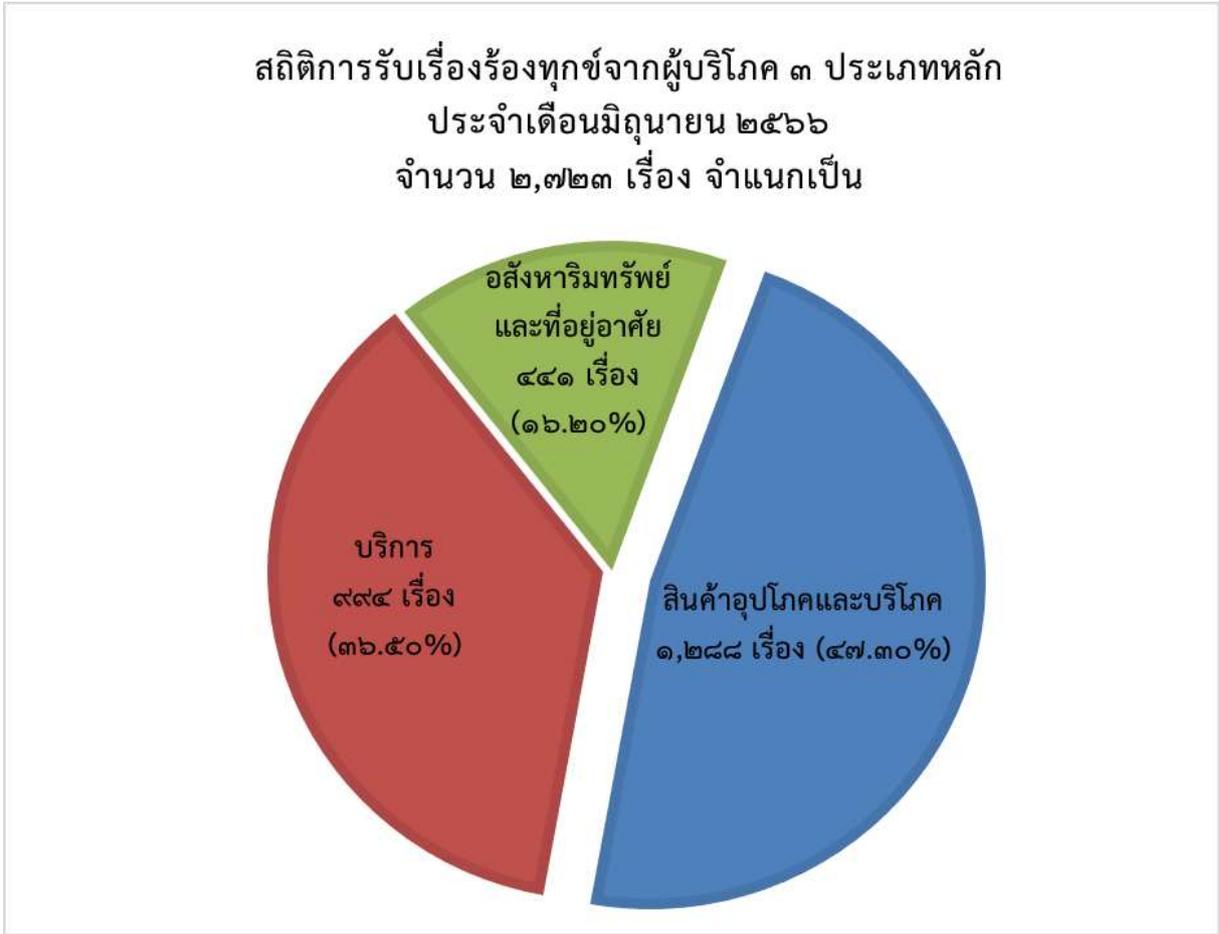
ช่องทางเรื่องร้องทุกข์ : สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๒๐ น.

๑.๒ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคออกเป็นประเภทหลัก ๓ ประเภท ได้แก่ ๑) สินค้าอุปโภคและบริโภค ๒) บริการ และ ๓) อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ จำนวน ๒,๗๒๓ เรื่อง ดังนี้

แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๓ ประเภทหลัก

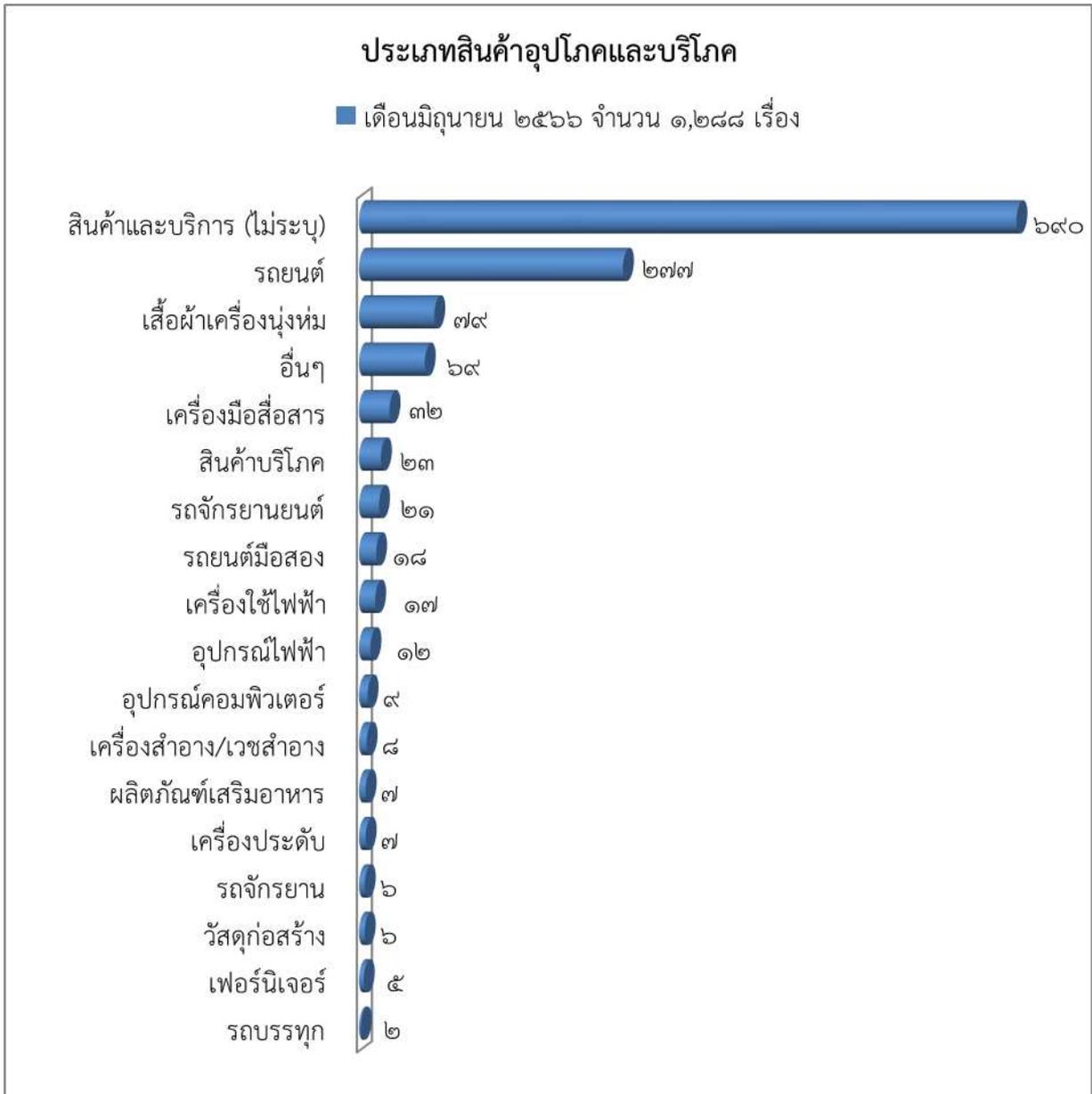


ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๒๐ น.

