

สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค และรายงานผลการดำเนินงาน  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖  
(เดือนกรกฎาคม 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

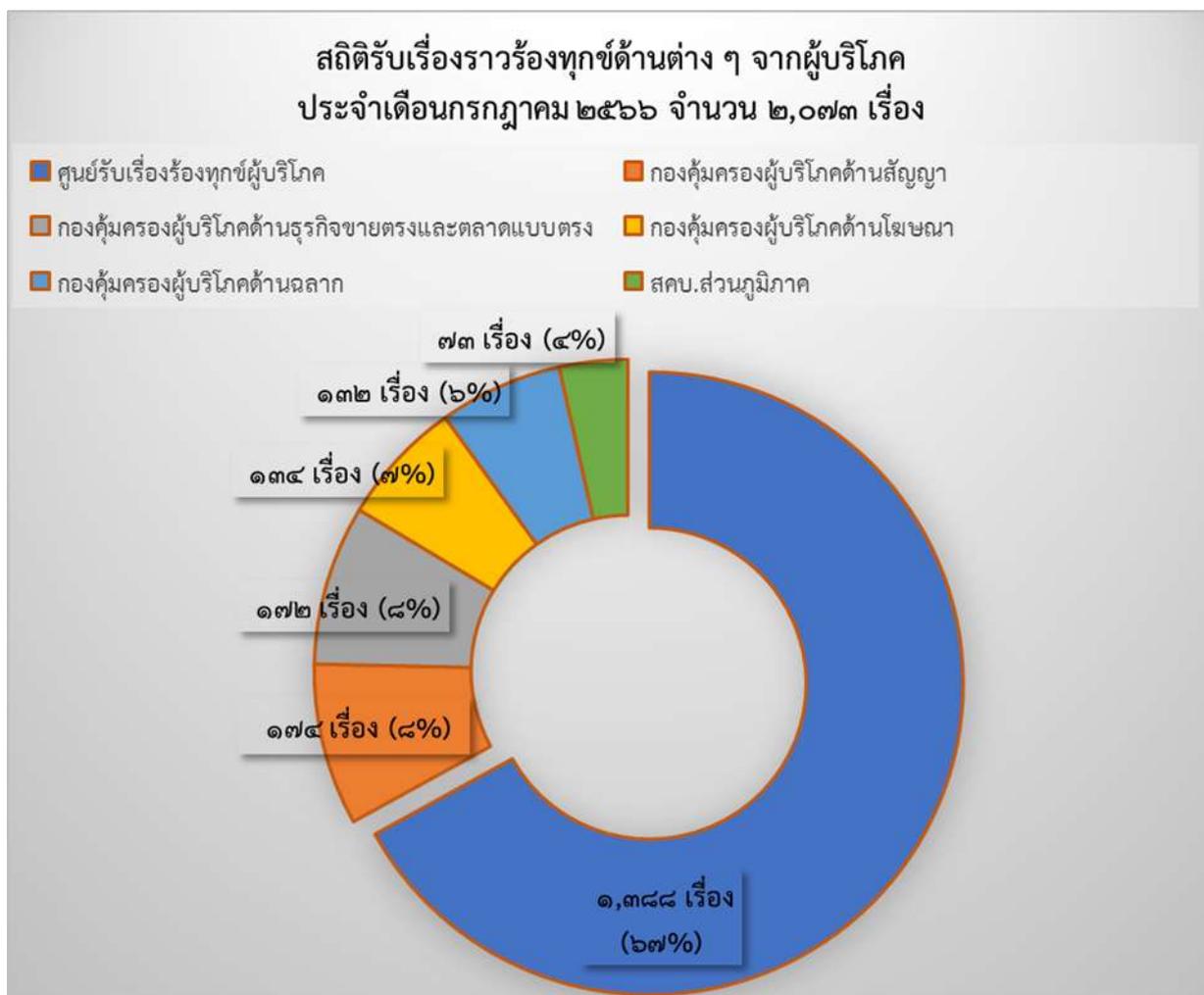
## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖	ก
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑
๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑๕
๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๖
๔. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล	๑๗
๕. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง	๑๘
๖. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการประกอบธุรกิจ	๒๐
๗. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค	๒๓
๘. ข่าวเด่นประจำเดือน	๒๔
๙. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	๓๕
๑๐. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ	๔๐
๑๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์	๔๓

**สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค  
และผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖**

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)  
ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒,๐๗๓ เรื่อง

**แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค**



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น.

## ๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติ จากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๓๖๔ เรื่อง ผู้บริโภค ๔๐๕ ราย เป็นเงิน ๕,๘๐๗,๒๕๗.๒๑ บาท (ห้าล้านแปดแสนเจ็ดพันสองร้อยห้าสิบบาทยี่สิบบั้งเอ็ดสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค	๒๕๓	๒๕๓	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๒	๒	๒๐๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๑๖	๑๖	๓๔๓,๓๓๗.๒๕
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๖๐	๖๐	๖๙๑,๑๐๘.๒๘
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๙	๓๖	๑,๐๒๓,๐๓๕.๖๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๒๔	๓๘	๓,๗๔๙,๕๗๖.๐๘
<b>รวม</b>	<b>๓๖๔</b>	<b>๔๐๕</b>	<b>๕,๘๐๗,๒๕๗.๒๑</b>

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น.

## ๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินการรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒๒ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๖๑ ราย เป็นเงิน ๗,๖๓๗,๓๙๖.๑๔ บาท (เจ็ดล้านหกแสนสามหมื่นเจ็ดพันสามร้อยเก้าสิบบาทสิบสี่สตางค์)

## ๔. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

ได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล จำนวน ๔ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๖ ราย เป็นเงิน ๓๕๓,๖๕๐.๐๐ บาท (สามแสนห้าหมื่นสามพันหกร้อยห้าสิบบาทถ้วน)

## ๕. ข้อมูลการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

๕.๑ การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน จำนวน ๑๐ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๕ ราย ได้แก่

๑. บริษัท พีเพิล โลฟ วิลล์ จำกัด
๒. บริษัท บิลีฟ 1479 อินเตอร์ เน็ตเวิร์ค จำกัด
๓. บริษัท เซนจ์ยัวร์ไลฟ์ จำกัด
๔. บริษัท มีดี 998 กรุ๊ป จำกัด
๕. บริษัท ซาภา กรุ๊ป แอนด์ มาเดอ ภูเก็ต จำกัด

### การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๕ ราย ได้แก่

๑. บริษัท อะลอตเท็ค จำกัด
๒. บริษัท เฮลท์สเคป จำกัด
๓. บริษัท อะนิวเดย์ จำกัด
๔. บริษัท เมลออน ไทย จำกัด
๕. บริษัท ทีซีแอล อีเล็กทรอนิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

๕.๒ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียน  
ลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง จำนวน ๒๘ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

### การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๑๑ ราย ได้แก่

๑. บริษัท เจอเนสส์ โกลบอล (ประเทศไทย) จำกัด
๒. บริษัท ดี แองเจิล เทคโนโลยี จำกัด
๓. บริษัท อีริ เวนเซอร์ จำกัด
๔. บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด
๕. บริษัท ไบเน็ท ยูเนี่ยน โกลด์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด
๖. บริษัท จีไอดับบลิว กรู๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด
๗. บริษัท เดอะเจมส์ อินโนเวชั่น จำกัด
๘. บริษัท เดอะสตาร์ริชชี จำกัด
๙. บริษัท ลัคกี้ ยูเนี่ยน ฟู้ดส์ จำกัด
๑๐. บริษัท โลพี กรู๊ป อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
๑๑. บริษัท พร่อมมิตร โกลบอล จำกัด

### การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑๗ ราย ได้แก่

๑. บริษัท มิสแกรนด์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน)
๒. บริษัท ดี แองเจิล เทคโนโลยี จำกัด
๓. บริษัท อาร์เอส มอลล์ จำกัด
๔. บริษัท อาร์เอส ลิฟเวลล์ จำกัด
๕. บริษัท เอ็ม ดี เอ็ม ซี โฮลดิ้งส์ จำกัด
๖. บริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุก่อสร้าง จำกัด
๗. บริษัท แมทเทอร์ ดี จำกัด
๘. บริษัท เฟิสท์ เฮลธ ฟู้ด จำกัด
๙. บริษัท กีฟวิ่ง ฟอร์เวิร์ด จำกัด
๑๐. บริษัท ยัสपाल จำกัด
๑๑. บริษัท บิ๊กซี ฟู้ด เซอร์วิส จำกัด
๑๒. บริษัท อาร์เอส ลิฟเวลล์ จำกัด
๑๓. บริษัท วินเนอร์ฟู้ด แฟรนไชส์ จำกัด
๑๔. บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา โลพี จำกัด
๑๕. บริษัท โตโยต้า อินซัวร์รันซ์ โบรกเกอร์ จำกัด
๑๖. บริษัท ทานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน)
๑๗. บริษัท คริสเตียน ดิออร์ (ไทยแลนด์) จำกัด

## ๖. การตรวจสอบพฤติการณ์การประกอบธุรกิจ

ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์การประกอบธุรกิจต่าง ๆ โดยแบ่งตามประเภทธุรกิจ ดังนี้

- ๖.๑ การตรวจสอบสัญญาหรือหลักฐานการรับเงิน จำนวน ๑๔ ราย
- ๖.๑ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป จำนวน ๖ ราย
- ๖.๒ การตรวจสอบการโฆษณา จำนวน ๘๐ ราย

## ๗. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านงานประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๒๓ เรื่อง และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒๔๐ เรื่อง/ครั้ง/เล่ม

## ๘. ข่าวเด่นประจำเดือน

มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๐ เรื่อง ได้แก่ (๑) เลขา สคบ. สั่งเฉียบจัดการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าโจ่งครีမ် บริเวณตลาดนัด ย่านถนนรามอินทรา (๒) เลขา สคบ. จับมือ กรมควบคุมโรค ย่องเงียบหนองคาย-อุดรธานี เปิดปฏิบัติการ “ดับควันที่ริมโขง” (๓) สคบ. ลุยตรวจผู้ประกอบการให้บริการอุปกรณ์เครื่องเล่นสนามสร้างความมั่นใจให้ผู้บริโภค (๔) ผวจ.หนองคาย ร่วมกับ กรมศุลกากร สคบ. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ ร่วมกันทำลายของกลาง บุหรี่ไฟฟ้า และน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า สินค้าอันตรายตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๖๐,๐๐๐ กว่าชิ้น มูลค่ากว่า ๔๐ ล้านบาท (๕) สคบ. ทหารเรือ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย “แก้ไขปัญหาเรื่องราว ร้องทุกข์จากผู้บริโภคเกี่ยวกับการใช้บริการสายการบิน” (๖) “สคบ. กัดไม่ปล่อยคนลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า เป็นห่วงสุขภาพเด็กและเยาวชน” (๗) ประชุมหารือกำหนดมาตรการการป้องกันการค้าออนไลน์ที่เข้าข่าย หลอกลวงประชาชน (๘) สคบ. ลงพื้นที่ ติดตาม เรงรัดและประเมินผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ในระดับจังหวัด ณ จังหวัดภูเก็ต (๙) สคบ. ลงพื้นที่ตรวจการจัดทำฉลาก ชุดสังฆทานและชุดไทยธรรม (๑๐) สคบ. ประสานความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภค กับ TikTok

## ๙. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๕ ครั้ง ได้แก่ (๑) โครงการพัฒนา กฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภค กิจกรรมติดตาม ประเมินผล และทบทวนผลสัมฤทธิ์ของแผนพัฒนากฎหมาย ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (๒) โครงการรับฟังความคิดเห็น (ร่าง) กฎกระทรวงกำหนด ข้อความโฆษณาเครื่องราง ของขลังหรือบริการ ที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อ ส ค ม เป็นส่วนรวม พ.ศ. .... (๓) โครงการติดตาม เรงรัดและประเมินผลการดำเนินการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระดับ จังหวัด ณ จังหวัดภูเก็ต จังหวัดพังงา จังหวัดกระบี่ (๔) โครงการพัฒนาบุคลากรภาครัฐในการปฏิบัติราชการ ตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล กิจกรรมที่ ๑ พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และการส่งเสริม ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (๕) สคบ. ร่วมประชุมทวิภาคีด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ไทย-ออสเตรเลีย ครั้งที่ ๒ และพิธีลงนามความร่วมมือในบันทึกความเข้าใจ (MoU) ไทย-ออสเตรเลีย

