

สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค และรายงานผลการดำเนินงาน
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
(เดือนสิงหาคม 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

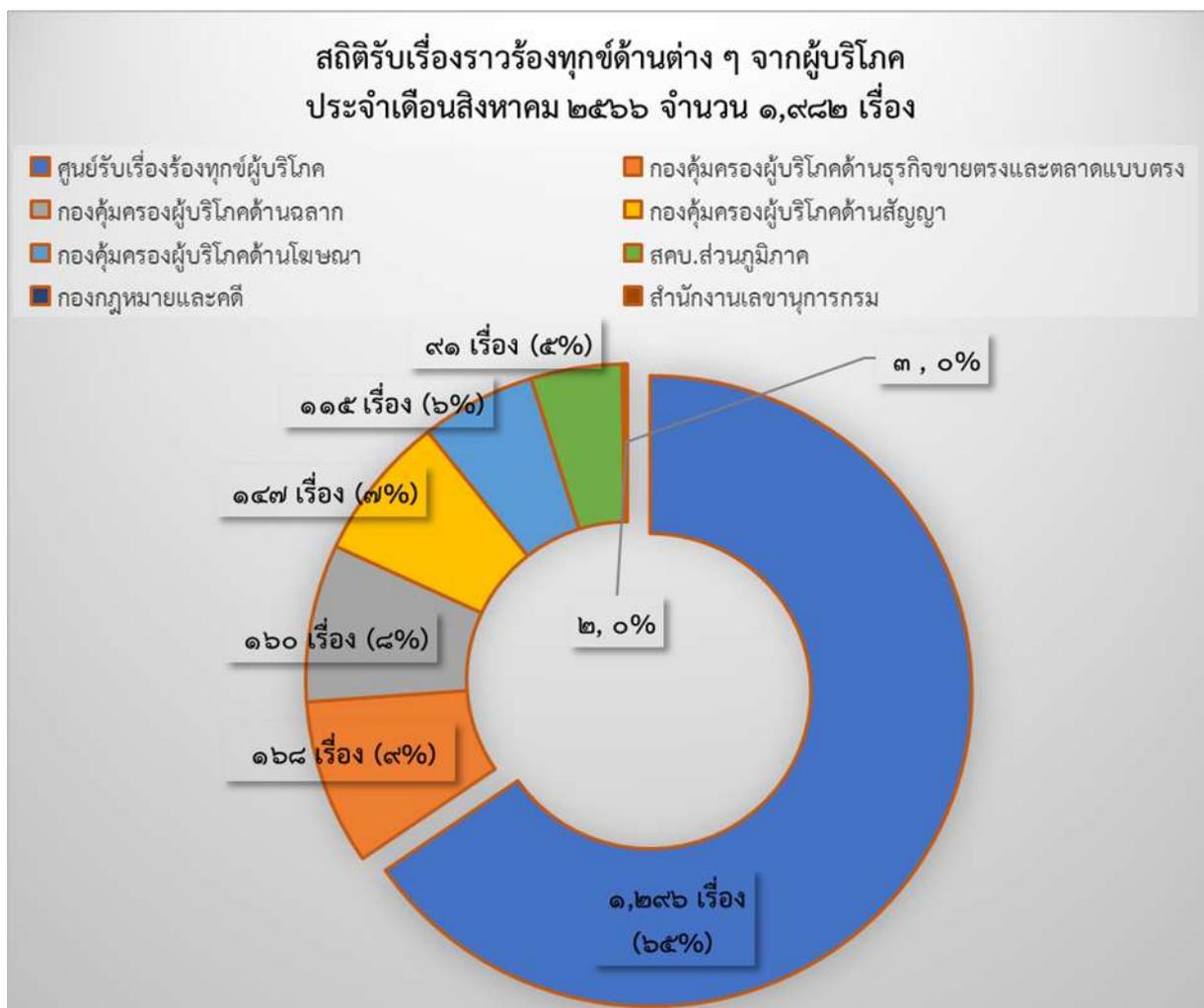
สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖	ก
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑
๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑๕
๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๖
๔. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค	๑๗
๕. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง	๑๘
๖. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ	๒๑
๗. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค	๒๒
๘. ข่าวเด่นประจำเดือน	๒๓
๙. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	๓๑
๑๐. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ	๓๕
๑๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์	๓๘

**สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคร
และผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖**

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)
ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑,๙๘๒ เรื่อง

แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๓๕ น.

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติ จากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบจำนวนทั้งสิ้น ๔๓๓ เรื่อง ผู้บริโภค ๕๐๔ ราย เป็นเงิน ๒๓,๘๐๑,๕๘๔.๖๑ บาท (ยี่สิบสามล้านแปดแสนหนึ่งพันห้าร้อยแปดสิบสี่บาทหกสิบเอ็ดสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค	๒๘๓	๒๘๓	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๒๕	๒๕	๕๓,๗๑๖.๐๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๒๐	๒๐	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๕๒	๕๒	๓๕๒,๘๖๓.๔๖
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๑๖	๒๕	๙๕๓,๑๐๘.๒๔
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๓๗	๙๙	๒๒,๔๔๑,๘๙๖.๙๑
รวม	๔๓๓	๕๐๔	๒๓,๘๐๑,๕๘๔.๖๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๓๕ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมาด้วย)

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินการรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑๘ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๒๘ ราย เป็นเงิน ๔,๙๔๘,๑๙๔.๐๐ บาท (สี่ล้านเก้าแสนสี่หมื่นแปดพันหนึ่งร้อยเก้าสิบสี่บาทถ้วน)

๔. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒ คดีผู้ประกอบการธุรกิจ จำนวน ๒ ราย เป็นเงิน ๒๑๒,๐๐๐.๐๐ บาท (สองแสนหนึ่งหมื่นสองพันบาทถ้วน)

๕. ข้อมูลการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

๕.๑ การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน จำนวน ๑๑ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๔ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ยูซีสต้า (ไทยแลนด์) จำกัด
๒. บริษัท ซาฟิร์ อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด
๓. บริษัท ทิววัน ทีม จำกัด
๔. บริษัท อินฟินิท เฮลธ์พลัส จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๗ ราย ได้แก่

๑. บริษัท รี บอรรณา จำกัด
๒. บริษัท เฟ็ท เมตติเคิล กรุ๊ป จำกัด
๓. บริษัท คุณนายเศรษฐี จำกัด
๔. บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด
๕. บริษัท เทสลา (ประเทศไทย) จำกัด
๖. บริษัท แมกซ์ มี คอร์ป จำกัด
๗. บริษัท ซีเมส อินโนเวชั่น จำกัด

๕.๒ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง จำนวน ๓๙ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๒๒ ราย ได้แก่

๑. บริษัท มณีแดง โกลบอล บาย ยูนายพลัส จำกัด
๒. บริษัท บี ดับเบิลยู แอล (ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัท ลิฟ เพียว (ประเทศไทย) จำกัด
๔. บริษัท นิคส์ ฟู้ด จำกัด
๕. บริษัท เมก้า อินโนเวชั่น 888 จำกัด
๖. บริษัท มีเดียส (ประเทศไทย) จำกัด
๗. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด (แก้ไขเปลี่ยนแปลงประเภทหรือชนิดของสินค้าหรือบริการ)
๘. บริษัท บี ดับเบิลยู แอล (ประเทศไทย) จำกัด
๙. บริษัท อาร์พีเอ็ม โกลบอล จำกัด
๑๐. บริษัท โคเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด
๑๑. บริษัท ทษนน 99 จำกัด
๑๒. บริษัท เมเรย์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
๑๓. บริษัท คาเลรี เฮลท์ จำกัด
๑๔. บริษัท เดอะสตาร์ริชชี จำกัด
๑๕. บริษัท เอชเอชซี โกลบอล จำกัด
๑๖. บริษัท เอลเคน (ประเทศไทย) จำกัด
๑๗. บริษัท เอสเอ็นอี เวิลด์ไวด์ จำกัด
๑๘. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด (แก้ไขเปลี่ยนแปลงราคาสินค้า)
๑๙. บริษัท พี เอส เค 2005 จำกัด
๒๐. บริษัท โมรินดา เวิร์ลไวด์ (ประเทศไทย) จำกัด (เปลี่ยนแปลงราคาสินค้าบางประเภท)
๒๑. บริษัท โมรินดา เวิร์ลไวด์ (ประเทศไทย) จำกัด (เพิ่มเติมรายการสินค้า)
๒๒. บริษัท เอช.ซี.เอส.อินเตอร์ คอร์ป จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑๗ ราย ได้แก่

๑. บริษัท คาเนโบ คอสเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด
๒. บริษัท อาร์เอส มอลล์ จำกัด
๓. บริษัท ไทรอัมพ์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด
๔. บริษัท โซปีเรียน เวลเนส จำกัด
๕. บริษัท เมเรย์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด
๖. บริษัท โมรินดา เวิร์ลไวด์ (ประเทศไทย) จำกัด (เพิ่มเติมรายการสินค้า)
๗. บริษัท อาร์เอส มัลติมีเดีย จำกัด
๘. บริษัท มีสเตอร์.ดี.ไอ.วาย (กรุงเทพ) จำกัด
๙. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด
๑๐. บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะเซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด
๑๑. บริษัท โคเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด
๑๒. บริษัท อีคานู (ประเทศไทย) จำกัด
๑๓. บริษัท เนเจอร์ ไปโอเทค จำกัด
๑๔. บริษัท อาร์เอส ลิฟเวลล์ จำกัด
๑๕. บริษัท หาญ โกลบอล จำกัด
๑๖. บริษัท แอร์เอเชีย ซูเปอร์แอฟ (ประเทศไทย) จำกัด
๑๗. บริษัท โมรินดา เวิร์ลไวด์ (ประเทศไทย) จำกัด (แก้ไขเปลี่ยนแปลงราคาสินค้า)