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ จากสถิติในแผนภูมิ พบว่า ประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๑,๒๘๘ เรื่อง (๔๗.๓๐%) รองลงมา คือ บริการ จำนวน ๙๙๔ เรื่อง (๓๖.๕๐%) และอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๔๔๑ เรื่อง (๑๖.๒๐%) ซึ่งแบ่งประเภทเรื่องร้องทุกข์ต่าง ๆ ได้ดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๒๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) จำนวน ๖๙๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๕๗ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนมิถุนายน ๒๕๖๖

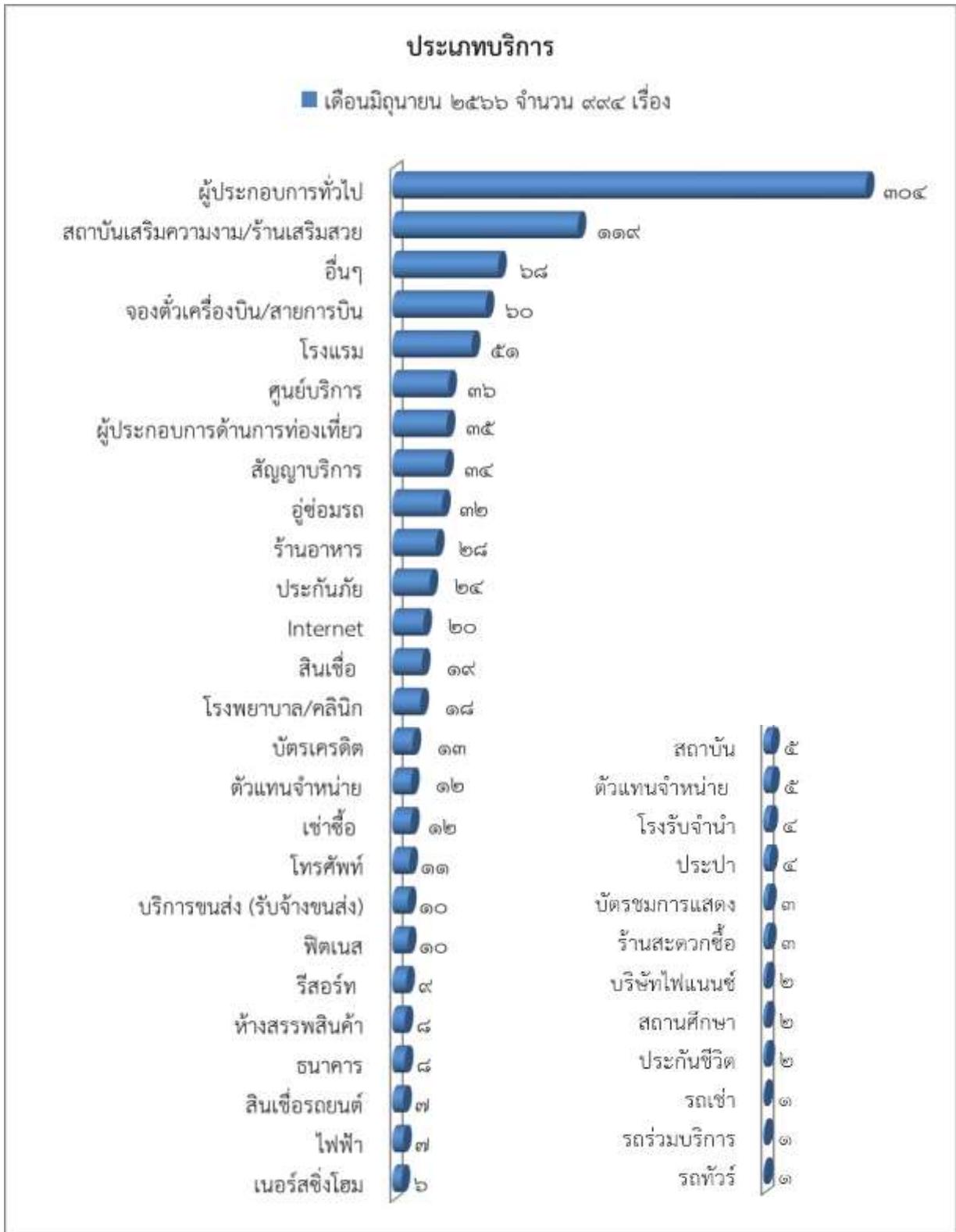
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๖๙๐)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔๐๐
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒๗๖
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖
	สินค้าชำรุด	๔
	ขอเงินคืน	๓
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๑
รถยนต์ (๒๗๗)	ชำรุด	๑๘๕
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๓๑
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑๙
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑๖
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑๐
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๙
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๕
	ยึดรถคืน	๑
ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑	
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๗๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒๓
	สินค้าชำรุด	๑๔
อื่นๆ (๖๙)	ไม่ระบุ	๖๙
เครื่องมือสื่อสาร (๓๒)	สินค้าชำรุด	๑๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
สินค้าบริโภค (๒๓)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๒๓
รถจักรยานยนต์ (๒๑)	ชำรุด	๖
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์	๓
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๓
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์/ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๒
ซ่อมล่าช้า	๒	
รถยนต์มือสอง (๑๘)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๙
	ขอเงินจองคืน	๖
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๓
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๑๗)	สินค้าชำรุด	๘
	ไม่ได้มาตรฐาน	๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๒)	สินค้าชำรุด	๖
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
	ขอเงินคืน	๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ชำรุด	๖ ๓
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๘)	ขอเงินคืน การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๔ ๔
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๗)	เรียกร้องค่าเสียหาย	๗
เครื่องประดับ (๗)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๗
รถจักรยาน (๖)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๖
วัสดุก่อสร้าง (๖)	ไม่ได้มาตรฐาน	๖
เฟอร์นิเจอร์ (๕)	ไม่ได้มาตรฐาน สินค้าชำรุด ขอเงินคืน	๒ ๒ ๑
รถบรรทุก (๒)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๒๐ น.

๒. ประเภทบริการ

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๒๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ ผู้ประกอบการทั่วไป จำนวน ๓๐๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๘ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๖

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ผู้ประกอบการทั่วไป (๓๐๔)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๑๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๗๒
	ขอเงินคืน	๙
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๘
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๑๑๙)	เรียกร้อยค่าเสียหาย	๔๓
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๔๐
	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๒๔
	คุณภาพบริการ	๑๒
อื่นๆ (๖๘)	ไม่ระบุ	๖๘
จ้องตัวเครื่องบิน/สายการบิน (๖๐)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๖
	ขอคืนค่าโดยสาร	๑๓
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๑๑
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๑๑
	ตัวถูกยกเลิก	๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	เที่ยวบินล่าช้า	๑
	กระเป๋าดำเนินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย	๑
โรงแรม (๕๑)	ตรวจสอบการให้บริการ	๓๗
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๖
	ขอเงินคืน	๖
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๒
ศูนย์บริการ (๓๖)	ตรวจสอบการให้บริการ	๒๐
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๙
	ซ่อมล่าช้า	๖
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๓๕)	ขอคืนค่าโดยสาร	๑๓
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๖
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๕
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๔
สัญญาบริการ (๓๔)	ขอเงินคืน	๑
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒๘
	ผิดสัญญา	๔
อยู่ซ่อมรถ (๓๒)	ขอเงินคืน	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อยู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๘
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๘
ร้านอาหาร (๒๘)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๔
	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข/สิทธิประโยชน์	๑๙
	ราคาไม่เหมาะสม	๔
	อาหารเป็นพิษ /เน่าเสีย	๔
	ไม่สะอาด	๑