๑๐. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/  
คณะอนุกรรมการ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	จำนวน ครั้ง	จำนวน เรื่อง
<b>ส่วนกลาง</b>	<b>๑๖</b>	<b>๗๒</b>
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๑	๓๙
คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา	๒	๒
คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	๑	๑
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป	๒	๑๐
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์	๓	๙
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองข้อความบนฉลากสินค้า	๑	๑
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย	๑	๒
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรง และตลาดแบบตรง	๑	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า	๑	๒
คณะอนุกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน	๒	๒
คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน	๑	๑
<b>ส่วนภูมิภาค</b>	<b>๓</b>	<b>๑๑</b>
คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด	๓	๑๑
<b>รวม</b>	<b>๑๙</b>	<b>๘๓</b>

๑๐.๑ คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องราวร้องทุกข์  
ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ย เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการ ชดเชย (บาท)
<b>รวม</b>	<b>๓๔</b>	<b>๗๑</b>	<b>๑๖๓</b>	<b>๓๓</b>	<b>๓๘</b>	<b>๖๖๑,๕๗๙.๐๐</b>

**๑๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์**

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

๑๑.๑ ความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน ๗๔ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐ %

๑๑.๒ ความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) จำนวน ๑๕๗ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๐๐ %

๑๑.๓ ความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จำนวน ๙๕๑ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๒๗%

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

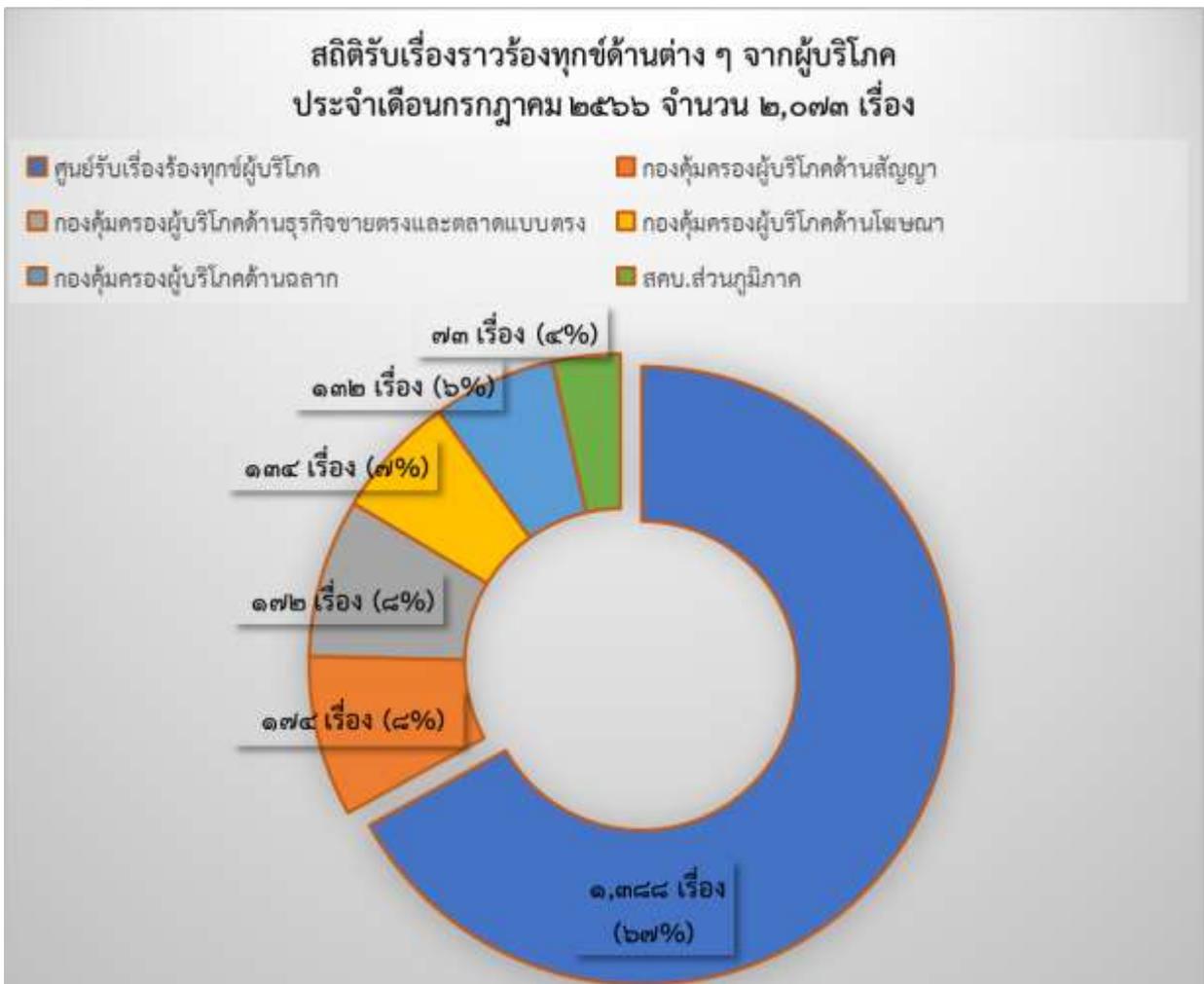
\*\*\*\*\*

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

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

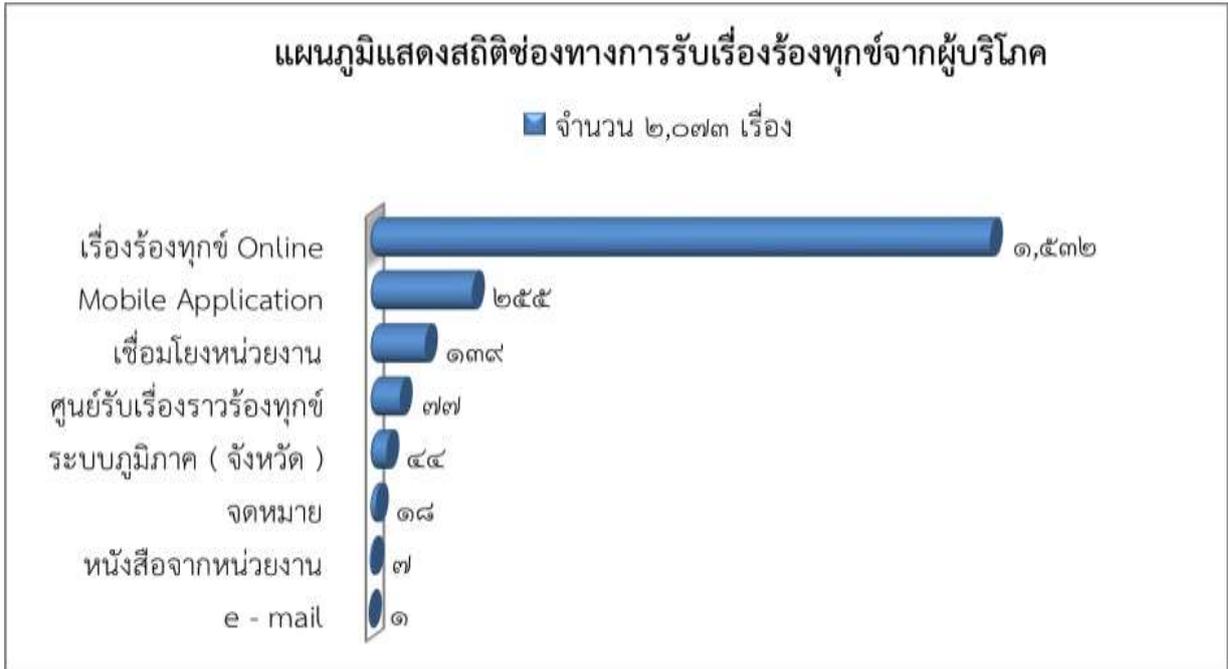
๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒,๐๗๓ เรื่อง รายละเอียดดังนี้

สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น.

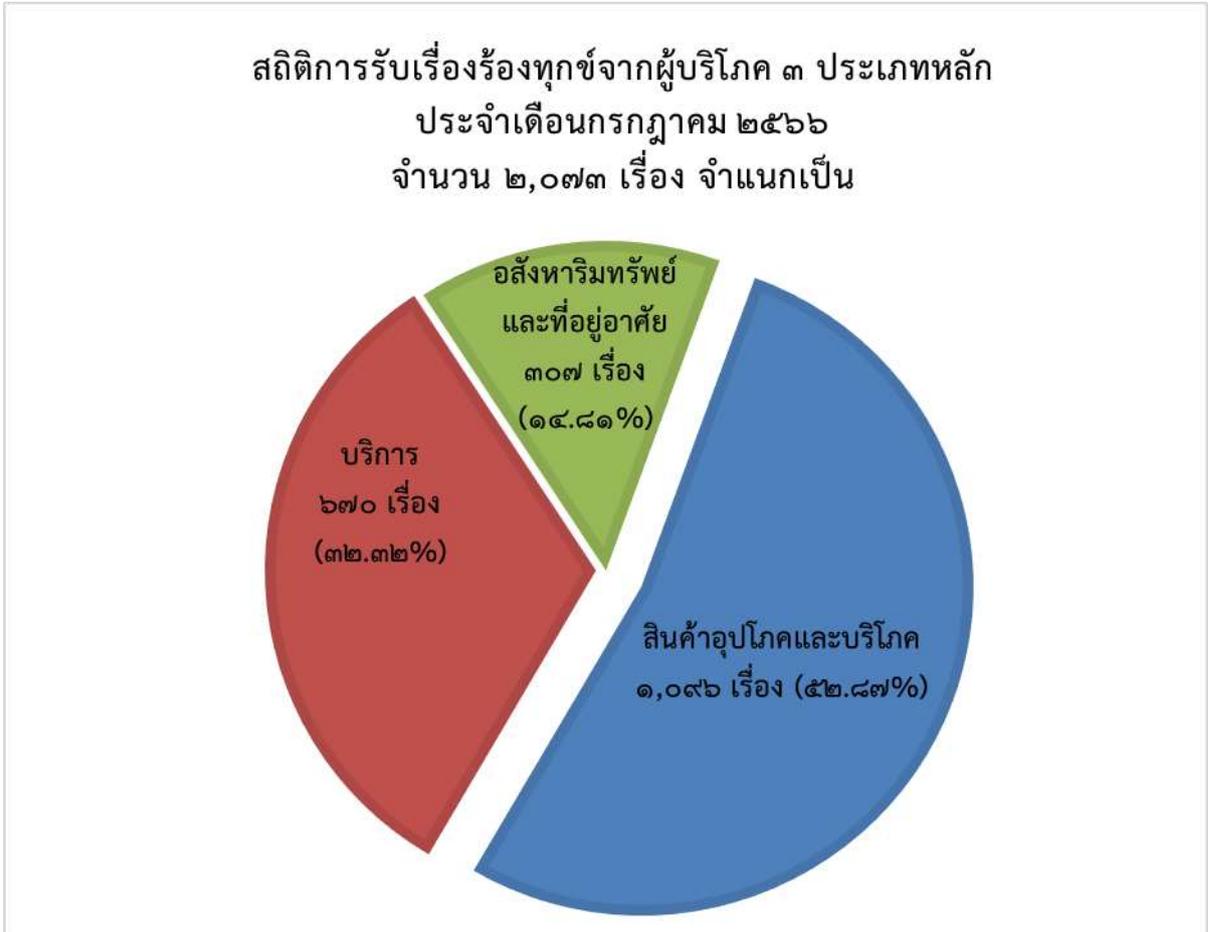
**ช่องทางเรื่องร้องทุกข์** : สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น.