๖. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ

ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์การประกอบธุรกิจต่าง ๆ โดยทำการตรวจสอบการโฆษณา จำนวน ๑๒ ราย

๗. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านงานประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๕๒ เรื่อง และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๕๕ เรื่อง/ครั้ง/เล่ม

๘. ข่าวเด่นประจำเดือน

มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๘ เรื่อง ได้แก่ (๑) สคบ. ลงพื้นที่จังหวัดเชียงราย ตรวจสอบผู้ประกอบการจัดทำฉลากสินค้าสร้างความมั่นใจแก่ผู้บริโภค (๒) สคบ. รับเรื่องร้องทุกข์จากตัวแทนผู้ซื้อคอนโดฯ แอชตัน โอโศก (๓) สคบ. เดินหน้าตรวจสอบผู้ประกอบการจัดทำฉลากสินค้าสร้างความมั่นใจแก่ผู้บริโภค จังหวัดพะเยา (๔) สคบ. ลงพื้นที่ติดตามการดำเนินงานการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดหนองคาย (๕) สคบ. ให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ในรายการ “สนามข่าว ๗ สี” ประเด็น : สคบ. จ่อคุมโฆษณาเครื่องราง ของขลัง (๖) สคบ. ลงพื้นที่ติดตามการดำเนินงานการคุ้มครองผู้บริโภค ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ จ.สกลนคร (๗) สคบ. ลงพื้นที่ติดตามการดำเนินงานการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดนครพนม (๘) สคบ. ลงพื้นที่ติดตามการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๙. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๔ ครั้ง ได้แก่ (๑) โครงการติดตามตรวจสอบผู้ประกอบการด้านฉลากสินค้าและบริการ (๒) โครงการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กิจกรรมขับเคลื่อนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของเมืองพัทยา ครั้งที่ ๒ (การบังคับใช้กฎหมาย) (๓) โครงการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) (๔) โครงการขับเคลื่อนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำจังหวัดนครราชสีมา

๑๐. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	จำนวน ครั้ง	จำนวน เรื่อง
ส่วนกลาง	๒๐	๑๑๑
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๑	๖๐
คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก	๑	๒
คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา	๒	๔
คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	๑	๔
คณะอนุกรรมการพิจารณาล้นกรงเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป	๓	๑๔
คณะอนุกรรมการพิจารณาล้นกรงเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์	๔	๙
คณะอนุกรรมการพิจารณาล้นกรงเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านโฆษณาและบริการ	๑	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณาล้นกรงสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย	๑	๔
คณะอนุกรรมการพิจารณาล้นกรงเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑	๔
คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า	๒	๒
คณะอนุกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน	๒	๓
คณะอนุกรรมการติดตามสอดส่องและวินิจฉัยโฆษณา	๑	๒
ส่วนภูมิภาค	๖	๖
คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด	๔	๔
คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร	๒	๒
รวม	๒๖	๑๑๗

๑๐.๑ คณะอนุกรรมการใกล้เคียงเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคร่วมใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่องราวร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคร่วมและผู้ประกอบธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการใกล้เคียงเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคร่วม	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย (บาท)
รวม	๔๒	๗๘	๑๐๖	๔๑	๓๗	๑,๓๖๔,๔๕๘.๙๐

๑๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

๑๑.๑ ความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน ๘๐ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐ %

๑๑.๒ ความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) จำนวน ๑๗๗ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๘๘ %

๑๑.๓ ความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จำนวน ๑,๐๖๗ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๓๘%

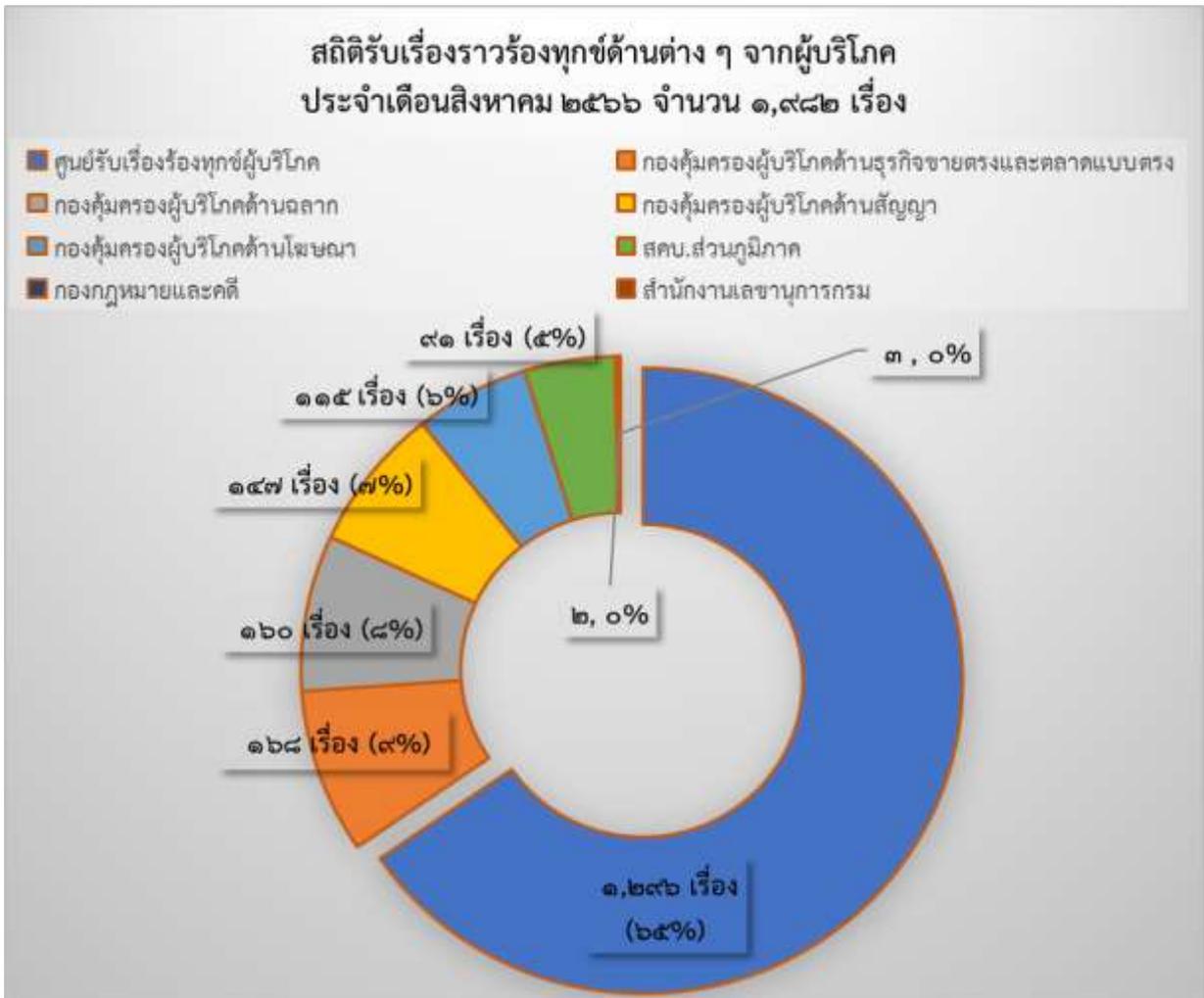
สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักนายกรัฐมนตรึ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (เดือนสิงหาคม ๒๕๖๖)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ รวมทั้งนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ สรุปได้ ดังนี้

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑,๙๘๒ เรื่อง รายละเอียดดังนี้

สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๓๕ น.