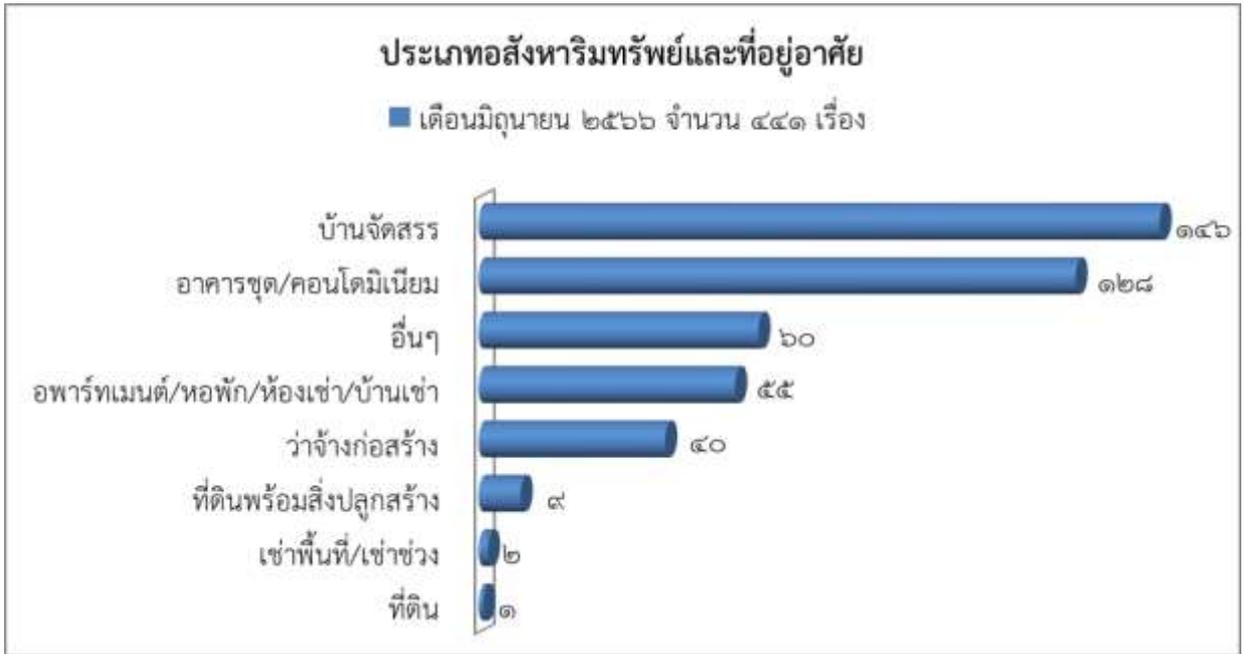
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ประกันภัย (๒๔)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๘
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๖
Internet (๒๐)	สัญญา Hispeed Internet ช้า	๗
	ค่าบริการเกินจริง	๗
	ขอค่าปรึกษา	๖
สินเชื่อ (๑๙)	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย	๘
	ขอค่าปรึกษา	๕
	กู้ไม่ผ่าน/กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้	๔
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑
โรงพยาบาล/คลินิก (๑๘)	ขอค่าปรึกษา/รอปรับปรุงโครงสร้างหนี้	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑๐
บัตรเครดิต (๑๓)	ราคาไม่เหมาะสม	๘
	บัตรสูญหาย	๖
	พฤติกรรมทางหนี้	๖
ตัวแทนจำหน่าย (๑๒)	หักเงินจากบัญชี	๑
	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้	๑๒
เช่าซื้อ (๑๒)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๖
	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย	๒
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๒
	ปิดบัญชีสินค้า	๒
โทรศัพท์ (๑๑)	ชำรุด	๗
	ค่าใช้จ่ายสูงเกินความจริง	๔
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๑๐)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๖
	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๔
พิตเนส (๑๐)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๐
รีสอร์ท (๙)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	ตรวจสอบการให้บริการ	๔
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
ห้างสรรพสินค้า (๘)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๘
ธนาคาร (๘)	ขอค่าปรึกษา	๖
	พฤติกรรมทางหนี้	๒
สินเชื่อรถยนต์ (๗)	ค่าปรับล่าช้า	๔
	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๓
ไฟฟ้า (๗)	ค่าบริการเกินจริง	๖
	เรื่องมิเตอร์ไฟฟ้า	๑
เนอร์สซิ่งโฮม (๖)	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๖
สถาบัน (๕)	ขอเงินคืน	๕
ตัวแทนจำหน่าย (๕)	ขอเงินคืน	๔
	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้	๑
โรงรับจำนำ (๔)	ตรวจสอบการเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ย	๔
ประปา (๔)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
บัตรชมการแสดง (๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๓
ร้านสะดวกซื้อ (๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
บริษัทไฟแนนซ์ (๒)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
สถานศึกษา (๒)	ตรวจสอบพฤติกรรมครู	๒
ประกันชีวิต (๒)	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์	๑ ๑
รถเช่า (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
รถร่วมบริการ (๑)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑
รถทัวร์ (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๒๐ น.

๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๒๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ บ้านจัดสรร จำนวน ๑๔๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๑๑ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอให้ตรวจสอบโครงการ

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนมิถุนายน ๒๕๖๖

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
บ้านจัดสรร (๑๔๖)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๖๗
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๕๑
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑๔
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๖
	การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๒๘)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑๘
	ขอเงินคืน	๑๖
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑๓
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างอาคารผนัง แตกแยก ร้อยร้าว	๑๓
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑๐
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๑๐
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๘
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๘
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๖
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๖
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๒	
ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑	
อื่น ๆ (๖๐)	ไม่ระบุ	๖๐
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๕๕)	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๒๐
	ขอเงินประกันคืน	๑๘
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๖
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๔
	เรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด	๓
	ตรวจสอบการให้บริการ	๓
ว่าจ้างก่อสร้าง (๔๐)	ถูกโจรกรรมทรัพย์สิน/ขดใช้ค่าเสียหาย	๑
	ผู้รับเหมาทำงาน	๑๖
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๑๔
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๙
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๙)	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๓
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๒
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑	

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (ต่อ)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ ๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๒)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๑
ที่ดิน (๑)	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์ ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๒๐ น.

ตารางสถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ ที่เข้ามามากที่สุด และแนวทางแก้ไขปัญหา เดือนมิถุนายน ๒๕๖๖

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๖๙๐)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔๐๐
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒๗๖
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖
	สินค้าชำรุด	๔
	ขอเงินคืน	๓
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๑
อันดับที่ ๒ ผู้ประกอบการทั่วไป (๓๐๔)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๑๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๗๒
	ขอเงินคืน	๙
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๘
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
อันดับที่ ๓ รถยนต์ (๒๗๗)	ชำรุด	๑๘๕
	ขอเงินจูงจูงคืนกรณีไม่ได้รถ	๓๑
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑๙
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑๖
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑๐
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๙
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๕
	ยึดรถคืน	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
อันดับที่ ๔ บ้านจัดสรร (๑๔๖)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๖๗
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๕๑
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑๔
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๖
	การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
	ขอค่าปรับ	๑
อันดับที่ ๕ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๒๘)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑๘
	ขอเงินคืน	๑๖
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑๓
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก	๑๓
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑๐
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๑๐
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๘
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๘
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๖
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๖
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๒	

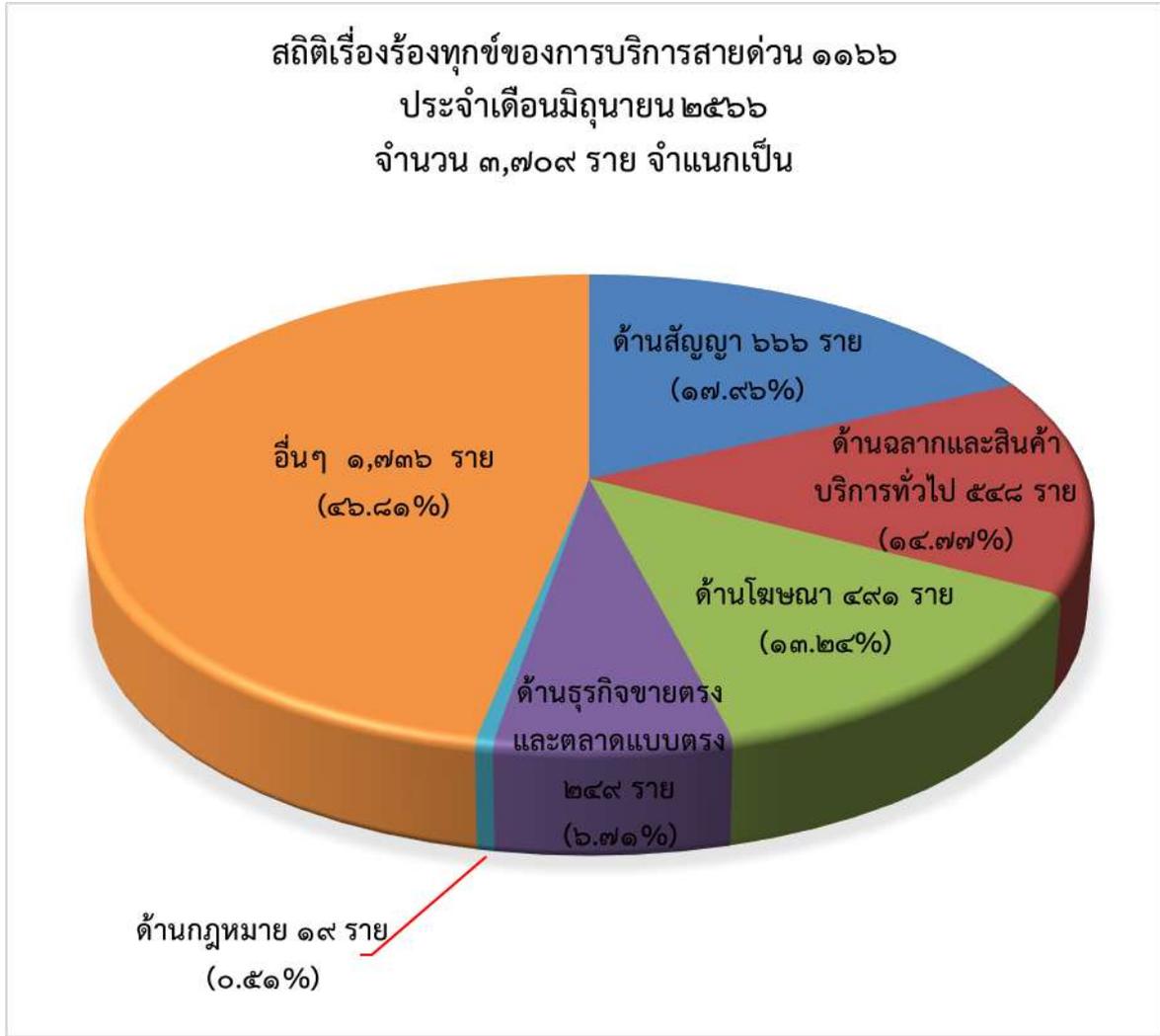
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (ต่อ)	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑

จากสภาพปัญหาสถิติเรื่องร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นมาจากหลายปัจจัย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับข้อสัญญา ข้อกฎหมาย ข้อเท็จจริง แนวทางปฏิบัติ และดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภคในเบื้องต้น โดยเชิญคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อหาข้อยุติ หากคู่กรณีไม่สามารถเจรจาทกลงกันได้ เจ้าหน้าที่จะรวบรวมข้อเท็จจริงเสนอคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงของเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง 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 ๓,๗๐๙ ราย ขอรับคำปรึกษา/รับเรื่องร้องทุกข์/ติดตามผล/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ จำนวน ๓,๗๐๙ ราย

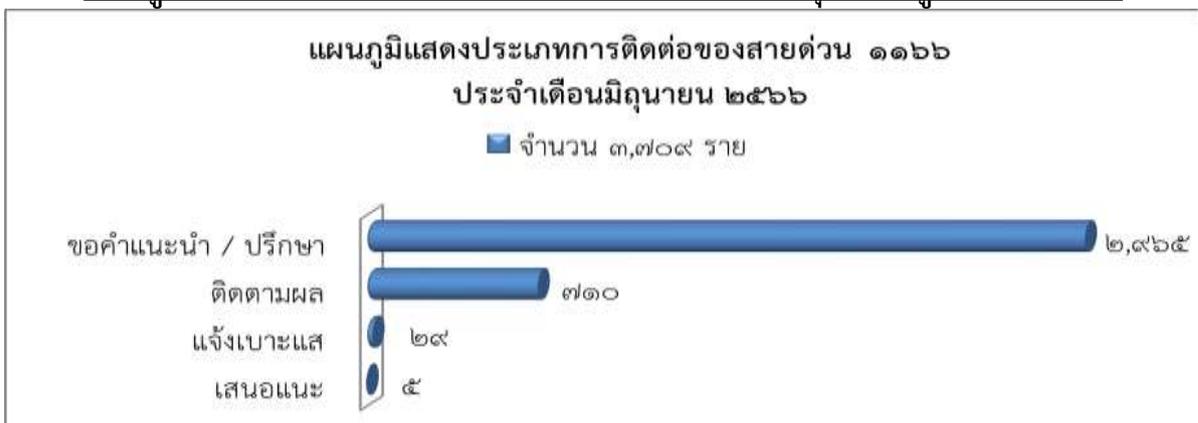
แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๒๐ น.

ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖ : สามารถจำแนกประเภทเรื่องการติดต่อ ดังนี้

แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องการติดต่อการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๒๐ น.

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๖๙๕ เรื่อง ผู้บริโภค ๗๔๙ ราย เป็นเงิน ๒๐,๘๔๗,๑๖๐.๘๗ บาท (ยี่สิบล้านแปดแสนสี่หมื่นเจ็ดพันหนึ่งร้อยหกสิบบาทแปดสิบลบาทแปดสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค	๒๕๐	๒๕๐	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๒๗๔	๒๗๔	๓๒,๐๐๐.๐๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๑๐	๑๐	๔๗๓.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๑๐๑	๑๐๖	๒,๑๔๐,๐๗๐.๔๕
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๑๐	๑๙	๘๒๒,๘๕๐.๔๒
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๕๐	๙๐	๑๗,๘๕๒,๑๙๓.๐๐
รวม	๖๙๕	๗๔๙	๒๐,๘๔๗,๕๖๖.๘๗

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๒๐ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมาด้วย)

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ ได้รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค		
	จำนวนผู้ประกอบการธุรกิจ ที่ถูกดำเนินคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
๑. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค			
กรณีร้องการโฆษณา	๑๐	๒๘	๘,๓๑๐,๘๔๕.๓๙
กรณีสินค้าและบริการทั่วไป	๒	๒	๗๓,๑๙๘.๐๐
กรณีสัญญา/อสังหาริมทรัพย์	๑๐	๒๓	๑๖,๙๙๕,๑๑๗.๔๘
กรณีด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๓	๓	๖๕,๐๙๐.๐๐
รวม	๒๕	๕๖	๒๕,๔๔๔,๒๕๐.๘๗

๔. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล
ซึ่งในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ชื่อจำเลย	ผลการดำเนินการ ยึด-อายัด	จำนวน (คดี)	จำนวน ผู้บริโภค (ราย)	จำนวนเงิน (บาท) ที่ยึด-อายัด
บริษัท ออลสวีท จำกัด	อายัดสิทธิเรียกร้องประเภทบัญชี เงินฝากของจำเลย	๑	๑	๑๒๙,๐๐๐.๐๐
บริษัท สยามนุวัตร จำกัด	อายัดสิทธิเรียกร้องประเภทบัญชี เงินฝากของจำเลย	๑	๑	๑,๘๐๖,๙๔๙.๐๐
บริษัท ไทปิ่น วาเคชั่น คลับ จำกัด หรือ ไทปิ่น แมนเนจเม้นท์ จำกัด	อายัดสิทธิเรียกร้องประเภทบัญชี เงินฝากของจำเลย	๒	๓	๒๐๐,๙๙๐.๐๐
รวม		๔	๕	๒,๑๓๖,๙๓๙.๐๐

๕. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ จำนวน ๒๕ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๙ ราย ได้แก่

๑. บริษัท วีไอที อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด
๒. บริษัท รียา ออรา จำกัด
๓. บริษัท บีซีจี โกลบอล จำกัด
๔. บริษัท เอสพี ทรัพย์เพิ่มพูนกรู๊ป จำกัด
๕. บริษัท มีดีพลัส ๑๖๘ จำกัด
๖. บริษัท เบทเตอร์เวย์ (ประเทศไทย) จำกัด
๗. บริษัท สบาย มาสเตอร์ จำกัด
๘. บริษัท โอลิไลฟ์ จำกัด
๙. บริษัท สไมล์ เทรดิง ๗๘๙ จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑๖ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ยูติดีเอ็กซ์ จำกัด
๒. บริษัท เทคโนโลยี ออนไลน์ จำกัด
๓. บริษัท บีซีจี โกลบอล จำกัด
๔. บริษัท ยูเนียนปรอพเปอร์ตี้ จำกัด
๕. บริษัท แอร์เอเชีย ซูเปอร์แอฟ (ประเทศไทย) จำกัด
๖. บริษัท เอไซ (ประเทศไทย) มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
๗. บริษัท คิวบิก ฟู้ดส์ แอนด์ แคทเทอร์ริง จำกัด
๘. บริษัท อกรีโมโม (ไทยแลนด์) จำกัด
๙. บริษัท อินเทอร์เน็ต ฟาร์ม จำกัด (มหาชน)
๑๐. บริษัท เทอร์เทิล ๘ จำกัด
๑๑. บริษัท เซฟ-ที-คัท สมาร์ท (ประเทศไทย) จำกัด
๑๒. บริษัท วินเนอร์รี่ เมดิคอล จำกัด (มหาชน)
๑๓. บริษัท ซิบบาไรต์ จำกัด
๑๔. บริษัท บีไอที อินโนเวชั่น จำกัด (ระบบ OCPB Direct)
๑๕. บริษัท แอลเอ็มวีเอส จำกัด (ระบบ OCPB Direct)
๑๖. บริษัท ยูเนียนเคมีคอล แอนด์ อีควิปเมนท์ จำกัด (ระบบ OCPB Direct)

**การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง
และธุรกิจตลาดแบบตรง**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ จำนวน ๑๕ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๘ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ซีวีไลฟ์ ๗๘๙ จำกัด
๒. บริษัท พาวเวอร์เฮลท์ จำกัด
๓. บริษัท สบายโซน จำกัด
๔. บริษัท ซัคเซสมอร์ ปีอิ่งค์ จำกัด (มหาชน)
๕. บริษัท เลกาซี คอร์ป จำกัด
๖. บริษัท ไบเน็ท ยูเนี่ยน โกลด์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด
๗. บริษัท นู สกิน เอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด
๘. บริษัท พี เอส เค ๒๐๐๕ จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๗ ราย ได้แก่

๑. บริษัท คาโอ อินตัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด
๒. บริษัท เลกาซี คอร์ป จำกัด
๓. บริษัท โกลโบ ฟู้ดส์ จำกัด
๔. บริษัท สยาม สเปเชียลลิตี้ จำกัด
๕. บริษัท ทเวนตีไฟฟ์ ซ้อปปีง จำกัด
๖. บริษัท ที.เจ.ซี.เคมี จำกัด
๗. บริษัท ดีไอคอนกรุ๊ป จำกัด

๖. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ (ส่วนกลาง)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการติดตามตรวจสอบพฤติการณ์ของผู้ประกอบการด้านต่างๆ ได้แก่ ผู้ประกอบการที่ดำเนินการโฆษณา ผู้ประกอบการที่เป็นผู้ผลิต ผู้ส่งหรือนำเข้า และผู้จำหน่ายสินค้าและบริการ ตรวจสอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและหลักฐานการรับเงิน และผู้ประกอบการขายตรงและตลาดแบบตรง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันปราบปรามการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ซึ่งในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๖.๑ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๑๕ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป	
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์ใช้แล้วเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๑๕ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๘ ราย
ไม่ถูกต้อง	๗ ราย