๑.๒ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคออกเป็นประเภทหลัก ๓ ประเภท ได้แก่ ๑) สินค้าอุปโภคและบริโภค ๒) บริการ และ ๓) อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ จำนวน ๒,๐๗๓ เรื่อง ดังนี้

**แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๓ ประเภทหลัก**

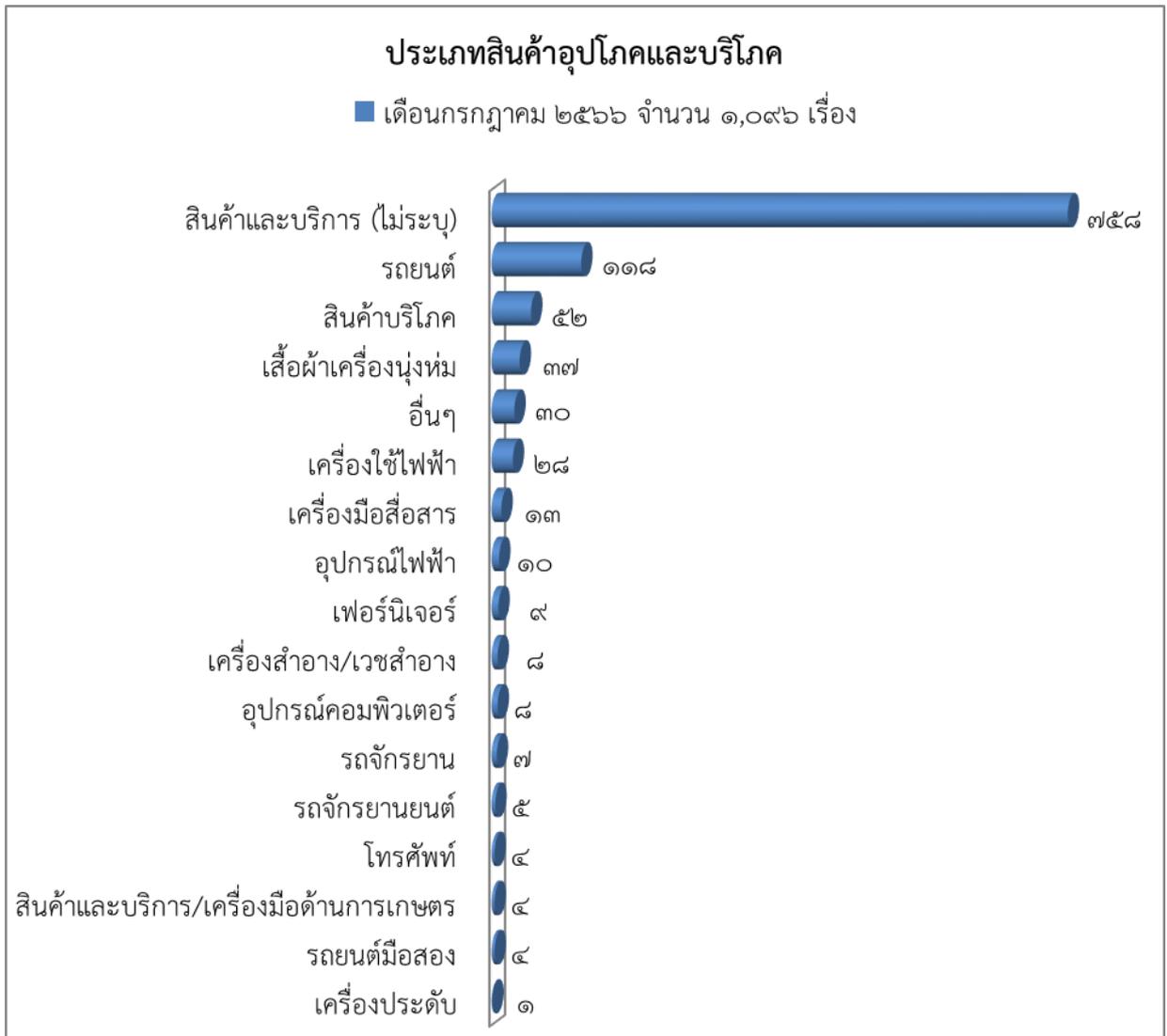


ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น.

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ จากสถิติในแผนภูมิ พบว่า ประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๑,๐๙๖ เรื่อง (๕๒.๘๗%) รองลงมา คือ บริการ จำนวน ๖๗๐ เรื่อง (๓๒.๓๒%) และอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๓๐๗ เรื่อง (๑๔.๘๑%) ซึ่งแบ่งประเภทเรื่องร้องทุกข์ต่าง ๆ ได้ดังนี้

## ๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

### แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) จำนวน ๗๕๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๑๖ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖

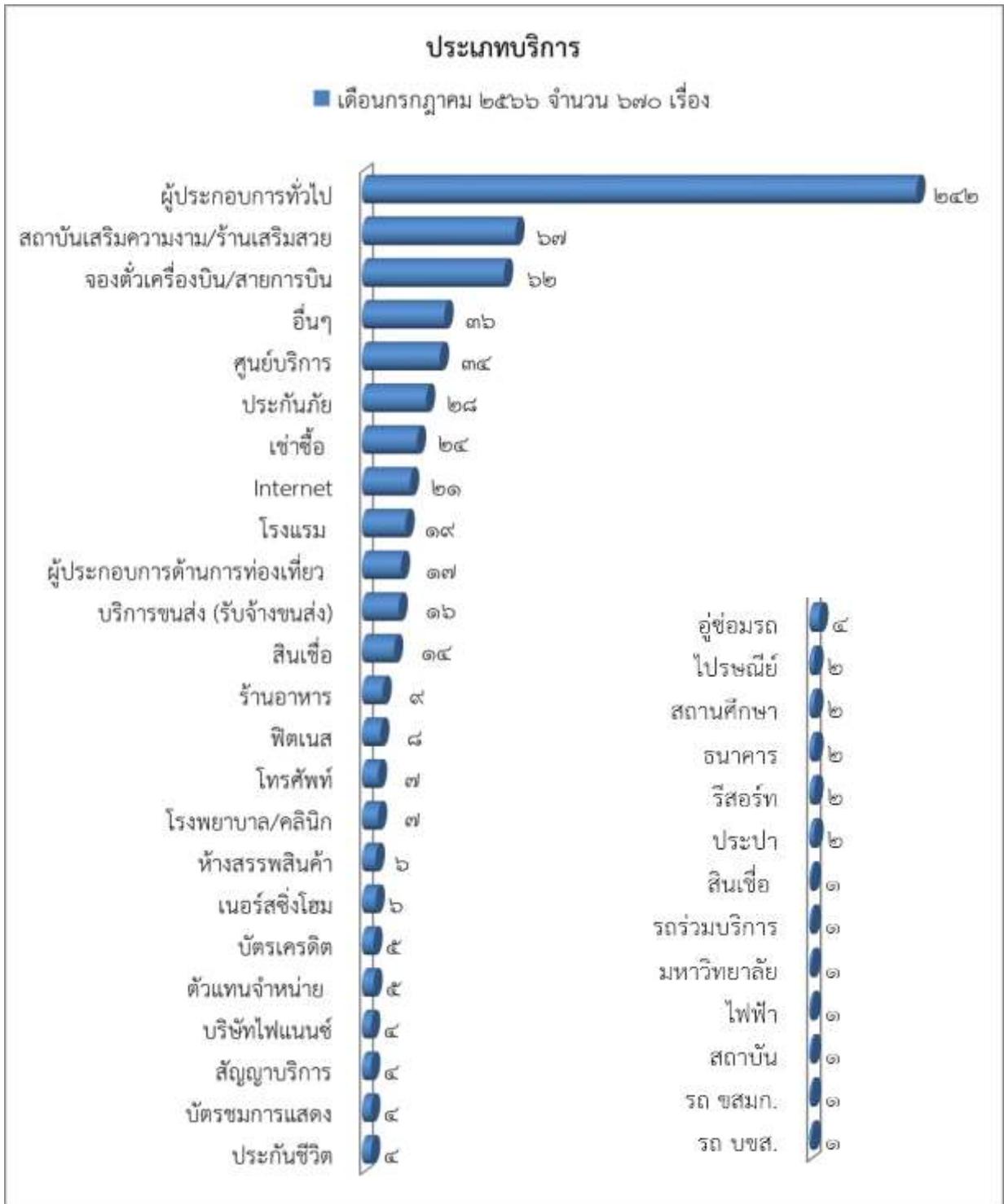
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๗๕๘)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓๔๘
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒๒๘
	ขอเงินคืน	๑๒๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๖
	สินค้าชำรุด	๑๕
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๖
	โฆษณาเกินจริง	๓
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
รถยนต์ (๑๑๘)	ชำรุด	๗๑
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๑
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๓
	ขอคำปรึกษา	๒
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๒
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑
	ศูนย์บริการซ่อม/อยู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
สินค้าบริโภค (๕๒)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๓๙
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๓
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๓๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๐
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑๐
	สินค้าชำรุด	๑
อื่นๆ (๓๐)	ไม่ระบุ	๓๐
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๒๘)	สินค้าชำรุด	๑๖
	ไม่ได้มาตรฐาน	๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
	โฆษณาเกินจริง	๑
เครื่องมือสื่อสาร (๑๓)	สินค้าชำรุด	๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๐)	ไม่ได้มาตรฐาน	๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
เฟอร์นิเจอร์ (๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖
	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
	ไม่ประกันสินค้า	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๘)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	ขอเงินคืน	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๘)	สินค้าชำรุด	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
รถจักรยาน (๗)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๕
	ชำรุด	๒
รถจักรยานยนต์ (๕)	ชำรุด	๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
โทรศัพท์ (๔)	สินค้าชำรุด	๔
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร (๔)	ขอเงินคืน	๔
รถยนต์มือสอง (๔)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ชำรุด	๑
เครื่องประดับ (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น.

## ๒. ประเภทบริการ

### แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ ผู้ประกอบการทั่วไป จำนวน ๒๔๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๑๒ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖

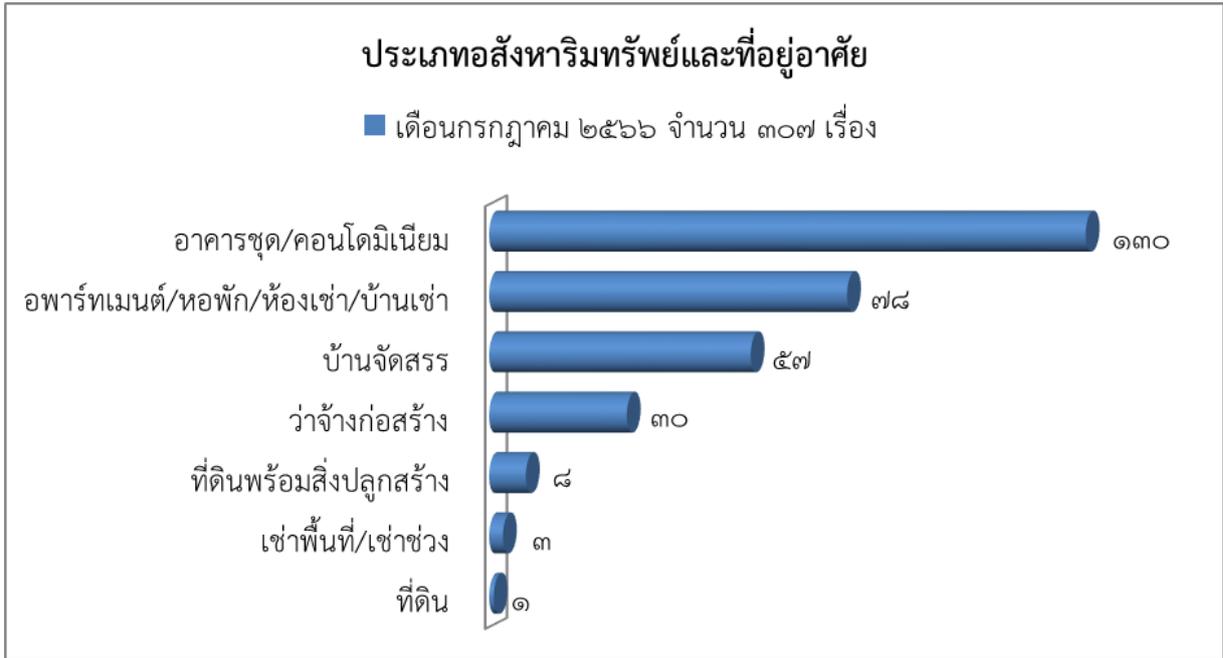
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ผู้ประกอบการทั่วไป (๒๔๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒๔๑ ๑
สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๖๗)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม เรียก้องค่าเสียหาย คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๕๒ ๘ ๔ ๒ ๑
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๖๒)	ขอคืนค่าโดยสาร ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด ตรวจสอบการให้บริการ ยกเลิกเที่ยวบิน ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๓๙ ๑๓ ๘ ๑ ๑
อื่นๆ (๓๖)	ไม่ระบุ	๓๖
ศูนย์บริการ (๓๔)	ตรวจสอบการให้บริการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๓๐ ๓ ๑
ประกันภัย (๒๘)	ตรวจสอบการให้บริการ ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๑ ๕ ๑ ๑
เช่าซื้อ (๒๔)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ตรวจสอบค่าชำระงวด ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย	๑๘ ๔ ๒
Internet (๒๑)	ค่าบริการเกินจริง ขอคำปรึกษา สัญญาณ Hispeed Internet ช้า การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๐ ๖ ๔ ๑
โรงแรม (๑๙)	ขอเงินคืน การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๕ ๒ ๑ ๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๑๗)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ขอคืนค่าโดยสาร ไม่ดำเนินการตามสัญญา การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๖ ๔ ๓ ๓ ๑
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๑๖)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๑๖
สินเชื่อ (๑๔)	พฤติกรรมทางหนี้ ขอคำปรึกษา ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๘ ๔ ๒
ร้านอาหาร (๙)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข/สิทธิประโยชน์ อาหารเป็นพิษ /เน่าเสีย ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๗ ๑ ๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
พิตเนส (๘)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๘
โทรศัพท์ (๗)	ค้างชำระ	๗
โรงพยาบาล/คลินิก (๗)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ราคาไม่เหมาะสม	๖ ๑
ห้างสรรพสินค้า (๖)	ทรัพย์สินสูญหายภายในห้าง การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔ ๒
เนอร์สซิ่งโฮม (๖)	ขอเงินค้ำมัดจำคืน ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๓ ๓
บัตรเครดิต (๕)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๕
ตัวแทนจำหน่าย (๕)	ขอเงินคืน ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๔ ๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๔)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๔
สัญญาบริการ (๔)	ผิดสัญญา ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒ ๒
บัตรชมการแสดง (๔)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๔
ประกันชีวิต (๔)	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม ตรวจสอบการให้บริการ	๒ ๒
อยู่ซ่อมรถ (๔)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓ ๑
ไปรษณีย์ (๒)	เรียกกริ่งค่าชดเชยเพิ่ม	๒
สถานศึกษา (๒)	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ ขอเงินคืน	๑ ๑
ธนาคาร (๒)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม ขอคำปรึกษา	๑ ๑
รีสอร์ท (๒)	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
ประปา (๒)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑ ๑
สินเชื่อ (๑)	พฤติกรรมทางหนี้	๑
รถร่วมบริการ (๑)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
มหาวิทยาลัย (๑)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
ไฟฟ้า (๑)	ค่าบริการเกินจริง	๑
สถาบัน (๑)	ขอเงินคืน	๑
รถ ขสมก. (๑)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑
รถ บขส. (๑)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น.

### ๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

#### แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม จำนวน ๑๓๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๓๕ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอให้ตรวจสอบโครงการ

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๓๐)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๔๖
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๓๐
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๙
	ขอเงินคืน	๑๓
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๗
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/ อาคารแตกแยก	๔
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑
	ขอเงินประกันคืน	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑	
ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๗๘)	ขอเงินประกันคืน	๓๙
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๓๐
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	เรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด	๑
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๑
บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๑	
บ้านจัดสรร (๕๗)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๒๗
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๘
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๔
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๓
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
	ก่อสร้างไม่เหมือนบ้านตัวอย่าง	๑
ว่าจ้างก่อสร้าง (๓๐)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๒๖
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๓
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๘)	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๒
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๓)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
ที่ดิน (๑)	ขอคำปรึกษา	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น.

ตารางสถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ ที่เข้ามามากที่สุด และแนวทางแก้ไขปัญหา เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
<b>อันดับที่ ๑</b> สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๗๕๘)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓๔๘
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒๒๘
	ขอเงินคืน	๑๒๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๖
	สินค้าชำรุด	๑๕
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๖
	โฆษณาเกินจริง	๓
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
<b>อันดับที่ ๒</b> ผู้ประกอบการทั่วไป (๒๔๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๔๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
<b>อันดับที่ ๓</b> อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๓๐)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๔๖
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๓๐
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๙
	ขอเงินคืน	๑๓
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๗
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก	๔
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑
	ขอเงินประกันคืน	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑	
<b>อันดับที่ ๔</b> รถยนต์ (๑๑๘)	ชำรุด	๗๑
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๑
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๓
	ขอคำปรึกษา	๒
	ค้ำค่างวด/ค้ำรถ/ส่วนต่างสูง	๒
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑

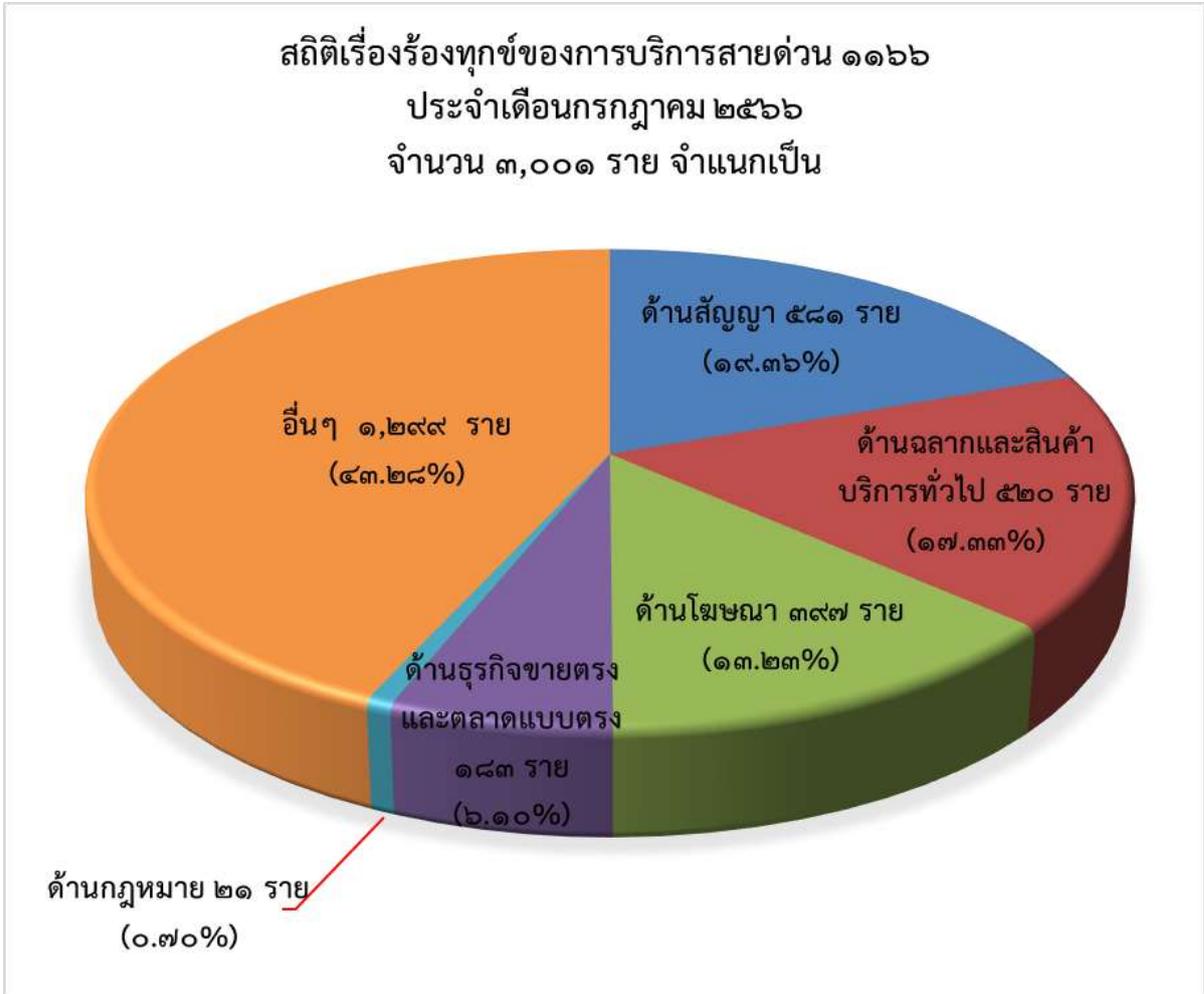
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๕ อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๗๘)	ขอเงินประกันคืน	๓๙
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๓๐
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	เรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด	๑
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๑
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๑

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

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

๑.๓ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจัดให้มีการขอรับคำปรึกษาและแจ้งเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ โดยมีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๓,๐๐๑ ราย ขอรับคำปรึกษา/รับเรื่องร้องทุกข์/ติดตามผล/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ จำนวน ๓,๐๐๑ ราย

**แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖**



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น.

**ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖ :** สามารถจำแนกประเภทเรื่องการติดต่อ ดังนี้

**แผนภูมิแสดงประเภทการติดต่อการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖**



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น.

## ๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๓๖๔ เรื่อง ผู้บริโภค ๔๐๕ ราย เป็นเงิน ๕,๘๐๗,๒๕๗.๒๑ บาท (ห้าล้านแปดแสนเจ็ดพันสองร้อยห้าสิบบาทยี่สิบเอ็ดสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค	๒๕๓	๒๕๓	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๒	๒	๒๐๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๑๖	๑๖	๓๔๓,๓๓๗.๒๕
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๖๐	๖๐	๖๙๑,๑๐๘.๒๘
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๙	๓๖	๑,๐๒๓,๐๓๕.๖๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๒๔	๓๘	๓,๗๔๙,๕๗๖.๐๘
<b>รวม</b>	<b>๓๖๔</b>	<b>๔๐๕</b>	<b>๕,๘๐๗,๒๕๗.๒๑</b>

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านๆ มาด้วย)

### ๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ ได้รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค		
	จำนวนผู้ประกอบการ ที่ถูกดำเนินคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
<b>๑. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค</b>			
กรณีร้องการโฆษณา	๑๖	๕๒	๒,๕๕๘,๗๓๕.๑๔
กรณีสินค้าและบริการทั่วไป	๒	๒	๙๖,๖๙๖.๐๐
กรณีสัญญา/อสังหาริมทรัพย์	๔	๗	๔,๙๘๑,๙๖๕.๐๐
กรณีด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๒</b>	<b>๖๑</b>	<b>๗,๖๓๗,๓๙๖.๑๔</b>

#### ๔. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล  
ซึ่งในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ชื่อจำเลย	ผลการดำเนินการ ยึด-อายัด	จำนวน (คดี)	จำนวน ผู้บริโภค (ราย)	จำนวนเงิน (บาท) ที่ยึด-อายัด
บริษัท ดีทีซี แทรเวล จำกัด	อายัดสิทธิเรียกร้องประเภทบัญชี เงินฝากของจำเลย	๑	๑	๖๗,๒๘๗.๐๐
บริษัท ก้าวเจริญ 30 ทัวร์ จำกัด นางสาวนิชาภา ธนวงศ์พร	อายัดสิทธิเรียกร้องประเภทบัญชี เงินฝากของจำเลย	๑	๑	๓๘,๐๔๕.๐๐
บริษัท ออลสวีท จำกัด ที่ ๑ บริษัท พลัส ครีเอชั่น จำกัด ที่ ๒	อายัดสิทธิเรียกร้องประเภทบัญชี เงินฝากของจำเลย	๑	๒	๑๒๙,๐๐๐.๐๐
บริษัท ไทปุ่น วาเคชั่น คลับ จำกัด หรือ ไทปุ่น แมนเนจเม้นท์ จำกัด	อายัดสิทธิเรียกร้องประเภทบัญชี เงินฝากของจำเลย	๑	๒	๑๑๙,๓๑๘.๐๐
<b>รวม</b>		<b>๔</b>	<b>๖</b>	<b>๓๕๓,๖๕๐.๐๐</b>