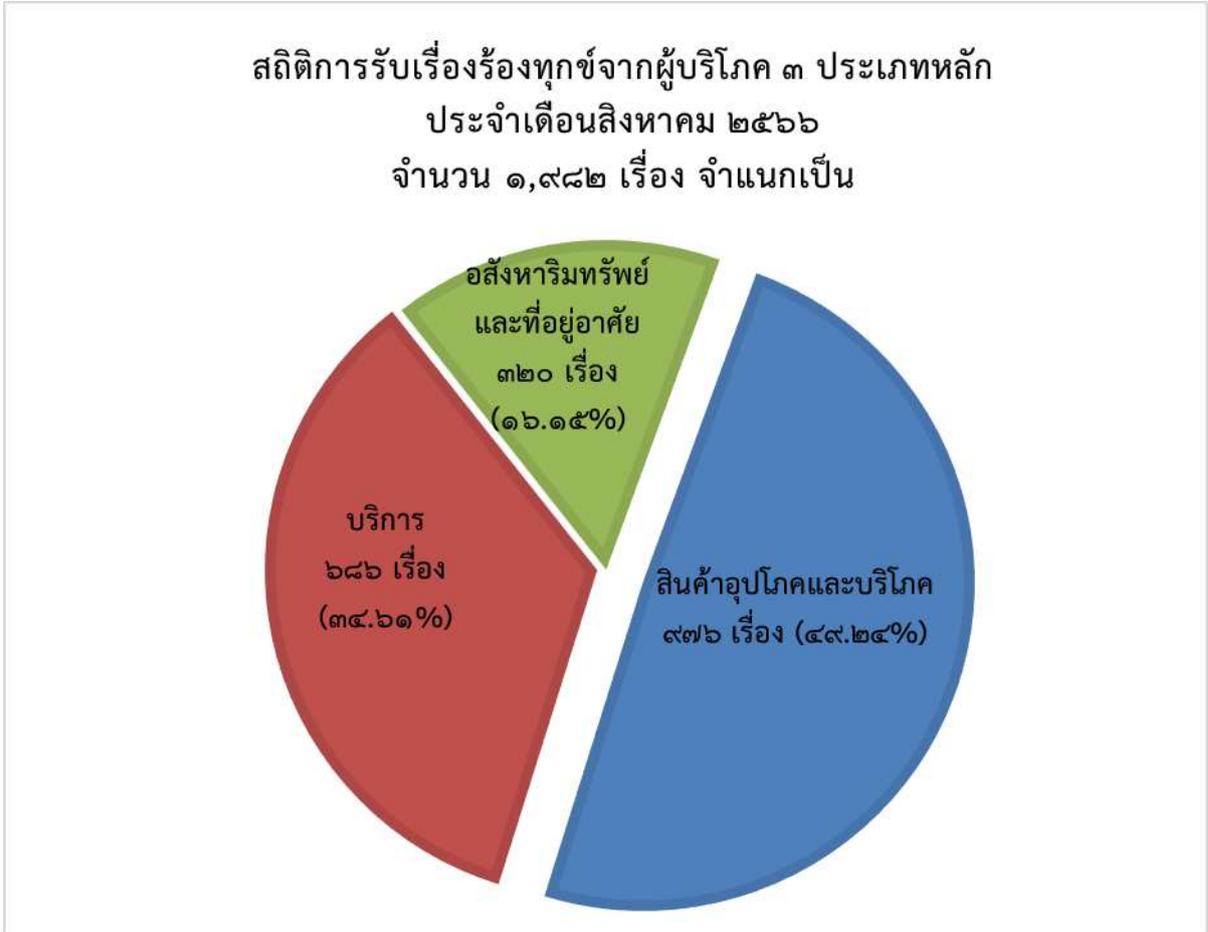
ช่องทางเรื่องร้องทุกข์ : สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๓๕ น.

๑.๒ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคออกเป็นประเภทหลัก ๓ ประเภท ได้แก่ ๑) สินค้าอุปโภคและบริโภค ๒) บริการ และ ๓) อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ จำนวน ๑,๙๘๒ เรื่อง ดังนี้

แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๓ ประเภทหลัก

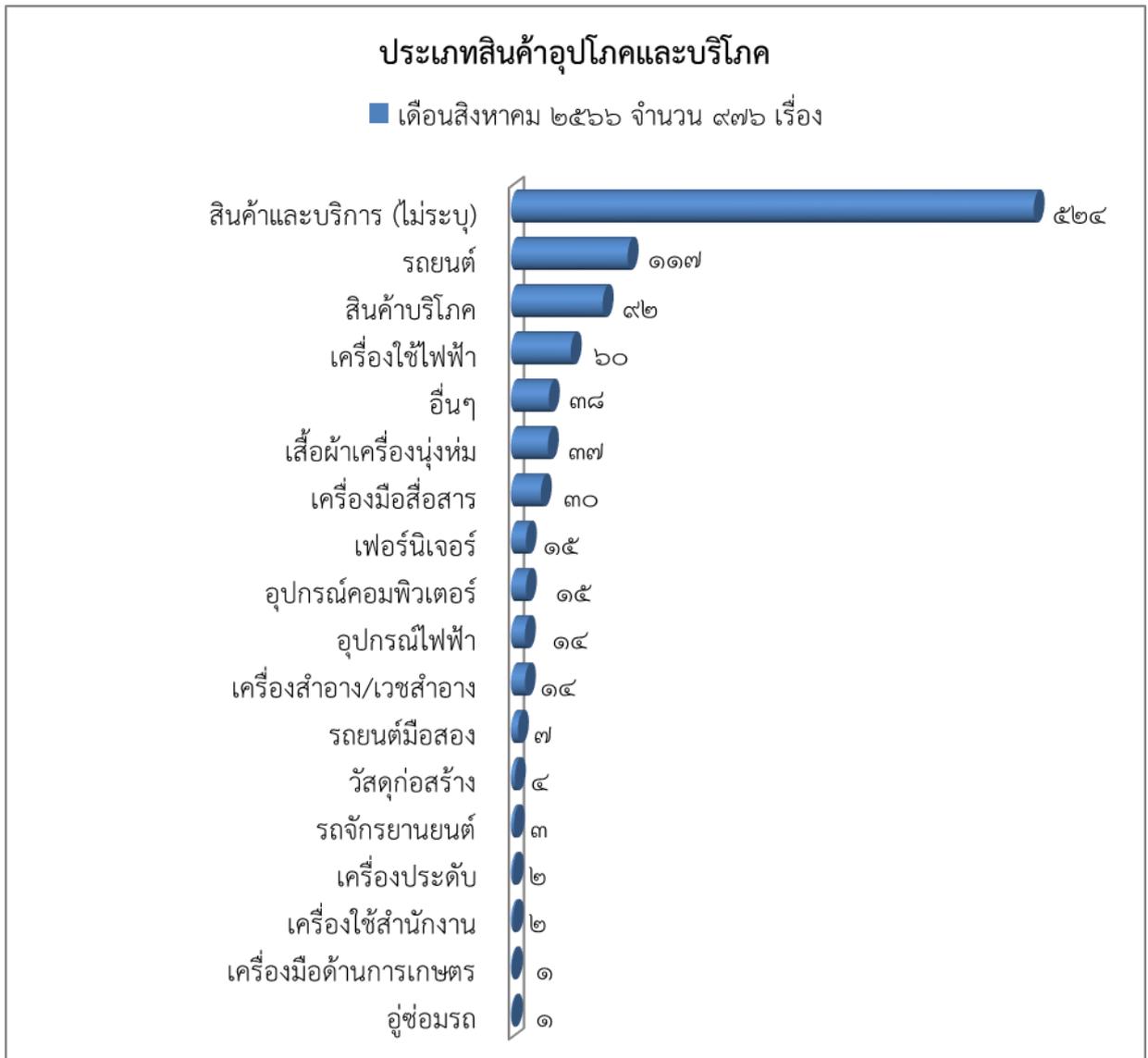


ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๓๕ น.

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ จากสถิติในแผนภูมิ พบว่า ประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๙๗๖ เรื่อง (๔๙.๒๔%) รองลงมา คือ บริการ จำนวน ๖๘๖ เรื่อง (๓๔.๖๑%) และอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๓๒๐ เรื่อง (๑๖.๑๕%) ซึ่งแบ่งประเภทเรื่องร้องทุกข์ต่าง ๆ ได้ดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๓๕ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) จำนวน ๕๒๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๖๙ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรม

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนสิงหาคม ๒๕๖๖

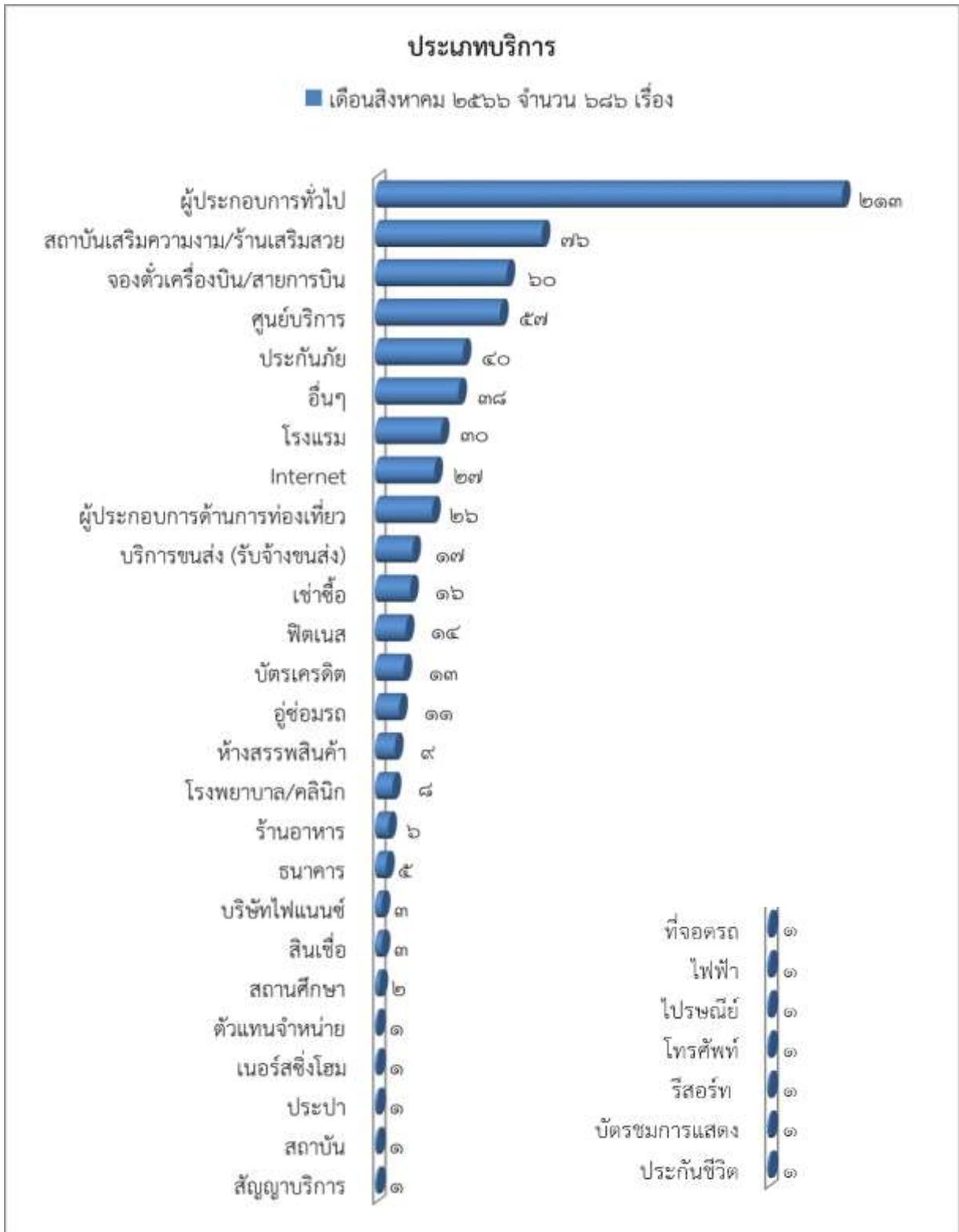
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๕๒๔)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๙๔
	ขอเงินคืน	๑๔๖
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๑๙
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔๔
	โฆษณาเกินจริง	๑๐
	สินค้าชำรุด	๘
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๓
รถยนต์ (๑๑๗)	ชำรุด	๖๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๖
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๔
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๒
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๗
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๒
	ขอเงินคืน	๒
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
สินค้าบริโภค (๙๒)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๖๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๕
	โฆษณาเกินจริง	๗
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๖๐)	สินค้าชำรุด	๓๗
	ไม่ได้มาตรฐาน	๒๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	โฆษณาเกินจริง	๑
อื่นๆ (๓๘)	ไม่ระบุ	๓๘
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๓๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๗
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
เครื่องมือสื่อสาร (๓๐)	สินค้าชำรุด	๑๘
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๙
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๙
	ไม่ได้มาตรฐาน	๖
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๕)	สินค้าชำรุด	๑๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๔)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๑๔)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
รถยนต์มือสอง (๗)	ชำรุด ๓
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา ๒
	ขอเงินจองคืน ๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ ๑
วัสดุก่อสร้าง (๔)	ไม่ได้มาตรฐาน ๓
	ยกเลิกการสั่งซื้อ/การจอง ๑
รถจักรยานยนต์ (๓)	ชำรุด ๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑
เครื่องประดับ (๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๒
เครื่องใช้สำนักงาน (๒)	ซ่อมล่าช้า ๒
เครื่องมือด้านการเกษตร (๑)	สินค้าชำรุด ๑
อู่ซ่อมรถ (๑)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๓๕ น.