๖.๒ การตรวจสอบการโฆษณาได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๘๑ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบการโฆษณา	
- การตรวจสอบการโฆษณาสินค้าหรือบริการพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒	๑ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๑ ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย
- การตรวจสอบพิสูจน์เพื่อแสดงความจริงเกี่ยวกับข้อความโฆษณา	๘๐ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๘๐ ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย

**การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ
(ส่วนภูมิภาค)**

๖.๓ การตรวจสอบด้านโฆษณา ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ
จำนวน ๒ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบด้านโฆษณา	
- ตรวจสอบการโฆษณาสินค้าหรือบริการตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒	๑ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๑ ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย
- ตรวจสอบฝ่าฝืนระวาง	๑ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๑ ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย

๗. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	จำนวน	
๑. งานประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๑๑๗	เรื่อง
- การผลิต infographic	๕๑	เรื่อง
- สื่อวีดิทัศน์/การผลิตสื่อกู๊ปข่าว	๒	เรื่อง
- การตรวจข่าว	๓๑	เรื่อง
- ข่าวประชาสัมพันธ์	๕	เรื่อง
- ประสานสื่อ	๕	เรื่อง
- ลงพื้นที่ข่าว	๑๗	เรื่อง
- การผลิตรายการวิทยุครบเครื่องเรื่อง สคบ.	๔	เรื่อง
- การจัดทำบทความ	๒	เรื่อง
๒. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๒๘๒	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
๒.๑ การผลิตสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	๑๗๔	เรื่อง
๒.๒ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง ต่าง ๆ	๑๐๖	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
(๑) สื่อ Online	๒๕	เรื่อง
(๒) สื่อสารมวลชน	๑	เรื่อง
(๓) การจัดนิทรรศการ	๑	ครั้ง
(๔) การจัดส่งข้อมูลข่าวสารทางไปรษณีย์	๔	เรื่อง
(๕) การขอรับเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	๗๕	เล่ม
๒.๓ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สคบ.	๒	เรื่อง
(๑) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ	๒	เรื่อง

๘. ข่าวเด่นประจำเดือน

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๕ เรื่อง ดังนี้

๘.๑ สคบ. ตรวจการจัดทำฉลากชุดสังฆทานและชุดไทยธรรม จังหวัดนครปฐม



เมื่อวันพฤหัสบดีที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น. เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายสรณ์ชัย ธานีพันธ์) ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก (นายพัศกร ทัทมมงคล) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม พาณิชย์จังหวัดนครปฐม สำนักชั่งตวงวัด กรมการค้าภายใน พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการทั้งผู้ผลิตและผู้จำหน่ายชุดสังฆทานและชุดไทยธรรม ณ แหล่งผลิต บริษัท มาลัยรัก จำกัด และร้านค้าพื้นที่ในอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม จำนวน ๑๐ ร้าน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่พุทธศาสนิกชนในการเลือกซื้อชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมที่มี ในช่วงใกล้วันสำคัญทางพระพุทธศาสนา วันวิสาขบูชาที่จะมาถึง พุทธศาสนิกชนที่มีจิตศรัทธาจะถือโอกาสนี้ในการซื้อหาชุดสังฆทานและชุดไทยธรรม ถวายพระภิกษุสงฆ์ ซึ่งชุดสังฆทานที่วางจำหน่ายตามร้านค้าจะมีลักษณะเป็นชุดสำเร็จรูปมากมายหลายขนาด โดยมีราคาแตกต่างกันไป ซึ่งผู้บริโภคจะต้องตรวจสอบให้รอบคอบก่อนตัดสินใจซื้อ เพราะอาจมีผู้ประกอบการบางรายฉวยโอกาสนำสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ และมีปริมาณไม่ครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในฉลากมาบรรจุในชุดสังฆทาน และชุดไทยธรรมมาขายให้แก่ผู้บริโภค ตามที่คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ฉบับที่ ๒๓ (พ.ศ. ๒๕๕๐)

เรื่อง ให้ชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก ได้มีประกาศให้ชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก ซึ่งจะต้องระบุรายละเอียดของสินค้า คือ ประเภท ขนาด มิติ ปริมาณ ปริมาตร น้ำหนัก จำนวน และราคาของสินค้าแต่ละรายการ ราคารวมชุดจัดบรรจุที่ระบุหน่วยเป็นบาท รวมถึงชื่อสถานที่ตั้งของผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายชุดสังฆทานหรือชุดไทยธรรม วันเดือนปีที่หมดอายุ วันเดือนปีที่บรรจุ และกรณีที่ชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมใดที่มีการนำสินค้าที่อาจทำปฏิกิริยากันจนทำให้มีสี กลิ่น หรือรสชาติที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งอาจเป็นอันตรายต่อผู้บริโภค เช่น ใบชา ข้าวสาร สบู่ และผงซักฟอก ให้ระบุค่าเตือนไว้ในฉลากดังกล่าว หากผู้ประกอบการขายสินค้าที่มีประกาศควบคุมฉลาก โดยไม่มีฉลาก หรือมีฉลากแต่ฉลากนั้นไม่ถูกต้อง จะมีโทษจำคุกไม่เกิน ๖ เดือน หรือปรับไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ทั้งนี้ สคบ. ขอแนะนำพุทธศาสนิกชน ในการเลือกซื้อชุดสังฆทานและชุดไทยธรรม ควรตรวจสอบฉลาก สังเกตวันหมดอายุ สิ่งของที่บรรจุไม่ควรใส่อาหารหรือยาปนกับผลิตภัณฑ์อื่นๆ หีบห่อต้องสะอาดไม่ฉีกขาด เพื่อให้ได้ของที่มีคุณภาพและมีความปลอดภัยต่อพระภิกษุสงฆ์

๘.๒ สคบ. เปิดปฏิบัติการ “ดับควันซอเยื่อใหญ่” ลุยร้านลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าใกล้ ม.ดงย่านซอเยื่อใหญ่



เลขาธิการ สคบ. (นายธสรณ์อัชฌ์ ธนธิพันธ์) สั่งกวาดล้างบุหรี่ไฟฟ้าลักลอบขายใกล้ มหาวิทยาลัยชื่อดังย่านซอรัชดา ๓๖ หลังจากที่มีประชาชนหลายรายร้องเรียนมาที่ สคบ. พบเห็นเด็กและเยาวชนได้เข้าไปซื้อมาสูบเป็นจำนวนมาก ที่สำคัญอยู่ห่างสถาบันการศึกษาไม่ถึง ๑๐๐ เมตร ต่อมา เมื่อวันที่ ๒ มิ.ย. ๖๖ เลขาธิการ สคบ. สั่งการให้ พ.ต.อ.ประทีป เจริญศิลป์ รองเลขาธิการ สคบ. ในฐานะผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ พร้อมเจ้าหน้าที่ สคบ. จำนวน ๗ ราย สนธิกำลังร่วมกับ สน.พหลโยธิน ลงพื้นที่ตรวจสอบตามที่มีการร้องเรียน เมื่อไปถึงพบร้านที่ ๑ ตั้งอยู่ริมถนนในซอเยื่อใหญ่อุทิศ ชื่อร้าน AB VAPE พบมีการเปิดขายบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า ให้แก่ลูกค้า เจ้าหน้าที่ สคบ. จึงได้แสดงตัวพร้อมยึดของกลางบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า และถัดไปประมาณ ๓๐๐ เมตร เจ้าหน้าที่ สคบ. ได้เข้าตรวจสอบร้านที่ ๒ ติดป้ายหน้าร้านใช้ชื่อ @ เสื่อใหญ่ มีรูปภาพบุหรี่ไฟฟ้าเพื่อโฆษณาให้คนทราบ ภายในร้านพบมีบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า หลายยี่ห้อวางขายอยู่ภายในตู้โชว์ เจ้าหน้าที่จึงได้แสดงตัวพร้อมยึด ของกลางทั้งหมด หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ได้เดินทางไปยังร้านที่ ๓ ซึ่งห่างกันไม่มาก พบกำลังเปิดขายบุหรี่ไฟฟ้า มีการใช้ชื่อร้านว่า Relx cafe @เสื่อใหญ่ เจ้าหน้าที่จึงแสดงตัวพร้อมยึดของกลางทั้งหมด และเชิญผู้ขายทั้ง ๓ ร้านพร้อมของกลาง ไป สน.พหลโยธิน เพื่อดำเนินการตามกฎหมาย ในระหว่างที่เจ้าหน้าที่กำลังสอบถ้อยคำผู้ขายทั้ง ๓ ร้านดังกล่าว เพื่อประกอบการดำเนินคดีอยู่นั้น ได้รับรายงานว่าหลังจากที่เจ้าหน้าที่ สคบ. เดินทางออกจากพื้นที่เพื่อเดินทางไปยัง สน.พหลโยธิน ก็มีร้านขายบุหรี่ไฟฟ้ากลับมาเปิดขายบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า อีกโดยไม่เกรงกลัวต่อกฎหมาย แม้ว่าเจ้าหน้าที่สคบ.เพิ่งลงพื้นที่ตรวจสอบก็ตาม เจ้าหน้าที่ สคบ. จึงได้ย้อนกลับไปตรวจสอบ พบมีร้านลักลอบเปิดขายบุหรี่ไฟฟ้า อีกโดยใช้ชื่อร้านว่าบ้านควนหอม จึงได้แสดงตัวพร้อมยึดบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า ซึ่งในระหว่างที่เจ้าหน้าที่กำลังปฏิบัติหน้าที่อยู่นั้นได้ เยาวชนจำนวนหลายรายมาติดต่อเพื่อขอซื้อบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า แต่เมื่อรู้ว่าเป็นเจ้าหน้าที่ สคบ. กำลังยึดของกลางอยู่ก็รีบเดินออกจากร้านไปโดยทันที