**๕. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง  
และธุรกิจตลาดแบบตรง**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ จำนวน ๑๐ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๕ ราย ได้แก่**

๑. บริษัท พีเพิล โลฟ เวิร์ล จำกัด
๒. บริษัท บีลีฟ 1479 อินเตอร์ เน็ตเวิร์ค จำกัด
๓. บริษัท เซนจียัวร์ไลฟ์ จำกัด
๔. บริษัท มีดี 998 กรุป จำกัด
๕. บริษัท ซากา กรุป แอนด์ มาเต้อ ภูเก็ต จำกัด

**การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๕ ราย ได้แก่**

๑. บริษัท อะลอตเท็ค จำกัด
๒. บริษัท เฮลท์สเคป จำกัด
๓. บริษัท อะนิวเดย์ จำกัด
๔. บริษัท เมลอน ไทย จำกัด
๕. บริษัท ทีซีแอล อิเล็กทรอนิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

## การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ จำนวน ๒๘ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

### การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๑๑ ราย ได้แก่

๑. บริษัท เจอเนสส์ โกลบอล (ประเทศไทย) จำกัด
๒. บริษัท ดี แองเจิล เท็คส จำกัด
๓. บริษัท ถิร เวนเซอร์ จำกัด
๔. บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด
๕. บริษัท ไบเน็ท ยูเนี่ยน โกลด์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด
๖. บริษัท จีไอดับบลิว กรู๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด
๗. บริษัท เดอะเจมส์ อินโนเวชั่น จำกัด
๘. บริษัท เดอะสตาร์ริชชี จำกัด
๙. บริษัท ลัคกี้ ยูเนี่ยน ฟู้ดส์ จำกัด
๑๐. บริษัท ไลฟ์ กรู๊ป อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
๑๑. บริษัท พร่อมมิตร โกลบอล จำกัด

### การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑๗ ราย ได้แก่

๑. บริษัท มิสแกรนด์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน)
๒. บริษัท ดี แองเจิล เท็คส จำกัด
๓. บริษัท อาร์เอส มอลล์ จำกัด
๔. บริษัท อาร์เอส ลิฟเวลล์ จำกัด
๕. บริษัท เอ็ม ดี เอ็ม ซี โฮลดิ้งส์ จำกัด
๖. บริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุก่อสร้าง จำกัด
๗. บริษัท แมทเทอร์ ดี จำกัด
๘. บริษัท เฟิสท์ เฮลธ ฟู้ด จำกัด
๙. บริษัท กิฟวิ่ง ฟอร์เวิร์ด จำกัด
๑๐. บริษัท ยัสपाल จำกัด
๑๑. บริษัท บิ๊กซี ฟู้ด เซอร์วิส จำกัด
๑๒. บริษัท อาร์เอส ลิฟเวลล์ จำกัด
๑๓. บริษัท วินเนอร์ฟู้ด แฟรนไชส์ จำกัด
๑๔. บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา ไลฟ์ จำกัด
๑๕. บริษัท ไทโยต้า อินชัวร์รันส์ โบรกเกอร์ จำกัด
๑๖. บริษัท ทานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน)
๑๗. บริษัท คริสเตียน ดิโออร์ (ไทยแลนด์) จำกัด

**๖. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ  
(ส่วนกลาง)**

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

๖.๑ การตรวจสอบสัญญาหรือหลักฐานการรับเงิน ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๑๔ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
<b>๑. การตรวจสอบสัญญา</b>	<b>๑๔ ราย</b>
- ตรวจสอบผู้ประกอบการ ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ใช้แล้วเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๒	๑ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๑ ราย
ไม่ถูกต้อง	๑ ราย
- ตรวจสอบผู้ประกอบการ ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ใช้แล้วเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๕๐	๑ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๑ ราย
ไม่ถูกต้อง	๑ ราย
- ตรวจสอบผู้ประกอบการ ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๑	๑ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๑ ราย
ไม่ถูกต้อง	๑ ราย
- ตรวจสอบผู้ประกอบการ ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการดูแลเด็ก ผู้สูงอายุ คนทุพพลภาพ และผู้ป่วยตามสถานที่อยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๙	๒ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๑ ราย
ไม่ถูกต้อง	๑ ราย

การตรวจสอบ	จำนวน
- ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจ ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการกู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคของสถาบันการเงินเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๔๔	๑ ราย
พบว่า ถูกต้อง ไม่ถูกต้อง	๑ ราย ๑ ราย
- ตรวจสอบตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๑	๑ ราย
พบว่า ถูกต้อง ไม่ถูกต้อง	๑ ราย ๑ ราย
- ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจ ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๒	๓ ราย
พบว่า ถูกต้อง ไม่ถูกต้อง	๓ ราย ๓ ราย
- ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจ ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง เช่าซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๔๔	๒ ราย
พบว่า ถูกต้อง ไม่ถูกต้อง	๒ ราย ๒ ราย
- ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจ ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ขายรถยนต์ใช้แล้วเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๒	๑ ราย
พบว่า ถูกต้อง ไม่ถูกต้อง	๑ ราย ๑ ราย
- ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจ ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๔๒	๑ ราย
พบว่า ถูกต้อง ไม่ถูกต้อง	๑ ราย ๑ ราย

๖.๒ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๖ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป	
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้อุปกรณ์เครื่องเล่นสนามเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๖ ราย
พบว่า ถูกต้อง ไม่ถูกต้อง	๖ ราย ๖ ราย

๖.๓ การตรวจสอบการโฆษณาได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ  
จำนวน ๘๐ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบการโฆษณา	
- การตรวจสอบเฝ้าระวัง	๘๐ ราย
พบว่า ถูกต้อง ไม่ถูกต้อง	๘๐ ราย - ราย

## ๗. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	จำนวน	
<b>๑. งานประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค</b>	<b>๑๒๓</b>	<b>เรื่อง</b>
- การผลิต infographic	๕๗	เรื่อง
- สื่อวีดิทัศน์/การผลิตสื่ूपข้าว	๑	เรื่อง
- การตรวจข่าว	๒๐	เรื่อง
- ข่าวประชาสัมพันธ์	๑๒	เรื่อง
- ประสานสื่อ	๗	เรื่อง
- ลงพื้นที่ข่าว	๒๒	เรื่อง
- การผลิตรายการวิทยุครบเครื่องเรื่อง สคบ.	๔	เรื่อง
<b>๒. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค</b>	<b>๒๔๐</b>	<b>เรื่อง/ครั้ง/เล่ม</b>
<b>๒.๑ การผลิตสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์</b>	<b>๑๗๓</b>	<b>เรื่อง</b>
<b>๒.๒ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง ต่าง ๆ</b>	<b>๖๕</b>	<b>เรื่อง/ครั้ง/เล่ม</b>
(๑) สื่อ Online	๓๓	เรื่อง
(๒) สื่อสารมวลชน	๒	เรื่อง
(๓) การจัดนิทรรศการ	๑	ครั้ง
(๔) การจัดส่งข้อมูลข่าวสารทางไปรษณีย์	๔	เรื่อง
(๕) การขอรับเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	๒๕	เล่ม
<b>๒.๓ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สคบ.</b>	<b>๒</b>	<b>เรื่อง</b>
(๑) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ	๒	เรื่อง

## ๘. ข่าวเด่นประจำเดือน

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๐ เรื่อง ดังนี้

๘.๑ เลขา สคบ. สั่งเฝ้าจับการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าโจ่งครึม บริเวณตลาดนัด ย่านถนนรามอินทรา



นายธสรณ์อัฒม์ ธนทิพันธ์ เลขาธิการ สคบ. สั่งการศูนย์ปฏิบัติการพิเศษฯ สนธิกำลังร่วมกับกรมควบคุมโรค เปิดปฏิบัติการกวาดล้างบุหรี่ไฟฟ้าลักลอบขาย ตลาดนัดตั้ง ย่านถนนรามอินทรา กทม. หลังจากที่มีประชาชนแจ้งเบาะแส ลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า น้ยาบุหรี่ไฟฟ้า มีเด็กและเยาวชนได้เข้าไปซื้อมาสูบเป็นจำนวนมาก

ต่อมาเมื่อวันที่ ๓๐ มิ.ย. ๖๖ เลขาธิการ สคบ. มอบหมายให้ นายเลิศศักดิ์ รักธรรมผู้อำนวยการส่วนบังคับคดี ปฏิบัติหน้าที่รองผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. นายฤทธิรอน ทวีทรัพย์ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการพิเศษ พร้อมเจ้าหน้าที่ สคบ. จำนวน ๖ นาย สนธิกำลังร่วมกับเจ้าหน้าที่กองงานคณะกรรมการควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ กรมควบคุมโรครวม ๗ ราย ลงพื้นที่ตรวจสอบตามที่มีการร้องเรียน เมื่อไปถึงพบมีร้านขายบุหรี่ไฟฟ้า น้ยาบุหรี่ไฟฟ้า จำนวน ๓ ร้าน เจ้าหน้าที่ สคบ. จึงได้แสดงตัวพร้อมยึดของกลางบุหรี่ไฟฟ้า น้ยาบุหรี่ไฟฟ้า และเจ้าหน้าที่ สคบ. ได้เชิญผู้ขายทั้ง ๓ ร้านพร้อมของกลาง ไปสถานีตำรวจนครบาลโคกคราม เพื่อดำเนินการตามกฎหมาย ผลจากการปฏิบัติการครั้งนี้สามารถดำเนินคดีผู้กระทำความผิดฐานฝ่าฝืนคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๙/๒๕๕๘ เป็นความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๒๙/๙ วรรคสอง ประกอบมาตรา ๕๖/๔ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๓ ปี หรือปรับไม่เกิน ๖ แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และยึดของกลางเป็นเครื่อง บุหรี่ไฟฟ้าชนิดสูบแล้วทั้ง น้ยาบุหรี่ไฟฟ้า หัวสูบพร้อมน้ยา จำนวน และอุปกรณ์ทั้งหมด รวมจำนวนทั้งสิ้น ๔,๕๐๐ รายการ รวมมูลค่าของกลางนับล้านบาท

ทั้งนี้ เลขาธิการ สคบ. กล่าวว่า "ในการปฏิบัติการในครั้งนี้ สคบ. ได้รับการแจ้งเบาะแสจากประชาชนในพื้นที่ ถึงการพบเห็นร้านลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าหลายชนิด ที่สำคัญเป็นที่น่าสังเกตว่ารูปแบบการขายจะมีการเก็บสินค้าไว้ที่อื่น ไม่เก็บไว้ที่ร้านพอมูลึกคักมาติดต่อก็คจะมีคนนำสินค้าเดินมาให้ นอกจากนี้ยังพบว่า มีเด็ก และเยาวชนมาซื้อไว้สูบจำนวนมากถือว่าเป็นอันตรายอย่างยิ่งต่อสุขภาพของเด็กและเยาวชนในระยะยาว ซึ่งจากการตรวจสอบข้อมูลพบว่าตลาดนัดแห่งนี้ สคบ. ได้ลงปฏิบัติการหลายครั้งแล้ว แต่กล้าทำทายกฎหมายลักลอบเปิดขายอีก บุหรี่ไฟฟ้าในปัจจุบันยังคงเป็นสิ่งผิดกฎหมาย จึงขอความร่วมมือไปยังผู้ปกครองให้ความสำคัญเกี่ยวกับพิษภัยบุหรี่ไฟฟ้า คอยสอดส่องเด็กและเยาวชนไม่ให้ยุ่งเกี่ยวกับสินค้านี้"

หากผู้ใดพบเห็นการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าหรือน้ยาบุหรี่ไฟฟ้า สามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือพนักงานฝ่ายปกครองในท้องที่นั้น ๆ เพื่อดำเนินคดีได้ หรือแจ้งเบาะแสได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือเว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th)