๒. ประเภทบริการ

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๓๕ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ ผู้ประกอบการทั่วไป จำนวน ๒๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๕ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๖

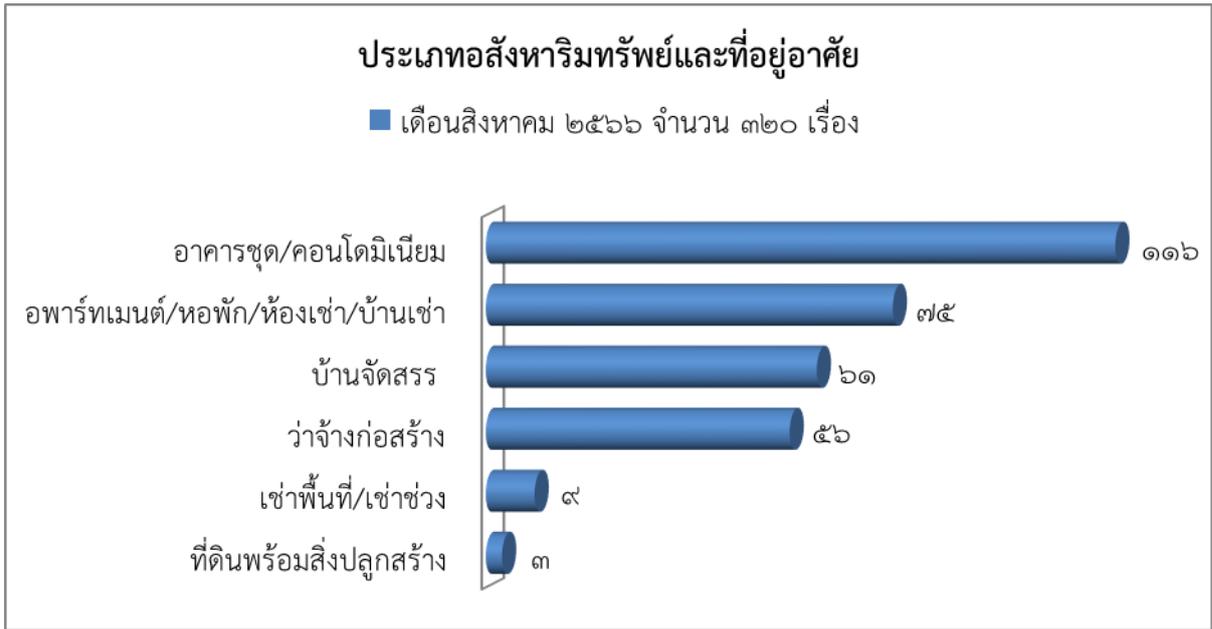
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ผู้ประกอบการทั่วไป (๒๑๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๐๑
	ขอเงินคืน	๖
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๒
	สินค้าเสียหายระหว่างการขนส่ง	๑
	ผิดสัญญา	๑
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๗๖)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๕๔
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑๒
	เรียกร้อยค่าเสียหาย	๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๑
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๖๐)	ขอคืนค่าโดยสาร	๓๙
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๑๕
	กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๑
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๑
ศูนย์บริการ (๕๗)	ตรวจสอบการให้บริการ	๕๓
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ขอเงินคืน	๑
	ซ่อมล่าช้า	๑
ประกันภัย (๔๐)	ตรวจสอบการให้บริการ	๓๐
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๙
	กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย	๑
อื่นๆ (๓๘)	ไม่ระบุ	๓๘
โรงแรม (๓๐)	ขอเงินคืน	๒๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
Internet (๒๗)	ค่าบริการเกินจริง	๑๙
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	ขอคำปรึกษา	๓
	สัญญาณ Hispeed Internet ช้า	๒
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๒๖)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	ขอคืนค่าโดยสาร	๒
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๑๗)	สินค้าเสียหายระหว่างการขนส่ง	๑๗
เช่าซื้อ (๑๖)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๒
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๒
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑
	ค่าปรับสูงเกินจริง	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
พิตเนส (๑๔)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๔
บัตรเครดิต (๑๓)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๘
	ขอเงินคืน	๔
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
อยู่ซ่อมรถ (๑๑)	ศูนย์บริการซ่อม/อยู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๗
	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๔
ห้างสรรพสินค้า (๙)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๙
โรงพยาบาล/คลินิก (๘)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๘
ร้านอาหาร (๖)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข/สิทธิประโยชน์	๔
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๒
ธนาคาร (๕)	ขอคำปรึกษา	๓
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
	กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้	๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๓)	ขอประណหมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	๒
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
สินเชื่อ (๓)	ขอคำปรึกษา	๑
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑
	พฤติกรรมกรทวงหนี้	๑
สถานศึกษา (๒)	ขอเงินคืน	๑
	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง	๑
ตัวแทนจำหน่าย (๑)	ขอเงินคืน	๑
เนอร์สซิ่งโฮม (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
ประปา (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
สถาบัน (๑)	ขอเงินคืน	๑
สัญญาบริการ (๑)	ผิดสัญญา	๑
ที่จอดรถ (๑)	ราคาไม่เหมาะสม	๑
ไฟฟ้า (๑)	ค่าบริการเกินจริง	๑
ไปรษณีย์ (๑)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๑
โทรศัพท์ (๑)	สินค้าชำรุด	๑
รีสอร์ท (๑)	ขอเงินคืน	๑
บัตรชมการแสดง (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
ประกันชีวิต (๑)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๓๕ น.

๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๓๕ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม จำนวน ๑๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๒๕ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอให้ตรวจสอบโครงการ

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนสิงหาคม ๒๕๖๖

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๑๖)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๒๔
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๔
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๒๓
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑๓
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างอาคาร/ ผนัง/แตกแยก/รอยร้าว	๘
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๖
	ขอเงินคืน	๕
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๓
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๓
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๗๕)	ขอเงินประกันคืน	๔๖
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๒๓
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ขอเงินคืน	๑
บ้านจัดสรร (๖๑)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๒๕
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๗
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๖
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๔
	ขอเงินประกันคืน	๓
	ขอคำปรึกษา	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑
ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑	
การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๑	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๕๖)	ผู้รับเหมาทำงาน	๔๐
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๖
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๔
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๓
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑
ยกเลิกสัญญา	๒	
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๙)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๘
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๓)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๒
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๓๕ น.

ตารางสถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ ที่เข้ามามากที่สุด และแนวทางแก้ไขปัญหา เดือนสิงหาคม ๒๕๖๖

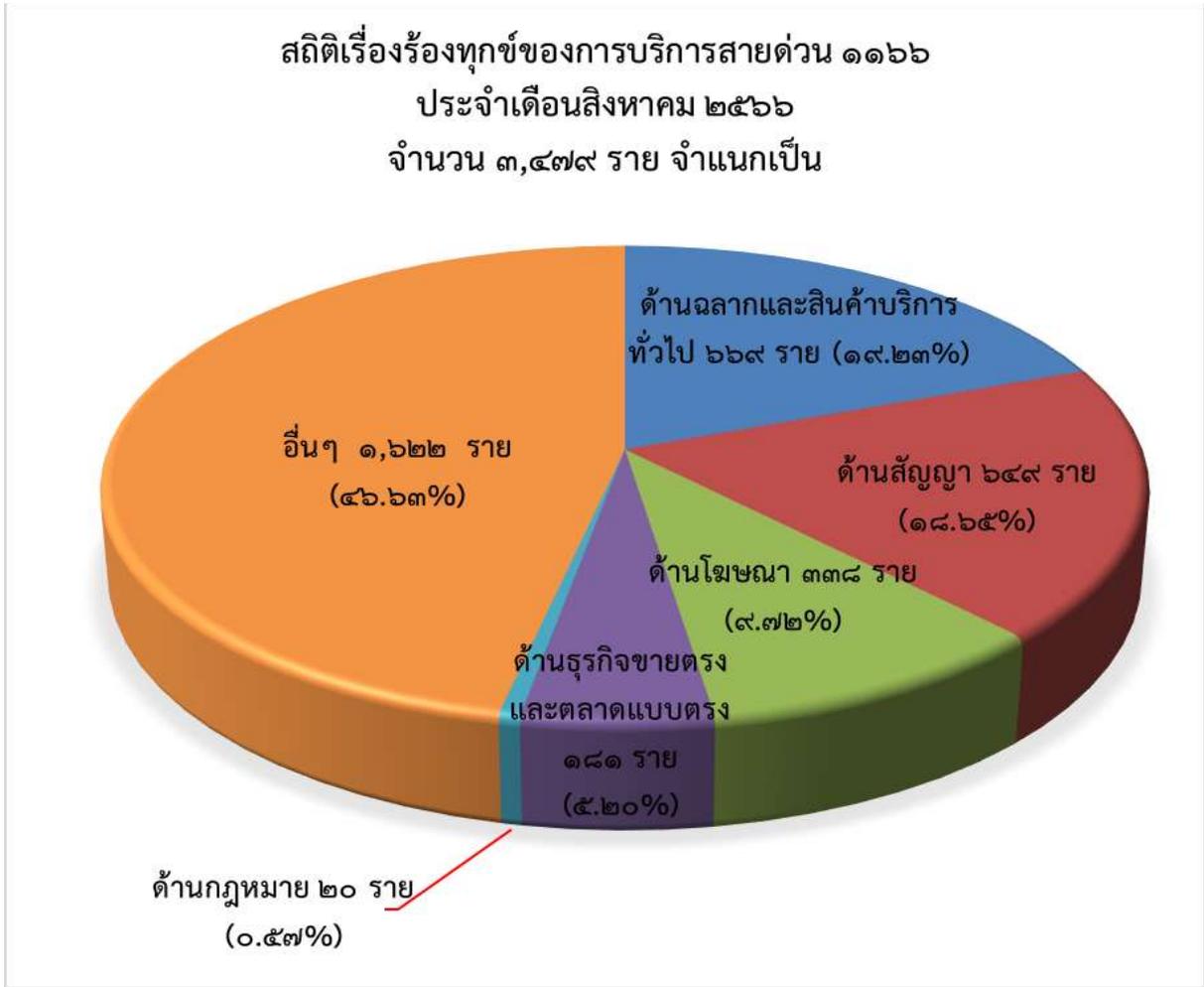
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๕๒๔)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๙๔
	ขอเงินคืน	๑๔๖
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๑๙
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔๔
	โฆษณาเกินจริง	๑๐
	สินค้าชำรุด	๘
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๓
อันดับที่ ๒ ผู้ประกอบการทั่วไป (๒๑๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๐๑
	ขอเงินคืน	๖
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๒
	สินค้าเสียหายระหว่างการขนส่ง	๑
	ผิดสัญญา	๑
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑	
อันดับที่ ๓ รถยนต์ (๑๑๗)	ชำรุด	๖๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๖
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๔
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๒
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๗
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๒
	ขอเงินคืน	๒
ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑	
อันดับที่ ๔ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๑๖)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๒๔
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๔
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๒๓
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑๓
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างอาคาร/ผนัง/แตกแยก/รอยร้าว	๘
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๖
	ขอเงินคืน	๕
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๓
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๓
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑	
การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑	
อันดับที่ ๕ สินค้าบริโภค (๙๒)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๖๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๕
	โฆษณาเกินจริง	๗
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒

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

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

๑.๓ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจัดให้มีการขอรับคำปรึกษาและแจ้งเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ โดยมีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๓,๔๗๙ ราย ขอรับคำปรึกษา/รับเรื่องร้องทุกข์/ติดตามผล/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ จำนวน ๓,๔๗๙ ราย

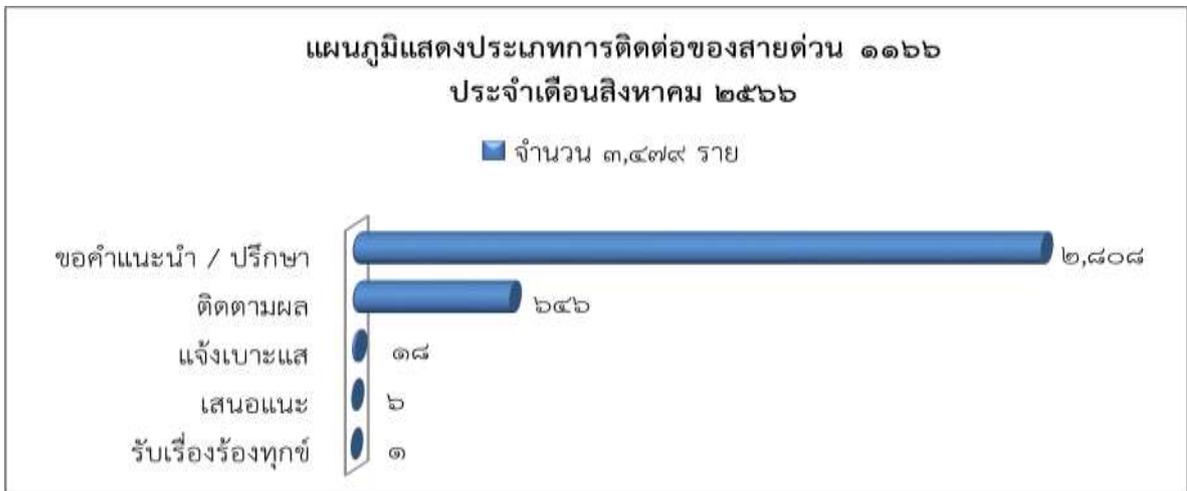
แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๓๕ น.

ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖ : สามารถจำแนกประเภทเรื่องการติดต่อ ดังนี้

แผนภูมิแสดงประเภทการติดต่อการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๓๕ น.

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๔๓๓ เรื่อง ผู้บริโภค ๕๐๔ ราย เป็นเงิน ๒๓,๘๐๑,๕๘๔.๖๑ บาท (ยี่สิบสามล้านแปดแสนหนึ่งพันห้าร้อยแปดสิบสี่บาทหกสิบเอ็ดสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค	๒๘๓	๒๘๓	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๒๕	๒๕	๕๓,๗๑๖.๐๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๒๐	๒๐	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๕๒	๕๒	๓๕๒,๘๖๓.๕๖
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๑๖	๒๕	๙๕๓,๑๐๘.๒๔
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๓๗	๙๙	๒๒,๔๔๑,๘๙๖.๙๑
รวม	๔๓๓	๕๐๔	๒๓,๘๐๑,๕๘๔.๖๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๓๕ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมาด้วย)

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ ได้รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค		
	จำนวนผู้ประกอบการธุรกิจที่ถูกดำเนินคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
๑. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค			
กรณีเรื่องการโฆษณา	๓	๑๓	๕๐๗,๖๙๔.๐๐
กรณีสินค้าและบริการทั่วไป	๓	๓	๗๓,๕๐๐.๐๐
กรณีสัญญา/อสังหาริมทรัพย์	๑๒	๑๒	๔,๓๖๗,๐๐๐.๐๐
กรณีด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
รวม	๑๘	๒๘	๔,๙๔๘,๑๙๔.๐๐

๔. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ ได้มีการดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

กรณีความผิด	จำนวนผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกเปรียบเทียบความผิด		
	คดี	ราย	จำนวนเงินที่เปรียบเทียบปรับ
ด้านโฆษณา	๑	๑	๘๐,๐๐๐.๐๐
ด้านฉลาก	-	-	-
ด้านสัญญา	๑	๑	๑๓๒,๐๐๐.๐๐
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
ด้านความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	-	-	-
ขัดหนังสือเรียก (ไม่มาให้ถ้อยคำตามหนังสือเรียก)	-	-	-
รวม	๒	๒	๒๑๒,๐๐๐.๐๐

๕. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ จำนวน ๑๑ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๔ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ยูซีสด้า (ไทยแลนด์) จำกัด
๒. บริษัท ซาฟี่ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด
๓. บริษัท ทีวัน ทีม จำกัด
๔. บริษัท อินฟินิท เฮลท์พลัส จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๗ ราย ได้แก่

๑. บริษัท รี บอรรณา จำกัด
๒. บริษัท เฟ็ท เมดดิเคิล กรุป จำกัด
๓. บริษัท คุณนายเศรษฐี จำกัด
๔. บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด
๕. บริษัท เทสลา (ประเทศไทย) จำกัด
๖. บริษัท แมกซ์ มี คอร์ป จำกัด
๗. บริษัท ซีเมส อินโนเวชั่น จำกัด

การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ จำนวน ๓๙ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๒๒ ราย ได้แก่