ผลจากการปฏิบัติการในครั้งนี้ สคบ.สามารถดำเนินคดีผู้กระทำความผิด ๔ ร้าน ผู้ต้องหา ๘ ราย มีความผิดฐานฝ่าฝืนคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๙/๒๕๕๘ เป็นความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๒๙/๙ วรรคสอง ประกอบมาตรา ๕๖/๔ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๓ ปี หรือปรับไม่เกิน ๖ แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และได้ยึดของกลางเป็นบุหรีไฟฟ้า น้้ายาบุหรีไฟฟ้า พร้อมอุปกรณ์ทั้งหมด รวมมูลค่าของกลางประมาณ ๒ ล้านบาท

ทั้งนี้ เลขาธิการ สคบ. กล่าวว่า "ปัจจุบันการลักลอบขายบุหรีไฟฟ้า มีการพุ่งเป้าไปที่เด็กและเยาวชน มีการออกแบบผลิตภัณฑ์บุหรีไฟฟ้า น้้ายาบุหรีไฟฟ้า มาหลากหลายรูปแบบ เพื่อดึงดูดเด็กและเยาวชน และการลักลอบขายใกล้สถานศึกษาถือว่าเป็นอันตรายอย่างยิ่ง ซึ่งทุกภาคส่วนจะต้องร่วมมือกันเพื่อป้องกันรวมทั้งการให้ความรู้พิษภัยของสินค้าอันตรายเหล่านี้ และบุหรีไฟฟ้าในปัจจุบันยังคงเป็นสิ่งผิดกฎหมาย จึงขอความร่วมมือไปยังหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายในท้องที่ให้ความสำคัญกับการกวาดล้างกวาดล้างซึ่งสินค้าเหล่านี้อย่างจริงจัง" ทั้งนี้ หากผู้ใดพบเห็นการลักลอบขายบุหรีไฟฟ้าหรือน้้ายาบุหรีไฟฟ้า สามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจในท้องที่นั้น ๆ เพื่อจับกุมดำเนินคดีได้ หรือแจ้งเบาะแสได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือเว็บไซต์ www.ocpb.go.th

๘.๓ สคบ. เปิดปฏิบัติการ “ควั่นจาง กลางกรุงเก่า”



นายธสรณ์อัฒม์ ธนธิพันธ์ เลขาธิการ สคบ. สั่งการศูนย์ปฏิบัติการพิเศษฯ สนธิกำลังร่วมกับ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เปิดปฏิบัติการ "ควั่นจางกลางกรุงเก่า" กวาดล้างบุหรี่ไฟฟ้าลักลอบขายกลางเมือง พระนครศรีอยุธยา หลังจากที่มีประชาชนหลายรายร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด พบเห็นเด็กและเยาวชน ได้เข้าไปซื้อมาสูบเป็นจำนวนมาก บางร้านตั้งอยู่ไม่ห่างจากโรงเรียนอนุบาล รวมถึงสถานศึกษาต่าง ๆ ต่อมา เมื่อวันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๖ เลขาธิการ สคบ. มอบหมายให้นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการส่วนบังคับคดี ปฏิบัติหน้าที่รองผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. นายฤทธิรอน ทวีทรัพย์ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการพิเศษ พร้อมเจ้าหน้าที่ สคบ. จำนวน ๑๑ ราย สนธิกำลังร่วมกับ พนักงานฝ่ายปกครองจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภายใต้การอำนวยการของนายนิวัฒน์ รุ่งสาคร ผู้ว่าราชการ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา นำโดยนางสยมพร กุลสุ ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด พระนครศรีอยุธยา นายทวีศักดิ์ ตั้งตรงไพโรจน์ นิติกรชำนาญการพิเศษ และเจ้าหน้าที่สำนักงานจังหวัดและ เจ้าหน้าที่ สคบ. ประจำจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พร้อมด้วยว่าที่ร้อยเอก ทวีพงศ์ รินนาศักดิ์ และนายวรากร ศิริธรา ปลัดอำเภอพระนครศรีอยุธยา ลงพื้นที่ตรวจสอบตามที่มีการร้องเรียน เมื่อไปถึงพบร้านที่ ๑ ตั้งอยู่ริม ถนนป่ามะพร้าว (สาย ๑) พบร้านขายบุหรี่ไฟฟ้า น้ายาบุหรี่ไฟฟ้า ติดป้ายหน้าร้านชื่อ DUBAI BOY VAPE เจ้าหน้าที่ สคบ. จึงได้แสดงตัวพร้อมยึดของกลางบุหรี่ไฟฟ้า น้ายาบุหรี่ไฟฟ้า และเจ้าหน้าที่ สคบ. ได้เข้า ตรวจสอบร้านที่ ๒ ติดป้ายหน้าร้านชื่อ HULK รินถนนหลังท่ารถเก่า ภายในร้านพบมีบุหรี่ไฟฟ้า น้ายาบุหรี่ไฟฟ้า หลายยี่ห้อวางขายอยู่ในตู้โชว์ เจ้าหน้าที่จึงได้แสดงตัวพร้อมยึดของกลางทั้งหมด และถัดไปร้านที่ ๓ ซึ่งห่างกันไม่มาก กำลังเปิดขายบุหรี่ไฟฟ้า มีการใช้ชื่อร้านว่า BEST VAPE เจ้าหน้าที่จึงแสดงตัวพร้อมยึด ของกลางทั้งหมด โดยระหว่างที่เจ้าหน้าที่กำลังตรวจค้น มีเยาวชนวนเวียนมาติดต่อซื้อบุหรี่ไฟฟ้าหลายราย และเมื่อตรวจค้นเสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่ได้เชิญผู้ขายทั้ง ๓ ร้านพร้อมของกลาง ไปสถานีตำรวจภูธร พระนครศรีอยุธยา เพื่อดำเนินการตามกฎหมาย ผลจากการปฏิบัติการครั้งนี้ สามารถดำเนินคดีผู้กระทำความผิดฐานฝ่าฝืนคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๙/๒๕๕๘ เป็นความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครอง ผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๒๙/๙ วรรคสอง ประกอบมาตรา ๕๖/๔ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๓ ปี หรือปรับไม่เกิน ๖ แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และยึดของกลางเป็นบุหรี่ไฟฟ้า จำนวน ๒๖๕ เครื่อง บุหรี่ไฟฟ้า ชนิดสูบแล้วทิ้ง จำนวน ๓,๐๔๒ ชิ้น น้ายาบุหรี่ไฟฟ้า จำนวน ๑,๗๔๓ ขวด หัวสูบพร้อมน้ายา จำนวน ๒,๘๐๖ ชิ้น และอุปกรณ์ทั้งหมด รวมจำนวนทั้งสิ้น ๘,๕๘๘ ชิ้น รวมมูลค่าของกลางประมาณ ๒ ล้านบาท

ทั้งนี้ เลขาธิการ สคบ. กล่าวว่า "ในการปฏิบัติการในครั้ง นี้ สคบ. ได้รับการประสานจาก ศูนย์ดำรงธรรมประจำจังหวัดพื้นที่ ซึ่งมีประชาชนได้ร้องเรียนเข้ามาเป็นจำนวนมากถึงการพบเห็นร้านลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า บุหรี่ไฟฟ้าหลายชนิดมีการออกแบบผลิตภัณฑ์บุหรี่ปุ๋มาหลากหลายรูปแบบมีลักษณะคล้ายของเล่นและขนม เพื่อดึงดูดเด็กและเยาวชน นอกจากนี้ยังพบพอดักญชานำมาลักลอบขายด้วยและการลักลอบขายใกล้สถานศึกษาถือว่าเป็นอันตรายอย่างยิ่งต่อสุขภาพของเด็กและเยาวชนในระยะยาว ซึ่งทุกภาคส่วนจะต้องร่วมมือกันเพื่อป้องกัน รวมทั้งการให้ความรู้ถึงพิษภัยของสินค้าอันตรายเหล่านี้ และบุหรี่ปุ๋มาในปัจจุบันยังคงเป็นสิ่งผิดกฎหมาย จึงขอความร่วมมือไปยังหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายในท้องที่ให้ความสำคัญกับการกวาดล้างร้านค้าลักลอบขายซึ่งสินค้าเหล่านี้อย่างจริงจัง โดยเฉพาะร้านที่เปิดอยู่ใกล้เคียงสถานศึกษาและสถานที่ราชการของผู้บังคับใช้กฎหมาย"