## ๘.๒ เลขา สคบ. จับมือ กรมควบคุมโรค ย่องเจียบหนองคาย-อุดรธานี เปิดปฏิบัติการ “ดับควันที่ริมโขง”



เลขา สคบ. นายธสรณ์อัฒม์ ธนธิพิพันธ์ จับมือ นายแพทย์ธเรศ กรัษนัยรวิวงศ์ อธิบดีกรมควบคุมโรค มอบหมายศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. สนธิกำลังร่วม ๔ หน่วยงาน เปิดปฏิบัติการ “ดับควันที่ริมโขง” ลุยกวาดล้างบุหรี่ไฟฟ้า จังหวัดหนองคาย-อุดรธานี ภายหลังจากได้รับการร้องเรียนจากประชาชนผู้ปกครองในพื้นที่เป็นจำนวนมาก แจ้งว่ามีการแอบลักลอบเปิดร้านขายบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า ใจกลางเมืองไม่เกรงกลัวกฎหมาย ที่สำคัญมีลูกค้าที่ซื้อไปสูบเป็นเด็กและเยาวชน นักเรียน นักศึกษา ห่วงกระทบต่อสุขภาพระยะยาว

ต่อมาวันที่ ๖ ก.ค. ๖๖ เลขาธิการ สคบ. นายธสรณ์อัฒม์ ธนธิพิพันธ์ สั่งการให้ศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ ภายใต้อำนาจการของ พ.ต.อ. ประทีป เจริญศิลป์ รองเลขา สคบ. มอบหมายให้นายเลิศศักดิ์ รัทธธรรม ผู้อำนวยการส่วนบังคับคดี ปฏิบัติหน้าที่รองผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. นายฤทธิรอน ทวีทรัพย์ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการพิเศษ พร้อมเจ้าหน้าที่ สคบ. รวม ๑๒ นาย สนธิกำลังร่วมกับ ๓ หน่วยงาน ประกอบด้วย สคบ. กรมควบคุมโรค โดยสำนักงานควบคุมโรคที่ ๘ จังหวัดอุดรธานี สำนักงานด้านศุลกากรจังหวัดหนองคาย นำโดย นายสมบัติ ช้อนทอง ผอ.ส่วนควบคุมทางศุลกากร พร้อมปลัดอำเภอเมืองหนองคาย ลงพื้นที่ตรวจสอบตามที่มีการร้องเรียน เมื่อเดินทางไปถึงพบมีร้านขายบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า จำนวน ๔ ร้าน มีชื่อร้านว่า “สุดจัดปลัดบอก” ตามที่ประชาชนร้องเรียนจริง เจ้าหน้าที่ สคบ. จึงได้แสดงตัวพร้อมยึดของกลางบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า และของกลางทั้งหมด ไปสถานีตำรวจภูธรเมืองหนองคาย เพื่อดำเนินคดีกับผู้ขายและผู้เกี่ยวข้องจำนวน ๗ ราย ต่อมาวันที่ ๗ ก.ค. ๖๖ เจ้าหน้าที่ สคบ. พร้อมด้วยสำนักงานควบคุมโรคที่ ๘ และ กอ.รมน. จังหวัดอุดรธานี ได้ลงพื้นที่ในตัวเมืองจังหวัดอุดรธานี ตรวจสอบการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าตามที่มีการรับแจ้งร้องเรียนมาที่ สคบ. พบมีร้านขายบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า จำนวน ๔ ร้าน จึงยึดของกลางบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า และของกลางทั้งหมด ไปสถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรธานี เพื่อดำเนินคดีกับผู้ขายและผู้เกี่ยวข้องจำนวน ๘ ราย

เลขา สคบ. กล่าวว่า “ในการปฏิบัติการในครั้งนี้ สคบ. ต้องขอขอบคุณท่านนายแพทย์ธเรศ กรัษนัยรวิวงศ์ อธิบดีกรมควบคุมโรค เป็นอย่างยิ่งที่ได้สั่งการเจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมควบคุมโรค กอ.รมน. จังหวัดอุดรธานี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่จังหวัดอุดรธานี พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่จังหวัดหนองคายและจังหวัดอุดรธานีที่เข้าร่วมปฏิบัติการในครั้งนี้ การปฏิบัติการครั้งนี้สืบเนื่องจาก สคบ. ได้รับการร้องเรียนจากประชาชนในพื้นที่เป็นจำนวนมากว่า พบเห็นร้านลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าแบบโจ่งแจ้งไม่เกรงกลัวกฎหมายมักเปิดร้านอยู่ใกล้สถานศึกษาจึงมีความเป็นห่วงอันตรายที่เกิดขึ้นกับเด็กและเยาวชนเป็นอย่างมาก ประกอบกับนโยบายของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีนายกรัฐมนตรีเป็นประธานตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค

พ.ศ. ๒๕๒๒ ที่ได้มอบนโยบายให้ สคบ. ดำเนินการกับผู้ลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าอย่างเด็ดขาดและรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ซึ่ง สคบ. ก็ต้องขอความร่วมมือทุกภาคส่วนที่มีอำนาจตามกฎหมายต้องดำเนินการเพื่อให้กฎหมายสัมฤทธิ์ผล”

ส่วนผลจากการปฏิบัติการครั้งนี้ สามารถดำเนินคดีผู้กระทำความผิดฐานฝ่าฝืนคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๙/๒๕๕๘ เป็นความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๒๙/๙ วรรคสอง ประกอบมาตรา ๕๖/๔ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๓ ปี หรือปรับไม่เกิน ๖ แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และยึดของกลางเป็นเครื่องบุหรี่ไฟฟ้าชนิดสูบแล้วทิ้ง น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า หัวสูบพร้อมน้ำยา และอุปกรณ์ทั้งหมด รวม ๑๗,๔๖๕ รายการ รวมมูลค่าของกลางไม่ต่ำกว่า ๕.๕ ล้านบาท

หากผู้ใดพบเห็นการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าหรือน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า สามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือพนักงานฝ่ายปกครองในท้องถิ่นนั้น ๆ เพื่อดำเนินคดีได้ หรือแจ้งเบาะแสได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือเว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th)

๘.๓ สคบ. ลุยตรวจผู้ประกอบการให้บริการอุปกรณ์เครื่องเล่นสนามสร้างความมั่นใจ  
ให้ผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๖๖๖ นายธสรณ์อัฑฒ์ ธนทิธิพันธ์ เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มอบหมายให้นายพัศกร ทัทมงคล ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก นำเจ้าหน้าที่ สคบ. ลงพื้นที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ให้บริการอุปกรณ์เครื่องเล่นสนาม ณ เขตบางนา และจังหวัดสมุทรปราการ โดยผู้ประกอบการให้บริการอุปกรณ์เครื่องเล่นสนามให้ความร่วมมือในการจัดทำฉลากสินค้าตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลากฉบับที่ ๒๕ (พ.ศ.๒๕๕๐) เรื่องให้อุปกรณ์เครื่องเล่นสนามเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลากเป็นอย่างดี

๘.๔ ผวจ.หนองคาย ร่วมกับ กรมศุลกากร สคบ. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ ร่วมกันทำลายของกลางบุหรี่ไฟฟ้า และน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า สินค้าอันตรายตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๖๐,๐๐๐ กว่าชิ้น มูลค่ากว่า ๔๐ ล้านบาท

ผวจ.หนองคาย ร่วมกับ กรมศุลกากร สคบ.  
และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ ร่วมกันทำลาย  
ของกลางบุหรี่ไฟฟ้า และน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า สินค้าอันตราย  
ตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค  
จำนวน 60,000 กว่าชิ้น มูลค่ากว่า 40 ล้านบาท



เมื่อวันที่ ๑๒ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น. เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรณัฐ อธิพันธ์) มอบหมายให้รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (พันตำรวจเอก ประทีป เจริญกุลป์) เข้าร่วมงานแถลงข่าวผลการจับกุมของสำนักงานศุลกากรภาคที่ ๒ และพิธีทำลายของกลางประเภทยาสูบไฟฟ้าพร้อมอุปกรณ์ และสินค้าละเมิดเครื่องหมายการค้า นำโดย นายราชันย์ ชื่นหัว ผู้ว่าราชการจังหวัดหนองคาย เป็นประธานการแถลงข่าวผลการจับกุมของสำนักงานศุลกากรภาคที่ ๒ และพิธีทำลายของกลางประเภทยาสูบไฟฟ้าพร้อมอุปกรณ์ และสินค้าละเมิดเครื่องหมายการค้า ซึ่งเป็นของต้องห้ามนำเข้ามาในราชอาณาจักร โดยของกลางที่นำมาทำลายได้ตกเป็นของแผ่นดินตามกฎหมายศุลกากรและมีการดำเนินคดีจนถึงที่สุดแล้ว จำนวน ๒๐ คดี จากจำนวน ๒๘ คดี รวมทั้งสิ้นเป็นจำนวน ๖๒,๘๘๘ ชิ้น น้ำหนัก ๕,๗๕๐.๗๕ กิโลกรัม คิดเป็นมูลค่าความเสียหายทางเศรษฐกิจ ประมาณ ๔๐ ล้านบาท รายละเอียด ดังนี้

๑. บุหรี่ไฟฟ้าพร้อมอุปกรณ์ (เครื่องบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า หัวบุหรี่ไฟฟ้าที่ใช้สำหรับดูดและอุปกรณ์อื่น) จำนวน ๑๙ คดี ๖๐,๖๕๗ ชิ้น น้ำหนัก ๕,๒๐๕.๐๕ กิโลกรัม

๒. สินค้าละเมิดเครื่องหมายการค้า (กระเป่าและอื่น ๆ) จำนวน ๑ คดี ๒,๒๓๑ ชิ้น น้ำหนัก ๕๔๕.๗ กิโลกรัมนำไปทำลายโดยวิธีบด ตัด ทำลายให้เสื่อมสภาพ เพื่อให้ไม่สามารถนำกลับมาใช้งานได้อีก หลังจากนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย ได้ให้ความอนุเคราะห์นำไปกำจัดให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ โดยมี นายพร้อมชาย สนิทวงศ์ ณ อยุธยา ผู้อำนวยการสำนักงานศุลกากรภาคที่ ๒ ร่วมกับ นายยุทธนา ศรีตะบุตร นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย และหน่วยงานในจังหวัดหนองคาย ได้แก่ ตำรวจภูธรจังหวัดหนองคาย ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในจังหวัดหนองคาย (ท.) หน่วยเรือรักษาความสงบเรียบร้อยตามลำแม่น้ำโขง เขตหนองคาย กองบังคับการควบคุมที่ ๒ กองกำลังสุรศักดิ์มนตรี ร่วมด้วยรองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และคณะกรรมการทำลายของกลาง ร่วมพิธี ณ สำนักงานศุลกากรภาคที่ ๒ จังหวัดหนองคาย

๘.๕ สคบ. ทหารือ สำนักงานการbinพลเรือนแห่งประเทศไทย “แก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคเกี่ยวกับการใช้บริการสายการบิน”



เมื่อวันพุธที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๓๐ น. นายธสรณ์อัฑฒ์ ธนทิธิพันธ์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค นายอุฬาร จิวเจริญ รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และเจ้าหน้าที่ สคบ. ร่วมกับสำนักงานการbinพลเรือนแห่งประเทศไทย ซึ่งมีนายศรัณย เบ็ญจนิรัตน์ รองผู้อำนวยการสำนักงานการbinพลเรือนแห่งประเทศไทย พร้อมคณะ ร่วมทหารือและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนกรณีซื้อบัตรโดยสารผ่านสายการบินโดยตรง และกรณีซื้อบัตรโดยสารผ่านตัวแทน รวมทั้งการบูรณาการการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานร่วมกันเพื่อเป็นการป้องปรามการละเมิดสิทธิผู้บริโภค และการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้ได้รับแก้ไข ปัญหาในการใช้บริการสายการบินอย่างทันท่วงที