๑. บริษัท มณีแดง โกลบอล บาย ยูนายพลัส จำกัด
๒. บริษัท บี ดับเบิลยู แอล (ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัท ลิฟ เพียว (ประเทศไทย) จำกัด
๔. บริษัท นิคส์ ฟู้ด จำกัด
๕. บริษัท เมก้า อินโนเวชั่น 888 จำกัด
๖. บริษัท มีเดียส (ประเทศไทย) จำกัด
๗. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด (แก้ไขเปลี่ยนแปลงประเภทหรือชนิดของสินค้าหรือบริการ)
๘. บริษัท บี ดับเบิลยู แอล (ประเทศไทย) จำกัด
๙. บริษัท อาร์พีเอ็ม โกลบอล จำกัด
๑๐. บริษัท โคเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด
๑๑. บริษัท ทชนน 99 จำกัด
๑๒. บริษัท เมเรย์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด
๑๓. บริษัท คาเลรี เฮลท์ จำกัด
๑๔. บริษัท เดอะสตาร์ริชชี จำกัด
๑๕. บริษัท เอชเอชซี โกลบอล จำกัด
๑๖. บริษัท เอลเคน (ประเทศไทย) จำกัด
๑๗. บริษัท เอสเอ็นอี เวิลด์ไวด์ จำกัด
๑๘. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด (แก้ไขเปลี่ยนแปลงราคาสินค้า)
๑๙. บริษัท พี เอส เค 2005 จำกัด
๒๐. บริษัท โมรินดา เวิร์ลไวด์ (ประเทศไทย) จำกัด (เปลี่ยนแปลงราคาสินค้าบางประเภท)
๒๑. บริษัท โมรินดา เวิร์ลไวด์ (ประเทศไทย) จำกัด (เพิ่มเติมรายการสินค้า)
๒๒. บริษัท เอช.ซี.เอส.อินเทอร์เน็ต คอร์ป จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑๗ ราย ได้แก่

๑. บริษัท คานโบ คอสเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด
๒. บริษัท อาร์เอส มอลล์ จำกัด
๓. บริษัท ไทรอัมพ์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด
๔. บริษัท ไซบีเรียน เวลเนส จำกัด
๕. บริษัท เมเรย์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด
๖. บริษัท โมรินดา เวิร์ลไวด์ (ประเทศไทย) จำกัด (เพิ่มเติมรายการสินค้า)
๗. บริษัท อาร์เอส มัลติมีเดีย จำกัด
๘. บริษัท มิสเตอร์.ดี.ไอ.วาย (กรุงเทพ) จำกัด

๙. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด
๑๐. บริษัท อายีโนะโมะโต๊ะเซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด
๑๑. บริษัท โคเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด
๑๒. บริษัท อีคาโน่ (ประเทศไทย) จำกัด
๑๓. บริษัท เนเจอร์ ไปโอเทค จำกัด
๑๔. บริษัท อาร์เอส ลิฟเวลล์ จำกัด
๑๕. บริษัท หาญ โกลบอล จำกัด
๑๖. บริษัท แอร์เอเชีย ซูเปอร์แอป (ประเทศไทย) จำกัด
๑๗. บริษัท โมรินดา เวิร์ลไวด์ (ประเทศไทย) จำกัด (แก้ไขเปลี่ยนแปลงราคาสินค้า)

๖. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ (ส่วนกลาง)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการติดตามตรวจสอบพฤติการณ์ของผู้ประกอบการด้านต่างๆ ได้แก่ ผู้ประกอบการที่ดำเนินการโฆษณา ผู้ประกอบการที่เป็นผู้ผลิต ผู้ส่งหรือนำเข้า และผู้จำหน่ายสินค้าและบริการ ตรวจสอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและหลักฐานการรับเงิน และผู้ประกอบการขายตรง และตลาดแบบตรง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันปราบปรามการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ซึ่งในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๖.๑ การตรวจสอบการโฆษณาได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๑๒ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบการโฆษณา	
- การตรวจสอบเฝ้าระวัง	๑๒ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๑๒ ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย

๗. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	จำนวน	
๑. งานประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๑๕๒	เรื่อง
- การผลิต infographic	๙๓	เรื่อง
- สื่อวีดิทัศน์/การผลิตสื่อกฎข้อ	๑	เรื่อง
- การตรวจข่าว	๒๐	เรื่อง
- ประสานสื่อ	๑๓	เรื่อง
- ลงพื้นที่ข่าว	๒๑	เรื่อง
- การผลิตรายการวิทยุครบเครื่องเรื่อง สคบ.	๔	เรื่อง
๒. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๕๕	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
๒.๑ การผลิตสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	๓	เรื่อง
๒.๒ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง ต่าง ๆ	๒๖	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
(๑) สื่อ Online	๒๒	เรื่อง
(๒) การจัดส่งข้อมูลข่าวสารทางไปรษณีย์	๔	เรื่อง
๒.๓ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สคบ.	๒๖	เรื่อง
(๑) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ	๓	เรื่อง
(๒) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางอิเล็กทรอนิกส์	๒๓	เรื่อง

๘. ข่าวเด่นประจำเดือน

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๘ เรื่อง ดังนี้

๘.๑ สคบ. ลงพื้นที่จังหวัดเชียงราย ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจจัดทำฉลากสินค้า สร้างความมั่นใจแก่ผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๖ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัทธมนธิธิพันธ์) ได้มอบหมายให้นายพัศกร ทังมงคล ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก นำเจ้าหน้าที่ สคบ. และคณะทำงานประจำจังหวัดเชียงราย ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจจำหน่ายสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์สารเพิ่มประสิทธิภาพพืชและผลิตภัณฑ์สารบำรุงดิน ผู้ประกอบธุรกิจจำหน่ายสินค้าประเภททองรูปพรรณ และผู้ประกอบการจำหน่ายสินค้าทั่วไป รวมทั้งสิ้นจำนวน ๑๑ ราย โดยผู้ประกอบการให้ความร่วมมือแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบฉลากสินค้า รวมถึงมีการจัดทำฉลากสินค้าถูกต้อง ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ลักษณะของฉลากสินค้าที่ควบคุมเป็นอย่างดี พ.ศ. ๒๕๔๑ ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้ผลิตภัณฑ์สารเพิ่มประสิทธิภาพพืชและผลิตภัณฑ์สารปรับปรุงดินเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก และประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ฉบับที่ ๖ (พ.ศ. ๒๕๔๔) เรื่อง ให้ทองรูปพรรณเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก และประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ฉบับที่ ๑๓ (พ.ศ. ๒๕๔๖) เรื่อง ให้ทองรูปพรรณเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก (ฉบับที่ ๒)

๘.๒ สคบ. รับเรื่องร้องทุกข์จากตัวแทนผู้ซื้อคอนโดฯ แอชตัน อโศก



เมื่อวันที่ ๙ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เวลา ๑๕.๐๐ น. พันตำรวจเอก ประทีป เจริญศิลป์ รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รับเรื่องราวร้องทุกข์จากตัวแทนผู้ซื้อคอนโดมิเนียมแอชตัน อโศก กรณีศาลปกครองสูงสุดพิพากษาสั่งเพิกถอนใบอนุญาตก่อสร้างโครงการคอนโดมิเนียมแอชตัน อโศก เนื่องจากโครงการก่อสร้างและตัดแปลงอาคารไม่ชอบด้วยกฎหมาย ผิดข้อกำหนด พ.ร.บ.ควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ โดย สคบ. ยินดีให้ความช่วยเหลือผู้ซื้อคอนโดมิเนียมแอชตัน อโศก ในการเรียกร้องค่าเสียหายจากบริษัท อนันดา ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) และจะประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามกฎหมายต่อไป

๘.๓ สคบ. เดินหน้าตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจจัดทำฉลากสินค้าสร้างความมั่นใจแก่ผู้บริโภค จังหวัดพะเยา



เมื่อวันที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๖๖ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรณัฐ อธิ์ธนทิพย์) มอบหมายให้นางสาวจรรุวรรณ เอนกคณา ผู้อำนวยการฝ่ายควบคุม กองคุ้มครองผู้บริโภค ด้านฉลาก นำเจ้าหน้าที่ สคบ. พร้อมคณะทำงานประจำจังหวัดพะเยาลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการจำหน่ายสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์เสริมประสิทธิภาพพืชและผลิตภัณฑ์สารบำรุงดิน ผู้ประกอบการจำหน่ายสินค้าประเภททองรูปพรรณ ผู้ประกอบการรถยนต์ใช้แล้ว และผู้ประกอบการจำหน่ายสินค้าทั่วไป รวมทั้งสิ้นจำนวน ๑๐ แห่ง โดยผู้ประกอบการให้ความร่วมมือแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบฉลากสินค้า รวมถึงมีการจัดทำฉลากสินค้าที่ถูกต้อง ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ลักษณะของฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๔๑ ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้ผลิตภัณฑ์เสริมประสิทธิภาพพืชและผลิตภัณฑ์สารปรับปรุงดิน เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ฉบับที่ ๓๕ (พ.ศ. ๒๕๕๖) เรื่อง ให้รถยนต์ใช้แล้ว เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก และประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ฉบับที่ ๖ (พ.ศ. ๒๕๔๔) เรื่อง ให้ทองรูปพรรณ เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก และประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ฉบับที่ ๑๓ (พ.ศ. ๒๕๔๖) เรื่อง ให้ทองรูปพรรณ เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก (ฉบับที่ ๒)

๘.๔ สคบ. ลงพื้นที่ติดตามการดำเนินงานการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดหนองคาย



เมื่อวันที่ ๑๕ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธสรณ์อัฒม์ ธนธิธิพันธ์) มอบหมายให้ นายอุฬาร จิวเจริญ รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค นายฐิตินันท์ สิงหา ผู้อำนวยการกองกฎหมายและคดี รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการสำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัด และคณะเจ้าหน้าที่ สคบ. พร้อมด้วย ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ร่วมลงพื้นที่ติดตามการดำเนินงานการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดหนองคาย โดยได้ลงพื้นที่ติดตามการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล จำนวน ๒ แห่ง ได้แก่ เทศบาลเมืองหนองคาย และเทศบาลตำบลท่าบ่อ ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง ๒ แห่ง พร้อมขับเคลื่อนภารกิจการคุ้มครองผู้บริโภค มุ่งเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคตามแผนการกระจายอำนาจ

๘.๕ สคบ. ให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ในรายการ “สนามข่าว ๗ สี” ประเด็น : สคบ. จ่อคุมโฆษณาเครื่องราง ของขลัง



เมื่อวันที่ ๑๗ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เวลา ๘.๕๕ น. พันตำรวจเอกประทีป เจริญกล้า ป รongเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในฐานะโฆษก สคบ. ให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ในรายการสนามข่าว ๗ สี ออกอากาศผ่านทางช่อง ๗HD โดยเป็นประเด็นสัมภาษณ์ในหัวข้อ "สคบ. จ่อคุมโฆษณาเครื่องราง ของขลัง" อะไรเป็นจุดเริ่มต้นให้ สคบ. หันมาควบคุมโฆษณาเครื่องราง ของขลัง การโฆษณาเครื่องราง ของขลังดังกล่าว สร้างปัญหาในสังคมอย่างไรบ้าง รวมทั้งทิศทางการควบคุมโฆษณาดังกล่าว โดย สคบ. ได้ร่างกฎกระทรวง กำหนดข้อความโฆษณาเครื่องราง ของขลัง หรือบริการที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือที่อาจก่อให้เกิด ผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม พ.ศ. เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคสายมูไม่ให้ตกเป็นเหยื่อของการค้าที่ไร้ความจริงใจ โดยร่างกฎกระทรวงฯ ดังกล่าวได้มีการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้ว อยู่ระหว่าง ขั้นตอนการรวบรวมความคิดเห็นจากการรับฟังความคิดเห็นเพื่อเสนอคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาพิจารณา ทั้งนี้ ร่างกฎกระทรวงฯ จะกำหนดลักษณะของข้อความโฆษณาสินค้าหรือบริการที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อ ผู้บริโภค หรือก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม เช่น ข้อความโฆษณาทำนองว่าบูชาแล้วจะสามารถป้องกัน ภัยอันตราย หายจากโรคภัยไข้เจ็บได้ สามารถทำให้คนรักกลับมา หรือที่คนให้ความสนใจกันเยอะมากคือ จะทำให้ร่ำรวย ซึ่งหากร่างกฎกระทรวงฯ มีผลใช้บังคับและผู้ประกอบธุรกิจฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามจะมีบทลงโทษ คือ จำคุกไม่เกิน ๓ เดือน ปรับไม่เกิน ๖๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

๘.๖ สคบ. ลงพื้นที่ติดตามการดำเนินงานการคุ้มครองผู้บริโภค ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ จ.สกลนคร



เมื่อวันที่ ๑๗ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายสรณ์อัฒม์ ธนธิพันธ์) มอบหมายให้ นายอุฬาร จิวเจริญ รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค นายฐิตินันท์ สิงหา ผู้อำนวยการกองกฎหมายและคดี รักษาการแทน ผู้อำนวยการสำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด และคณะเจ้าหน้าที่ สคบ. พร้อมด้วยศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ร่วมลงพื้นที่ติดตามการดำเนินงานการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดสกลนคร โดยได้ลงพื้นที่ติดตามการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล จำนวน ๒ แห่ง ได้แก่ เทศบาลนครสกลนคร และเทศบาลตำบลท่าแร่ ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง ๒ แห่ง พร้อมขับเคลื่อนภารกิจการคุ้มครองผู้บริโภค มุ่งเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคตามแผนการกระจายอำนาจฯ

๘.๗ สคบ. ลงพื้นที่ติดตามการดำเนินงานการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดนครพนม



เมื่อวันที่ ๑๘ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัฒม์ ธนธิพันธ์) มอบหมายให้ นายอุฬาร จิวเจริญ รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค นายฐิตินันท์ สิงหา ผู้อำนวยการกองกฎหมายและคดี รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการสำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัด และคณะเจ้าหน้าที่ สคบ. พร้อมด้วย ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครพนม ร่วมลงพื้นที่ติดตามการดำเนินงานการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดนครพนม โดยได้ลงพื้นที่ติดตามการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพร้อมขับเคลื่อนภารกิจการคุ้มครองผู้บริโภค มุ่งเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคตามแผนการกระจายอำนาจฯ

๘.๘ สคบ. ลงพื้นที่ติดตามการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



เมื่อวันที่ ๒๙ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายสรณ์อัฑฒ์ ธนธิพิพันธ์) มอบหมายให้ นายกิตติ อึ้งมณีภรณ์ ผู้อำนวยการสำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัด ๑ และคณะเจ้าหน้าที่ สคบ. พร้อมด้วยศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ร่วมลงพื้นที่ติดตามการดำเนินงานการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยได้ลงพื้นที่ติดตามการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยาและองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง ๒ แห่ง พร้อมขับเคลื่อนภารกิจการคุ้มครองผู้บริโภค มุ่งเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคตามแผนการกระจายอำนาจฯ

๙. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

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

๑. การจัดประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

๑.๑ โครงการติดตามตรวจสอบผู้ประกอบการด้านฉลากสินค้าและบริการ

จัดโครงการติดตามตรวจสอบผู้ประกอบการด้านฉลากสินค้าและบริการ กิจกรรมที่ ๑ กิจกรรมชักชวนความเข้าใจประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้ผลิตภัณฑ์สารเพิ่มประสิทธิภาพพืชและผลิตภัณฑ์สารปรับปรุงดินเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้ผลิตภัณฑ์สารเพิ่มประสิทธิภาพพืชและผลิตภัณฑ์สารปรับปรุงดินเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ในเรื่องการจัดทำและการแสดงฉลากสินค้า และเพื่อให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามกฎหมาย เมื่อวันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๖ ณ ห้องประชุม ๕ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๑๕๐ คน



ผลการดำเนินงาน : ผู้ประกอบธุรกิจได้รับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้ผลิตภัณฑ์สารเพิ่มประสิทธิภาพพืชและผลิตภัณฑ์สารปรับปรุงดินเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ในเรื่องการจัดทำและการแสดงฉลากสินค้า และเพื่อให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามกฎหมาย และผู้บริโภคได้รับทราบข้อมูลฉลากสินค้าที่ตรงต่อความจริง อันเป็นประโยชน์เพียงพอต่อการตัดสินใจในการเลือกซื้อสินค้า และเพื่อป้องกันการถูกหลอกจากการจำหน่ายสินค้าของผู้ประกอบธุรกิจ

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก

๑.๒ โครงการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กิจกรรมขับเคลื่อนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของเมืองพัทยา ครั้งที่ ๒ (การบังคับใช้กฎหมาย)

จัดโครงการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กิจกรรมขับเคลื่อนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของเมืองพัทยา ครั้งที่ ๒ (การบังคับใช้กฎหมาย) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นการเสริมสร้างศักยภาพการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเมืองพัทยาให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และซักซ้อมความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของเมืองพัทยา เมื่อวันที่ ๗ - ๘ สิงหาคม ๒๕๖๖ ณ โรงแรมเฮลท์ แลนด์รีสอร์ท แอนด์ สปา พัทยา จังหวัดชลบุรี กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๒๕ คน



ผลการดำเนินงาน : ผู้เข้าร่วมอบรมมีทักษะ มีความรู้ และความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ การดำเนินงานด้านการบังคับใช้กฎหมายขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกัน และบุคลากรที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ สามารถตรวจสอบผู้ประกอบการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด

๑.๓ โครงการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐)

จัดโครงการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) จัดกิจกรรมถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) โดยได้รับเกียรติจากรองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวอรุณฯ ศรีนนท์) เป็นประธานในพิธีเปิด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจต่อแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และบูรณาการงานคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๖ ณ โรงแรมทีเค พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๑๐๐ คน



ผลการดำเนินงาน : หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค สามารถนำสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการบูรณาการการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเกิดผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม บรรลุตามวิสัยทัศน์และเป้าหมาย และสามารถติดตามประเมินผลสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองเท่าทันต่อสถานการณ์อย่างเป็นธรรมและทั่วถึง

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนประสานงานภาครัฐและเอกชน)

๑.๔ โครงการขับเคลื่อนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำจังหวัดนครราชสีมา

จัดโครงการขับเคลื่อนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำจังหวัดนครราชสีมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนจังหวัดให้มีความเข้มแข็งในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่น และจัดทำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติในส่วนภูมิภาค เมื่อวันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๖ ณ โรงแรมแคนทารี โคราช อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๓๑๒ คน



ผลการดำเนินงาน : เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการประชาชนในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง โดยใช้กลไกการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดและคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว และเป็นธรรม

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด

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

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ จำนวน ๑ ครั้ง จำนวน ๖๐ เรื่อง ดังนี้

- การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านอสังหาริมทรัพย์ จำนวน ๖ เรื่อง
- การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านสินค้าและบริการ จำนวน ๑๘ เรื่อง
- การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านโฆษณา จำนวน ๑๑ เรื่อง
- การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านธุรกิจขายตรง และตลาดแบบตรง จำนวน ๒ เรื่อง
- ยุติเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๒๑ เรื่อง
 - ยุติเรื่องด้านอสังหาริมทรัพย์ จำนวน ๖ เรื่อง
 - ยุติเรื่องด้านสินค้าและบริการ จำนวน ๗ เรื่อง
 - ยุติเรื่องด้านโฆษณา จำนวน ๓ เรื่อง
 - ยุติเรื่องด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง จำนวน ๕ เรื่อง
- แต่งตั้งคณะอนุกรรมการส่งเสริม พัฒนา และขับเคลื่อนการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่าง

ประเทศ (เพิ่มเติม)

- ขอทบทวนมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการประชุมครั้งที่ ๖/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๕ ในการดำเนินคดีแพ่งบริษัท ศุภาลัย จำกัด (มหาชน)

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

๑. คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

- แจ้งผลการพิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่องให้เครื่องกรองน้ำ เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

- ขอความเห็นฉลากสินค้าประเภทกระเป๋าวงชิปเอนกประสงค์ของบริษัท วี เอ็น.สเปเชียล ไลซ์ โปรดักส์ จำกัด

๒. คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้

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

- ขอให้พิจารณาให้ความเห็นสัญญากู้ยืมเงินของบริษัท เงินติดล้อ จำกัด (มหาชน) ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕

- ขอให้พิจารณาข้อหาหรือของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับประกาศ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕

- ขอให้พิจารณาให้ความเห็นหลักการรับเงินให้บริการเสริมความงามของบริษัท แพร์เม็ดดิค อินโนเวชั่น จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงาม เป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๓

๓. คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ

- ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้
- ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC
 - ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC
 - ขอให้พิจารณาแผนการทำลายสินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ของบริษัท เอ็มมีเน็นซอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
 - ขอให้พิจารณาทบทวนแนวทางการทดสอบประสิทธิภาพการฆ่าเชื้อในอากาศสำหรับการทดสอบอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC

คณะอนุกรรมการคณะต่างๆ

๑. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป

- ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๑๔ เรื่อง ดังนี้
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ทราคุล จำกัด
 - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวปนัดดา พรหมนา
 - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ทอย ทู เพล จำกัด และนายพฤทธิ เหล่าขวัญสถิตย์
 - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายประพล พัฒนวานิชกุล
 - ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวจันทร์เพ็ญ บุญวงษ์
 - ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางธันนิตา กงทอง
 - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายวาชิภ ประดิษฐ์พลอย
 - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ทราคุล จำกัด
 - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวสุนันทา ทองหยดน้อย
 - ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของบริษัท พารากอน คาร์ เรนทัล จำกัด
 - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอ็น.ดี.ดี. เนิร์สซิงโฮม และนางสาวนิสากร เชิงวงศ์ หุ่นส่วนผู้จัดการฯ
 - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท โกลเด้นวีดภูติษ จำกัด และนางปณยาพร เฉยนาคร
 - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท จีเอ็ม ซีโนเตอร์ ลิฟต์จำกัด และนายฐนภฤช วงษ์ดิษยบุตร
 - ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายอัษฎกร มนต์เทวีญ

๒. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์

- ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๔ ครั้ง จำนวน ๙ เรื่อง ดังนี้
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ไอโคนิค แอสเสท จำกัด
 - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท สัมมากร จำกัด (มหาชน)
 - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ออลส์ อินส์ปรั ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน)
 - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท จีเจ คอนสตรัคชั่น จำกัด
 - ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายจิรศักดิ์ บุญสงค์
 - ขอให้พิจารณาทบทวนมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการประชุมครั้งที่ ๖/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๕ ในการดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ศุภาลัย จำกัด (มหาชน)
 - ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายเปรมมากร บุญทน
 - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ศุภาลัย จำกัด (มหาชน)
 - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ทซ์ พลัส พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด

๓. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านโฆษณาและบริการ

- ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้
- ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ยูนิเวิร์ส บิวตี้ริช จำกัด
 - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่แพทย์หญิง จิรนนท์ ฝานสุน
 - ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายวิรัช ประเคนรี

๔. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย

- ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้
- ขอให้พิจารณาทบทวนแนวทางการทดสอบประสิทธิภาพการฆ่าเชื้อในอากาศสำหรับการทดสอบอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC
 - ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC
 - ขอให้พิจารณายื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC
 - ขอให้พิจารณาแผนการทำลายสินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ของบริษัท เอ็มมีเนชั่นอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

๕. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง

- ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ซ้อปปี้ (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท ซ้อปปี้เพย์ (ประเทศไทย) จำกัด
 - ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวจิรฐา เดโชสถิตย์
 - ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายพงษ์สุบรรณ สุขดี
 - ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวปารมีย์ ทองอินทร์

๖. คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า

- ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้
- ขอให้พิจารณาให้ความเห็นหลักฐานการรับเงินให้บริการเสริมความงามของบริษัท แพร์เมติก อินโนเวชั่น จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๓
 - ขอให้พิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับแบบสัญญาจองรถยนต์ของบริษัท เมอร์เซเดส-เบนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๑

๗. คณะอนุกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน

- ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้
- ขอให้พิจารณาข้อหาหรือของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕
 - ขอให้พิจารณาจัดทำประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจการทำงานและการท่องเที่ยวในต่างประเทศ
 - ขอให้พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์และรถจักรยานยนต์ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ.

๘. คณะอนุกรรมการติดตามสอดส่องและวินิจัยโฆษณา

- ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้
- ขอให้พิจารณาการโฆษณาจำหน่ายอาหารเมนู “อัมท้องกับ สี่ฟ้า” ของบริษัท สี่ฟ้ากรุ๊ป จำกัด
 - ขอให้พิจารณาการโฆษณาให้บริการสินเชื่อ ของบริษัท ศรีสวัสดิ์ พาวเวอร์ ๒๐๑๔ จำกัด

๙. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

- ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๔ ครั้ง จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้
- ขอให้พิจารณาเรื่องร้องเรียนทุกข์รายนางสาวกฤษณา ขาวพล
 - ขอให้พิจารณากรณีคืนสินค้าแต่ไม่ได้รับเงินคืน
 - ขอให้พิจารณากรณีไม่ได้รับเงินค่าประกันห้องพักคืน
 - ขอให้พิจารณากรณีตรวจพบกระเป๋าดูทางและกระเป๋าคาดหน้าอกไม่มีการติดฉลาก

ตามที่ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลากกำหนด

๑๐. คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิด ที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร

- ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้
- ความผิดฐานขัดขวางหรือไม่อำนวยความสะดวก ไม่ให้ถ้อยคำ หรือไม่ส่งเอกสารหลักฐานแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติตามมาตรา ๕
 - กรณีผู้ประกอบการไม่มาตามหนังสือเรียก

๑๑. คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๔๒ ครั้ง เรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๗๘ เรื่อง ผู้ร้อง จำนวน ๑๐๖ ราย ไกล่เกลี่ยสำเร็จ จำนวน ๔๑ เรื่อง ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ จำนวน ๓๗ เรื่อง และจำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย ๑,๓๖๔,๔๕๘.๙๐ บาท (หนึ่งล้านสามแสนหกหมื่นสี่พันสี่ร้อยห้าสิบบาทถ้วนเก้าสิบบาทเก้าสิบบาท) โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ย เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการ ชดเชย (บาท)
ด้านยานยนต์	๔	๕	๕	๑	๔	-
ชุดที่ ๑ (ด้านสัญญา)	๖	๑๓	๒๓	๑	๑๒	๒๗๘,๓๙๙.๐๐
ชุดที่ ๒ (ด้านสัญญา)	๕	๑๒	๑๒	๓	๙	๕๖๖,๘๖๐.๐๐
ชุดที่ ๓ (ด้านฉลาก)	๖	๒๔	๒๔	๑๙	๕	๒๐๒,๖๐๙.๙๐
ชุดที่ ๔ (ด้านโฆษณา)	๑	๒	๒	๑	๑	๑๐๐,๐๐๐.๐๐
ชุดที่ ๕ (ด้านธุรกิจขายตรงและ ตลาดแบบตรง)	๒	๔	๔	๔	-	๑๖,๑๙๐.๐๐
ชุดที่ ๖ (ภูมิภาค)	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๗ (ด้านสินค้าและบริการ)	๖	๗	๗	๓	๔	๒,๙๐๐.๐๐
ด้านเวชกรรม ทันตกรรม สถาน เสริมความงาม	๒	๒	๒	๑	๑	๑๕๐,๐๐๐.๐๐
ด้านต่างประเทศ	-	-	-	-	-	-
ประจำจังหวัด	๑๐	๙	๒๗	๘	๑	๔๗,๕๐๐.๐๐
รวม	๔๒	๗๘	๑๐๖	๔๑	๓๗	๑,๓๖๔,๔๕๘.๙๐

๑๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ผู้รับบริการแสดงความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

- | | |
|---|-----------------|
| ๑) แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐% | จำนวน ๘๐ ราย |
| ๒) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box)
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๘๘% | จำนวน ๑๗๗ ราย |
| ๓) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๓๘% | จำนวน ๑,๐๖๗ ราย |