หากผู้ใดพบเห็นการลักลอบขายบุหรี่ปุ๋มาหรือน้ำยาบุหรี่ปุ๋มา สามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือพนักงานฝ่ายปกครองในท้องที่นั้น ๆ เพื่อดำเนินคดีได้ หรือแจ้งเบาะแสได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือเว็บไซต์ www.ocpb.go.th

๘.๔ สคบ. ทหารีร่วมกับสภาองค์กรของผู้บริโภค แนวทางข้อสัญญาไม่เป็นธรรม



เมื่อวันศุกร์ที่ ๑๖ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๖ เวลา ๑๔.๐๐ น. เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัทธ ธานีพันธ์) เป็นประธานในการทหารีร่วมกับนางสาวสารี อ๋องสมหวัง เลขาธิการสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค สภาองค์กรของผู้บริโภค ในประเด็นกฎหมายข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ณ ห้องประชุม ๑ สคบ. ในการทหารีดังกล่าวเป็นปัญหาเกี่ยวกับด้านสัญญา ในประเด็น สัญญาเช่าซื้อ อสังหาริมทรัพย์ที่ใช้ข้อสัญญาไม่เป็นธรรม สัญญาซื้อขายบ้าน กู้ไม่ผ่าน ถูกริบเงินจอง เงินดาวน์ การประกอบธุรกิจให้กู้ยืมเงิน เพื่อผู้บริโภคที่เรียกโดนดเป็นประกันและไม่ส่งมอบสัญญาแก่ผู้บริโภค และการผลักดันแก้ไข พ.ร.บ. ข้อสัญญาไม่เป็นธรรม

ทั้งนี้ เพื่อพิจารณาปรับปรุงข้อสัญญาต่าง ๆ ให้เกิดความเป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่าย โดยเป็นการเสนอแนวทางคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค โดย สคบ. จะรับข้อเสนอแนะที่ทางสภาองค์กรของผู้บริโภคเสนอให้ปรับปรุงข้อกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการทหารีข้อกฎหมายให้เป็นไปตามวิธีการและลักษณะในการออกกฎหมายรวมทั้งคำนึงถึงความเป็นธรรมในการทำสัญญาของทั้งสองฝ่ายต่อไป

๘.๕ สคบ. เผื่อระวังหรือการบังคับใช้กฎหมายควบคุมบุหรี่ไฟฟ้า



เมื่อวันอังคารที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๖ เวลา ๙.๓๐ น. เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรณัฐ ธานีพันธ์) เป็นประธานในการประชุมหรือเผื่อระวังและการบังคับใช้กฎหมายควบคุมบุหรี่ไฟฟ้า โดยเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กรมศุลกากร กรมสรรพสามิต กรมควบคุมโรค สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ณ ห้องประชุม ๑ สคบ. และผ่านระบบการประชุมทางไกล (Video Conference)

ทั้งนี้การประชุมดังกล่าวเพื่อเป็นการหารือพร้อมกำหนดแนวทางการบังคับใช้กฎหมายการป้องกันและปราบปรามบุหรี่ไฟฟ้า โดยเป็นการหารือในแนวทางในเรื่องการลงพื้นที่บังคับใช้กฎหมาย การบังคับใช้กฎหมายของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางออนไลน์ การประสานความร่วมมือกับตัวแทนแพลตฟอร์มขายสินค้าออนไลน์ เพื่อป้องกันการขาย การโฆษณาบุหรี่ไฟฟ้า การสนับสนุนและเชื่อมประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการบังคับใช้กฎหมายเพื่อเป็นการสร้างมาตรการเชิงรุกในการป้องกัน ควบคุม การแพร่ระบาดของบุหรี่ไฟฟ้าในประเทศไทย

๙. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

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

๑. การจัดประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

๑.๑ โครงการรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับ(ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ที่มีการจดทะเบียนธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ.

จัดโครงการรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับ(ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ที่มีการจดทะเบียนธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจการขายรถยนต์และรถจักรยานยนต์ และได้ข้อมูลสำหรับการใช้ประกอบการพิจารณาแก้ไขประกอบการพิจารณาแก้ไข เพิ่มเติม ปรับปรุง (ร่าง) ประกาศฉบับดังกล่าวให้ครอบคลุมและสมบูรณ์ก่อนจะนำไปประกาศใช้เป็นกฎหมายต่อไป เมื่อวันที่ ๘ มิถุนายน ๒๕๖๖ ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ห้องประชุม ๕ กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๑๕๐ คน



ผลการดำเนินงาน : ได้รับข้อมูลความคิดเห็น มาตรการ แนวทางการปรับปรุงแก้ไข ข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในพิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์และรถจักรยานยนต์ที่มีการจดทะเบียนธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ.

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

๑.๒ สคบ. เพิ่มสมรรถนะเจ้าหน้าที่ด้านดิจิทัลจัดการสัมมนาเชิงปฏิบัติการระดมสมอง "OCPB Smart Warning" เจาะลึก แนวทาง กลวิธี สำหรับการเตือนภัยผู้บริโภคเชิงรุก

จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการระดมสมอง "OCPB Smart Warning" เจาะลึก แนวทาง กลวิธี สำหรับการเตือนภัยผู้บริโภคเชิงรุก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อระดมสมอง การวิเคราะห์กระบวนการ วิธีการ เครื่องมือ แนวคิด เทคโนโลยีดิจิทัล ที่สามารถนำมาปรับปรุงระบบงานเดิม และสร้างระบบบริการระบบงานที่เป็นนวัตกรรมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ให้อำนวยความสะดวกและมีความปลอดภัยทั้งประชาชนและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๕๐ คน



ผลการดำเนินงาน : ส่งเสริมความรู้ ปรับแนวคิด การปฏิบัติงาน เพื่อวิเคราะห์กระบวนการ วิธีการ เครื่องมือ แนวคิดเทคโนโลยีดิจิทัล ที่สามารถนำมาปรับปรุงระบบงานเดิม และสร้างระบบบริการระบบงานที่เป็นนวัตกรรมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ให้อำนวยความสะดวกและมีความปลอดภัยทั้งประชาชนและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดเป้าหมายให้เกิดข้อมูลเตือนภัยผู้บริโภคเชิงรุกให้กับผู้บริโภค ซึ่งถือเป็นหน้าที่หลักของ สคบ. ที่ต้องแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภคหรือก่อให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียสิทธิของผู้บริโภค

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ)

๑.๓ โครงการ OCPB Smart Future Gov. : การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับอนาคต

จัดโครงการ OCPB Smart Future Gov. : การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ
สำหรับอนาคต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่บุคลากร สคบ. ในการปฏิบัติราชการ
ให้มีประสิทธิภาพ และก้าวทันยุคสมัย ทั้งในการปรับปรุงกระบวนการงานด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้
ในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งการปฏิบัติราชการที่ถูกต้องตามระเบียบการเงิน การคลัง และพัสดุ ตลอดจน
การนำแนวคิดวงจรกิจกรรมบริหารงานคุณภาพมาใช้ในการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง ผ่านรูปแบบกิจกรรม
เวียนฐานการเรียนรู้ การบรรยาย การเล่นเกมตอบคำถาม และการทดสอบความรู้ เมื่อวันที่ ๒๓ - ๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๖
ณ สยามดาดชา เขาใหญ่ จังหวัดปราจีนบุรี กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๑๗๐ คน



ผลการดำเนินงาน : หน่วยงานมีการบริหารราชการที่ถูกต้อง ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ
รวมถึงมีความพร้อมสำหรับการปฏิบัติราชการภายใต้ความผันผวนและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพ
เศรษฐกิจ สังคม โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้งานในการปฏิบัติงาน รวมถึงการวางแผนการดำเนินงาน
เพื่อให้เกิดการบริหารงานอย่างมีคุณภาพ สามารถขับเคลื่อนการบริหารยุทธศาสตร์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
ของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนประสานงาน
ภาครัฐและเอกชน)

๒. การจัดประชุมสัมมนาบูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคภาครัฐและภาคเอกชน
๒.๑ สคบ. MOU ๖ องค์กร ร่วมพัฒนาศักยภาพองค์กรผู้บริโภค