## ๘.๖ “สคบ. กัดไม่ปล่อยคนลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า เป็นห่วงสุขภาพเด็กและเยาวชน”



ตามที่ สคบ. ได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนและผู้ปกครองในพื้นที่เขตดอนเมือง และเขตบางเขน หลังพบบุตรหลานหาซื้อบุหรี่ไฟฟ้ามาสูบ บางรายแอบซุกซ่อนในกระเป๋านักเรียน อีกทั้งรูปแบบของบุหรี่ไฟฟ้าออกแบบทำเลียนของเล่นสร้างแรงดึงดูดเด็กและเยาวชน ตบตาผู้ปกครองห่วงสุขภาพ แจ้งเบาะแสหลายครั้ง สุดท้ายต้องพึ่ง สคบ. จัดการ ต่อมา เลขา สคบ. นายธรรณัฐ อธิพนธ์ สั่งการให้ ศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ นำโดย นายเลิศศักดิ์ รักรธรรม ผู้อำนวยการส่วนบังคับคดี ปฏิบัติหน้าที่รองผู้อำนวยการ ศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. นายฤทธิรอน ทวีทรัพย์ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการพิเศษ พร้อมเจ้าหน้าที่ สคบ. ๖ นาย ลงพื้นที่ตรวจสอบร้านจำหน่ายบุหรี่ไฟฟ้าตามที่มีการร้องเรียน เมื่อเดินทางไปถึงพบมีร้านขายบุหรี่ไฟฟ้า น้ายาบุหรี่ไฟฟ้า มีชื่อร้านว่า “บ้านควนหอม ดอนเมือง” เจ้าหน้าที่ สคบ. จึงได้แสดงตัวพร้อมยึดของกลางบุหรี่ไฟฟ้า น้ายาบุหรี่ไฟฟ้า และของกลางทั้งหมด ไปสถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง เพื่อดำเนินคดีกับผู้ขายและผู้เกี่ยวข้อง ต่อมาในเวลา ๑๙.๓๕ น. วันเดียวกัน เจ้าหน้าที่ได้เข้าตรวจสอบร้านลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าน้ายาบุหรี่ไฟฟ้าภายในซอยพหลโยธิน ๕๕ หลังมหาวิทยาลัยที่อยู่ใกล้วงเวียนบางเขน พบมีร้านลักลอบเปิดขายบุหรี่ไฟฟ้า น้ายาบุหรี่ไฟฟ้า พร้อมอุปกรณ์เจ้าหน้าที่ สคบ. จึงได้แสดงตัวพร้อมยึดของกลางทั้งหมดไปแจ้งความร้องทุกข์ผู้ขายที่ สน.บางเขนเพื่อให้ดำเนินคดีต่อไป

ผลจากการปฏิบัติการครั้งนี้ สามารถดำเนินคดีผู้กระทำความผิดฐานฝ่าฝืนคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๙/๒๕๕๘ เป็นความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๒๙/๙ วรรคสอง ประกอบมาตรา ๕๖/๔ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๓ ปี หรือปรับไม่เกิน ๖ แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และยึดของกลางเป็นเครื่อง บุหรี่ไฟฟ้าชนิดสูบแล้วทิ้ง น้ายาบุหรี่ไฟฟ้า หัวสูบพร้อมน้ายา และอุปกรณ์ได้หลายพันรายการ รวมมูลค่าของกลางไม่ต่ำกว่า ๑ ล้านบาท

## ๘.๗ ประชุมหารือกำหนดมาตรการการป้องกันการค้าออนไลน์ที่เข้าข่ายหลอกลวงประชาชน



เมื่อวันพฤหัสบดีที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๓๐ น. ณ ห้องประชุม ๕ สคบ. พันตำรวจเอก ประทีป เจริญศิลป์ รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และเจ้าหน้าที่ สคบ. ร่วมกับ พลตำรวจตรี ฐายุภรณ์ จันทร์ถาวร รอง ผบช.สอท. กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค (บก.ปคบ.) กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ กรมสรรพากร สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) และนายภาวุธ พงษ์วิทยภานุ กรรมการผู้จัดการบริษัท ตลาด ดอท คอม กรุ๊ป จำกัด ร่วมประชุมหารือ แลกเปลี่ยนความเห็นเพื่อกำหนดมาตรการในการป้องกันการค้าออนไลน์ที่เข้าข่ายหลอกลวงประชาชน ซึ่งปัจจุบันมีผู้เสียหายถูกหลอกซื้อขายสินค้าและบริการผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์เป็นจำนวนมาก โดยที่ประชุม มีมติให้ดำเนินการร่วมกันเป็น ๒ กลุ่ม ในมิติของการส่งเสริมการประกอบธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัลและในมิติ ของการปราบปราม

๘.๘ สคบ. ลงพื้นที่ ติดตาม เร่งรัดและประเมินผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับจังหวัด ณ จังหวัดภูเก็ต



เมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๖๖ เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้นายอุฬาร จิวเจริญ รองเลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค นายฐิตินันท์ สิงหา ผู้อำนวยการกองกฎหมาย และคดี รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด และคณะ ลงพื้นที่ติดตาม เร่งรัดและประเมินผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับจังหวัด ณ จังหวัดภูเก็ต โดยมีนายประหยัด ช่อผกาพันธ์ หัวหน้าสำนักงานจังหวัดภูเก็ต พร้อมด้วยนายสุบัญญัติ อินทฤทธิ์ ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดภูเก็ต และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดภูเก็ต เข้าร่วมประชุมหารือ

## ๘.๙ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจการจัดทำฉลาก ชุดสังฆทานและชุดไทยธรรม



เมื่อวันพฤหัสบดีที่ ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๓๐ น. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) พร้อมด้วย กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ และกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค (บก.ปคบ.) ร่วมลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ผลิตและจำหน่ายชุดสังฆทานและชุดไทยธรรม ในบริเวณเสาชิงช้า เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร ในช่วงเดือนกรกฎาคมนี้มีวันสำคัญทางศาสนาที่ใกล้จะมาถึง คือ วันอาสาฬหบูชาและวันเข้าพรรษา ซึ่งจะมีประชาชนผู้มีจิตศรัทธาจะซื้อสินค้าชุดสังฆทานหรือชุดไทยธรรม นำไปถวายพระภิกษุสงฆ์เพื่อทำบุญเสริมสร้างความเป็นสิริมงคลให้แก่ตนเองและครอบครัว ที่ผ่านมามีผู้ประกอบธุรกิจบางรายได้มีการนำสินค้าหลายชนิดมาบรรจุหรือห่อหุ้มรวมกันเป็นสินค้าชุดสังฆทานหรือชุดไทยธรรม ซึ่งสินค้าบางชนิดที่นำมารวมนั้น มีอายุการใช้งาน เมื่อนำมาบรรจุหรือห่อหุ้มรวมกันแล้ว ทำให้ผู้ซื้อไม่ทราบว่าสินค้าภายในมีอะไรบ้าง และหมดอายุเมื่อไหร่ นอกจากนี้สินค้าดังกล่าว อาจจะทำปฏิกิริยากันได้อีกด้วย เช่น สินค้าเมื่อหมดอายุ หรือ เกิดปฏิกิริยาเมื่อนำมาไว้รวมกัน อาจจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสี กลิ่น หรือรส จนอาจเป็นอันตรายแก่พระสงฆ์ สคบ. จึงได้ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นผู้ผลิตและผู้จำหน่ายชุดสังฆทานและชุดไทยธรรม เพื่อเป็นการตรวจสอบตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ฉบับที่ ๒๓ (พ.ศ. ๒๕๕๐) เรื่อง ให้ชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

### ๘.๑๐ สคบ. ประสานความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภค กับ TikTok



เมื่อวันพฤหัสบดีที่ ๒๗ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๓๐ น. พันตำรวจเอกประทีป เจริญศิลป์ รองเลขาธิการ สคบ. นำคณะเจ้าหน้าที่ สคบ. เข้าเยี่ยมที่ทำการ TikTok ประเทศไทย โดยได้รับการต้อนรับและบรรยายลักษณะการทำงานของแอปพลิเคชัน TikTok จากคุณชนิดา คล้ายพันธ์ Head of Public Policy Thailand เพื่อเป็นการประสานความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในการบริหารจัดการปัญหาเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค กรณีข้อพิพาทจากการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านแอปพลิเคชัน TikTok และประสานความร่วมมือในการกำกับการสร้างคอนเทนต์โฆษณาขายสินค้าผ่านแพลตฟอร์มให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

## ๙. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดประชุมสัมมนาให้ความรู้แก่ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๕ ครั้ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

### ๑. การจัดประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

๑.๑ โครงการพัฒนากฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภค กิจกรรมติดตาม ประเมินผล และทบทวนผลสัมฤทธิ์ของแผนพัฒนากฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

จัดโครงการพัฒนากฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภค กิจกรรมติดตาม ประเมินผล และทบทวนผลสัมฤทธิ์ของแผนพัฒนากฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตาม ทบทวนผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนากฎหมายของหน่วยงาน วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค จากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาฯ พร้อมทั้งจัดทำกรอบแนวทางการพัฒนากฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เมื่อวันที่ ๒๑ - ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๖๖ ณ โรงแรมชมวิว หัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๘๐ คน



**ผลการดำเนินงาน :** ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบผลสัมฤทธิ์รวมถึงปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขการดำเนินงานตามแผนพัฒนากฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และได้มีส่วนร่วมในการพัฒนากฎหมายและมีความเข้าใจในการดำเนินการตามแผนพัฒนากฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

**ผู้รับผิดชอบโครงการ :** กองกฎหมายและคดี

๑.๒ โครงการรับฟังความคิดเห็น (ร่าง) กฎกระทรวงกำหนดข้อความโฆษณาเครื่องรางของขลังหรือบริการ ที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม พ.ศ. ....

จัดโครงการรับฟังความคิดเห็น (ร่าง) กฎกระทรวงกำหนดข้อความโฆษณาเครื่องรางของขลังหรือบริการ ที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม พ.ศ. .... โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับ (ร่าง) กฎกระทรวงกำหนดข้อความโฆษณาเครื่องรางของขลังหรือบริการ ที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม พ.ศ. .... เป็นการพัฒนากลไกการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ และป้องกันการละเมิดสิทธิผู้บริโภค สนับสนุนการบริโภคอย่างยั่งยืน และเพื่อให้การโฆษณาสินค้าและบริการเครื่องรางของขลังมีความชัดเจน และเป็นธรรมแก่ผู้บริโภค เมื่อวันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๖ ณ ห้องประชุม ๕ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๑๐๐ คน



ผลการดำเนินงาน : ได้รับความความคิดเห็นเกี่ยวกับ (ร่าง) กฎกระทรวงกำหนดข้อความโฆษณาเครื่องรางของขลัง หรือบริการ ที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม พ.ศ. .... และผู้ประกอบการสามารถนำไปปฏิบัติในการโฆษณาได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย และเพื่อเป็นการป้องปราม ป้องกัน การกระทำฝ่าฝืนและละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา

**๑.๓ โครงการติดตาม เร่งรัดและประเมินผลการดำเนินการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระดับจังหวัด ณ จังหวัดภูเก็ต จังหวัดพังงา จังหวัดกระบี่**

จัดโครงการติดตาม เร่งรัดและประเมินผลการดำเนินการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระดับจังหวัด ณ จังหวัดภูเก็ต จังหวัดพังงา จังหวัดกระบี่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการดำเนินการจัดการกลไกคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดและท้องถิ่น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน และติดตาม เร่งรัดดำเนินการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และรับฟังสภาพปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินการ รวมถึงให้คำแนะนำแก่เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เมื่อวันที่ ๒๕ - ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๖ ณ ศาลาว่าการจังหวัดภูเก็ต จังหวัดพังงา จังหวัดกระบี่ กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๑๖๘ คน



**ผลการดำเนินงาน :** เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคเขต ๑-๙ มีทักษะ ความรู้ และความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกาศคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง รวมทั้งกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และรายงานผลการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับจังหวัดและเขตได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

**ผู้รับผิดชอบโครงการ :** สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด

**๑.๔ โครงการพัฒนาบุคลากรภาครัฐในการปฏิบัติราชการตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล  
กิจกรรมที่ ๑ พัฒนาบุคลากรด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ**

จัดโครงการพัฒนาบุคลากรภาครัฐในการปฏิบัติราชการตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล  
กิจกรรมที่ ๑ พัฒนาบุคลากรด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ โดยมี  
วัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรกลุ่มเป้าหมายได้รับการอบรมให้มีทักษะการจัดทำสื่อดิจิทัลเพื่อเผยแพร่ความรู้หรือ  
ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่องานคุ้มครองผู้บริโภค เมื่อวันที่ ๒๖ - ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖ ณ ห้องประชุม ๑  
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๓๗ คน



**ผลการดำเนินงาน :** ผู้เข้าร่วมได้รับการพัฒนาให้มีทักษะการจัดทำสื่อดิจิทัลเพื่อเผยแพร่  
ความรู้หรือข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่องานคุ้มครองผู้บริโภค และช่วยให้ผู้บริโภครู้จักปกป้องสิทธิตนเอง

**ผู้รับผิดชอบโครงการ :** สำนักงานเลขานุการกรม ส่วนพัฒนาทรัพยากรบุคคล

## ๒. การจัดประชุมสัมมนาบูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคภาครัฐและภาคเอกชน

๒.๑ สคบ. ร่วมประชุมทวิภาคีด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ไทย-ออสเตรเลีย ครั้งที่ ๒ และพิธีลงนามความร่วมมือในบันทึกความเข้าใจ (MoU) ไทย-ออสเตรเลีย



เมื่อวันพฤหัสบดีที่ ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๐๐ น. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยสำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนความร่วมมือกับต่างประเทศ) ได้ดำเนินการจัดโครงการสร้างความร่วมมือในกระบวนการระงับข้อพิพาทของผู้บริโภค การเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน และการจัดการความปลอดภัยของสินค้าระหว่างประเทศคู่เจรจาระดับทวิภาคี (กิจกรรมที่ ๒ ไทย-ออสเตรเลีย) โดยมีเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายสรณ์อัฒม์ ธนธิพันธ์) ให้เกียรติเป็นประธานเปิดการประชุมในครั้งนี้ พร้อมด้วยนายอุฬาร จิวเจริญ รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ทำหน้าที่หัวหน้าคณะผู้แทนไทย นายศรัณย์ รักษ์เฒ่า ผู้อำนวยการสำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค นางสาววิมลรัตน์ รุกขวรกุล เติริยาภิรมย์ ผู้อำนวยการส่วนความร่วมมือกับต่างประเทศ และบุคลากร สคบ. ที่เกี่ยวข้องเข้าร่วม ซึ่งภายในงานมีการประชุมทวิภาคีด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ครั้งที่ ๒ ระหว่าง ราชอาณาจักรไทย เครือรัฐออสเตรเลีย และพิธีลงนามความร่วมมือในบันทึกความเข้าใจ (MOU) ระหว่าง ราชอาณาจักรไทย เครือรัฐออสเตรเลีย เพื่อเป็นการพัฒนากรอบการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดนให้กระบวนการระงับข้อพิพาทระหว่างประเทศได้ดำเนินไปอย่างเป็นรูปธรรม และยกระดับความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระดับประเทศให้มีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น ณ โรงแรมสวิสโฮเทล กรุงเทพฯ รัชดา กรุงเทพมหานคร

**๑๐. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการ/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/  
คณะอนุกรรมการ ในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค**

**คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค**

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ จำนวน ๑ ครั้ง จำนวน ๓๙ เรื่อง ดังนี้

- |   |                 |
|---|-----------------|
| - การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านอสังหาริมทรัพย์               | จำนวน ๔ เรื่อง  |
| - การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านสินค้าและบริการ               | จำนวน ๑๑ เรื่อง |
| - การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านโฆษณา                         | จำนวน ๘ เรื่อง  |
| - การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านธุรกิจขายตรง<br>และตลาดแบบตรง | จำนวน ๑ เรื่อง  |
| - ยุติเรื่องร้องทุกข์   | จำนวน ๑๕ เรื่อง |
| - ยุติเรื่องร้องทุกข์   | จำนวน ๖ เรื่อง  |
| - ยุติเรื่องร้องทุกข์ด้านอสังหาริมทรัพย์                          | จำนวน ๖ เรื่อง  |
| - ยุติเรื่องร้องทุกข์ด้านสินค้าและบริการ                          | จำนวน ๔ เรื่อง  |
| - ยุติเรื่องร้องทุกข์ด้านโฆษณา                                    | จำนวน ๓ เรื่อง  |
| - ยุติเรื่องร้องทุกข์ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง                | จำนวน ๒ เรื่อง  |

**คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง**

**๑. คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา**

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

- พิจารณาข้อสัญญาเช่าซื้อรถยนต์ของบริษัท พีพีเอส ออโต้ลีส จำกัด กรณีจังหวัดร้อยเอ็ด ขอให้ตรวจสอบสัญญาตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๑
- พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์และรถจักรยานยนต์ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ....

**๒. คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ**

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณาแผนการปรับปรุงสินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ของบริษัท เบบี กิฟ (ไทยแลนด์) จำกัด

**คณะอนุกรรมการคณะต่างๆ**

**๑. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป**

- ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๑๐ เรื่อง ดังนี้
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ Mr.DINH TUAN MINI
  - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวตรุณี แสงศิริ
  - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท พีพีคาร์ ควอลิตี้ จำกัด และนายพิริยะพงศ์ กังวานสุระ
  - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายณัฐพร สายวรรณะ และนายสถาปต์ย์ สายวรรณะ
  - ขอให้ยุติเรื่องร้องทุกข์ของนายวิระวัฒน์ ตั้งจิตศิริชัย
  - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวกัญญา โสภากพันธ์
  - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายกิตติศักดิ์ พูลขวัญ
  - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวศิริรัตน์ รั้งประเสริฐ
  - ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายเอกณัฐ ขวนขวยทรัพย์
  - ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายไพศาล พิมพ์ศรี

## **๒. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอาหาริมทรัพย์**

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๙ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณาคำเนิ่นคดีแพ่งแก่บริษัท ไอโอคอนิค แอสเสท จำกัด
- ขอให้พิจารณาคำเนิ่นคดีแพ่งแก่บริษัท วี พร็อพเพอร์ตี้ ๒๐๑๒ จำกัด
- ขอให้พิจารณาคำเนิ่นคดีแพ่งแก่นางสาววิมลมาศ หลีสกุล
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายชนภัทร สุดาวงศ์
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนิติบุคคลอาคารชุด พหลิม คอนโด รามคำแหง ๖๐
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์นางสาวอโนทัย ศิริหงส์ทอง
- ขอให้พิจารณาคำเนิ่นคดีแพ่งแก่นายคุณวุฒิ เมฆวงค์ตระกูล
- ขอให้พิจารณาคำเนิ่นคดีแพ่งแก่นายสุเทพ สมทอง และนายณัฐพล สมทอง
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์นายจิรศักดิ์ บุญสงค์

## **๓. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองข้อความบนฉลากสินค้า**

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณาการใช้ข้อความบนฉลากสินค้าประเภทกระเป๋า ของบริษัท วี เอ็น. สเปเชียลไลซ์โปรดักส์ จำกัด

## **๔. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย**

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณาแผนการปรับปรุงสินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ของบริษัท เบบี กิฟ (ไทยแลนด์) จำกัด
- ขอให้พิจารณาทบทวนแนวทางการทดสอบประสิทธิภาพการฆ่าเชื้อในอากาศสำหรับการทดสอบอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC

## **๕. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง**

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณาคำเนิ่นคดีแพ่งแก่บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเซส จำกัด
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายกนก บุญชวนสกุล
- ขอให้พิจารณาคำเนิ่นคดีแพ่งแก่บริษัท ลาซาต้า จำกัด และบริษัท โรบอท แมคเกอร์ จำกัด

## **๖. คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า**

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

- ขอหารือแนวทางปฏิบัติกรณีสินค้าที่ได้รับรองและใช้เครื่องหมายตามมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมภาคบังคับ (มอก.บังคับ)
- ขอหารือแนวทางปฏิบัติกรณีการแจ้งเวียนร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลากไปยังองค์การการค้าโลก (World Trade Organization - WTO) ภายใต้ความตกลงว่าด้วยอุปสรรคทางเทคนิคต่อการค้า (Agreement on Technical Barriers to Trade - TBT)

## **๗. คณะอนุกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน**

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

- พิจารณาตรวจสอบแบบสัญญาของห้างหุ้นส่วนจำกัด วัฒนะ บริบาล กรณีจังหวัดเชียงใหม่ ขอให้ตรวจสอบสัญญาตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้บริการดูแลเด็ก ผู้สูงอายุ คนทุพพลภาพและผู้ป่วยตามสถานที่อยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๙
- พิจารณาให้ความเห็นสัญญากู้ยืมเงินของบริษัท เงินติดล้อ จำกัด (มหาชน) ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕

**๘. คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน**

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

- พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ....

**๙. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด**

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๑๑ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณายติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวอาทิตย์ยา การะเกตุ
- ขอให้พิจารณายติเรื่องร้องทุกข์ของนายพัชรพล อินทนิล
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีกับบริษัท สตาร์ชายนน์ มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
- พิจารณาแก้ไขคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด
- พิจารณาแก้ไขคำสั่งคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้าวร้องทุกข์
- พิจารณาแก้ไขคำสั่งคณะกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิด
- พิจารณากรณีเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวจินฉนิชา ราชอุบล
- พิจารณาเรื่องร้องเรียนสัญญาว่าจ้างก่อสร้างบ้านพักชั้นเดียว
- พิจารณากรณีเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวภาวิณี นาพนัง
- พิจารณากรณีเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวรัตติกาล แก้วเมือง
- พิจารณากรณีเรื่องร้องทุกข์ของนายอิทธิกร โชคกนกวงศ์

**๑๐. คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค**

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๓๔ ครั้ง เรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๗๑ เรื่อง ผู้ร้อง จำนวน ๑๖๓ ราย ไกล่เกลี่ยสำเร็จ จำนวน ๓๓ เรื่อง ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ จำนวน ๓๘ เรื่อง และจำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย ๖๖๑,๕๗๙.๐๐ บาท (หกแสนหกหมื่นหนึ่งพันห้าร้อยเจ็ดสิบเก้าบาทถ้วน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย (บาท)
ด้านยานยนต์	๔	๔	๓	๒	๒	-
ชุดที่ ๑ (ด้านสัญญา)	๔	๑๐	๔๐	๕	๕	๒๒๐,๐๐๐.๐๐
ชุดที่ ๒ (ด้านสัญญา)	๓	๗	๗	๒	๕	๒๕,๗๓๐.๐๐
ชุดที่ ๓ (ด้านฉลาก)	๖	๒๔	๒๔	๑๔	๑๐	๑๑๒,๑๔๙.๐๐
ชุดที่ ๔ (ด้านโฆษณา)	๑	๑	๑	๑	-	๑๐,๐๐๐.๐๐
ชุดที่ ๕ (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง)	๓	๖	๖	-	๖	-
ชุดที่ ๖ (ภูมิภาค)						
ชุดที่ ๗ (ด้านสินค้าและบริการ)	๗	๗	๗	๓	๔	๒๕๔,๐๗๐.๐๐
ด้านเวชกรรม ทันตกรรม สถานเสริมความงาม	-	-	-	-	-	-
ด้านต่างประเทศ	-	-	-	-	-	-
ประจำจังหวัด	๖	๑๒	๗๕	๖	๖	๓๙,๖๓๐.๐๐
รวม	๓๔	๗๑	๑๖๓	๓๓	๓๘	๖๖๑,๕๗๙.๐๐

**๑๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์**

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ผู้รับบริการแสดงความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

- ๑) แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน ๗๔ ราย
  - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐%
- ๒) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) จำนวน ๑๕๗ ราย
  - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๐๐%
- ๓) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จำนวน ๙๕๑ ราย
  - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๒๗%

-----