เมื่อวันอังคารที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๓๐ น. เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (พันตำรวจเอก ประทีป เจริญศิลป์) ลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือว่าด้วยการทำงานร่วมกัน เรื่อง “การพัฒนาศักยภาพองค์กรผู้บริโภค และสนับสนุนองค์กรผู้บริโภค” กับ ๖ องค์กร คือ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ สภาองค์กรผู้บริโภค และมูลนิธิวิทยาลัย การคุ้มครองผู้บริโภคด้านยาและสุขภาพ ณ ห้องกินรี ๑ โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

ทั้งนี้ บทบาทในส่วนของ สคบ. คือ การส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมการรวมตัวกันของผู้บริโภค ทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น รวมถึงประชาสัมพันธ์องค์ความรู้ให้ตระหนักในสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค

๑๐. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการ/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/ คณะอนุกรรมการ ในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

๑. คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก

- ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้
- ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ลักษณะของฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๖
 - ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้ผลิตภัณฑ์ก๊าซปิโตรเลียมเหลวบรรจุกระป๋องและผลิตภัณฑ์เตาแก๊สแบบพกพาเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๒. คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

- ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้
- พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์และรถจักรยานยนต์ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๑

๓. คณะกรรมการว่าด้วยโฆษณา

- ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้
- ขอให้พิจารณาการโฆษณาจัดรายการส่งเสริมการขาย 7 - Eleven คนไทยไม่ทิ้งกันร่วมด้วยช่วยค่าครองชีพ ของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)
 - ขอให้พิจารณาร่างกฎกระทรวงกำหนดข้อความโฆษณาเครื่องราง ของขลัง หรือบริการที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม พ.ศ.
 - ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา เรื่องแนวทางการใช้ข้อความโดยย่อทำให้ผู้บริโภคทราบวัน เดือน ปีที่เริ่มต้นหรือและสิ้นสุด ตามกฎกระทรวงกำหนดข้อความโฆษณาสินค้าหรือบริการที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือที่อาจก่อผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม พ.ศ. ๒๕๖๔

๔. คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ

- ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้
- ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC
 - ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC

คณะอนุกรรมการคณะต่างๆ

๑. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป

- ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๑๒ เรื่อง ดังนี้
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เบส โฮม ดีลส์ จำกัด และนายชัยวิทย์ เตียวสุวรรณ
 - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ห้างหุ้นส่วนจำกัด แพร่มีลี เนอร์สซิงโฮม และนางสาวมัทหมี่ เกสร ในฐานะหุ้นส่วนผู้จัดการ
 - ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายฤกษ์ จินดารัตน์
 - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายชนันธร ยาทิวชัย
 - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวภคมน ภรนนธัญภัค (เดิมชื่อวิไลพร วัดสาย)
 - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท สลิม เวลเนส เอเชีย จำกัด
 - ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวนภาพรรณ จันทรพิทักษ์
 - ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายอุเทน ยอดแก้ว
 - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท คอมเซเว่น จำกัด (มหาชน)
 - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายอนันต์ ปักกิจ
 - ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายชาติชาย จันทร์สระคู
 - ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวมนสิการ พูลเจริญ

๒. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๙ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณาคำเนิ่นคดีแพ่งแก่บริษัท แสตนศิริสุข จำกัด
- ขอให้พิจารณาคำเนิ่นคดีแพ่งแก่บริษัท ไอโคเนค แอสเสท จำกัด
- ขอให้พิจารณาคำเนิ่นคดีแพ่งแก่นายชัยชนะ พรหมเดชะวัฒนา
- ขอให้พิจารณาคำเนิ่นคดีแพ่งแก่บริษัท อัลเทอร์เนทีฟ แอสเสท จำกัด
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนิติบุคคลอาคารชุด แอชตัน จูฬาสีลม
- ขอให้พิจารณาคำเนิ่นคดีแพ่งแก่บริษัท ฌรงฤทธิ์ แอสเซ็ท จำกัด และนายณรงฤทธิ์ เดชราช
- ขอให้พิจารณาคำเนิ่นคดีแพ่งแก่นางสาววิมลมาศ หลีสกุล
- ขอให้พิจารณาคำเนิ่นคดีแพ่งแก่บริษัท ออลส์ อินส์ปรี ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน)
- ขอให้พิจารณาคำเนิ่นคดีแพ่งแก่นายเอกลักษณ์ พรหมรัตน์

๓. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายสมภพ ศรีวรรณวิทย์
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายพงษ์สุบรรณ สุขดี
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวรวินณา ภัคภัทรพงศ์
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวอรุณรัตน์ วิละรัตน์

๔. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC
- ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC

๕. คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่องให้ผลิตภัณฑ์กระป๋องก๊าซปิโตรเลียมเหลวและเตาแก๊สพกพาเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๖. คณะอนุกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

- แจ้งมติคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงินมีอำนาจหน้าที่ศึกษาวิเคราะห์แบบสัญญาและแบบหลักฐานการรับเงินตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

- พิจารณาตรวจสอบแบบสัญญาของบริษัท พีพีเอส ออโต้ลีส จำกัด กรณีจังหวัดร้อยเอ็ด ขอให้ตรวจสอบแบบสัญญา ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๑

๗. คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

- พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์และรถจักรยานยนต์ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๑

-หารือเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการกู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕

๘. คณะอนุกรรมการป้องกันหรือระงับภัยร้ายแรงหรืออันตรายอันจะเกิดขึ้นแก่ผู้บริโภค

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้
- ขอให้พิจารณา (ร่าง) กฎกระทรวง กำหนดข้อความโฆษณาเครื่องราง ของขลังหรือบริการ ที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม พ.ศ.

๙. คณะอนุกรรมการพิจารณาจัดทำร่างกฎหมายตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๕๕

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้
- ขอให้พิจารณาร่างกฎกระทรวงกำหนดข้อความในการสื่อสารข้อมูลเพื่อเสนอขายสินค้าหรือ บริการของผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง พ.ศ.

๑๐. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้
- พิจารณากรณี นายบรรจบ นิมิตรพรสุขโข ชื้อรถยนต์มาใช้งานและพบว่ารถยนต์มีการใช้ งานผิดปกติ
- พิจารณาดำเนินคดีแพ่ง กรณี ชื้อสินค้าไม่มีคุณภาพ และไม่มีประกันหลังการขาย
- รายงานผลการดำเนินงาน ไตรมาส ๓

๑๑. คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิด ที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้
- หจก. ไม่มาตามหนังสือเรียก
- พิจารณากรณีนายลีเทียนเซ (LI Xianze) "ขายสินค้าควบคุมโดยไม่มีฉลากตามที่กฎหมาย กำหนด" ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ ซึ่งมีฐานความผิดขายสินค้าควบคุมฉลากโดยไม่มีฉลาก ตามที่กฎหมายกำหนด ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ มาตรา ๓๐,๓๑,๕๒
- พิจารณากรณีนางสาวอนูธิดา นันท์กลับ ทำสัญญาพร้อมติดตั้งตู้เติมเงินสบาย กับ นายศักดิ์ดา สุขทรัพย์ศรี พนักงานขายของ บริษัท สบายเทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)

๑๒. คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๒๙ ครั้ง เรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๕๘ เรื่อง ผู้ร้อง จำนวน ๕๘ ราย ไกล่เกลี่ยสำเร็จ จำนวน ๓๒ เรื่อง ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ จำนวน ๒๖ เรื่อง และจำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย ๕๒๐,๐๒๙.๐๐ บาท (ห้าแสนสองหมื่นยี่สิบเก้าบาทถ้วน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย (บาท)
ด้านยานยนต์	๔	๕	๕	๓	๒	-
ชุดที่ ๑ (ด้านสัญญา)	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๒ (ด้านสัญญา)	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๓ (ด้านฉลาก)	๖	๒๕	๒๕	๑๖	๙	๗๔,๗๒๙.๐๐
ชุดที่ ๔ (ด้านโฆษณา)	๑	๑	๑	๑	๐	๑๗,๔๐๐
ชุดที่ ๕ (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง)	๓	๘	๘	๔	๔	๑๘,๕๐๐.๐๐
ชุดที่ ๖ (ภูมิภาค)	๖	๑๐	๑๐	๕	๕	๒๕,๐๐๐
ชุดที่ ๗ (ด้านสินค้าและบริการ)	๙	๙	๙	๓	๖	๓๘๔,๔๐๐.๐๐
ด้านเวชกรรม ทันตกรรม สถานเสริมความงาม	-	-	-	-	-	-
ด้านต่างประเทศ	-	-	-	-	-	-
ประจำจังหวัด	-	-	-	-	-	-
รวม	๒๙	๕๘	๕๘	๓๒	๒๖	๕๒๐,๐๒๙.๐๐

๑๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ผู้รับบริการแสดงความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

- | | |
|--|-----------------|
| ๑) แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม | จำนวน ๘๒ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐% | |
| ๒) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) | จำนวน ๑๗๑ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๘๓% | |
| ๓) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ | จำนวน ๑,๓๕๖ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๒๐% | |
