

สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค และรายงานผลการดำเนินงาน
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๖)

คำนำ

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

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานสรุปผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะเป็นประโยชน์ให้แก่หน่วยงานต่างๆ และประชาชนทั่วไปสามารถนำข้อมูลผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

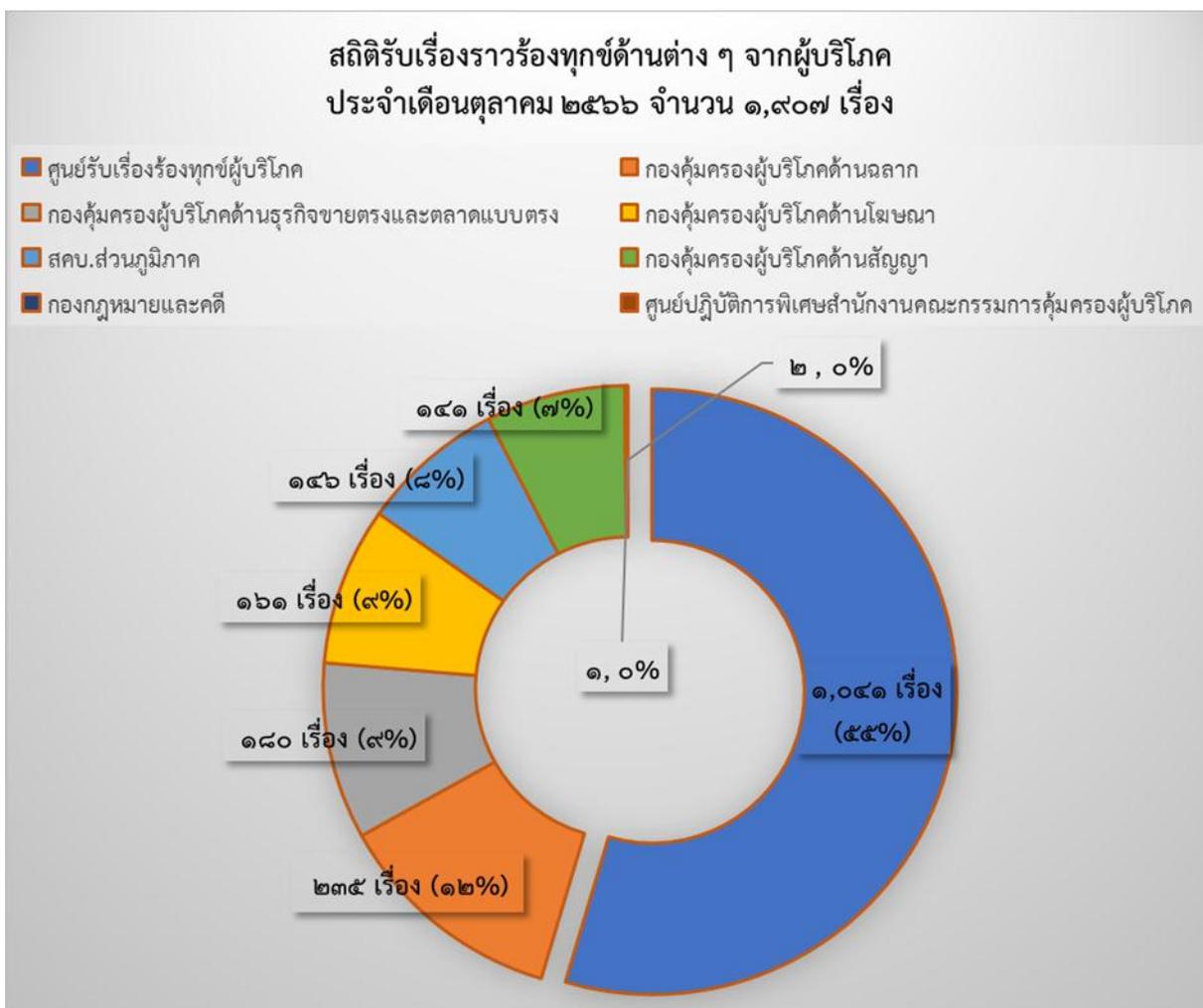
สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๖	ก
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑
๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑๕
๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๖
๔. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค	๑๗
๕. การจดทะเบียน และการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง	๑๘
๖. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ	๒๐
๗. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค	๒๑
๘. ข่าวเด่นประจำเดือน	๒๒
๙. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ	๒๙
๑๐. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๓๒

**สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค
และผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๖**

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)
ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑,๙๐๗ เรื่อง

แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๔.๐๗ น.

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติ จากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๘๐๔ เรื่อง ผู้บริโภค ๘๖๐ ราย เป็นเงิน ๑๕,๑๗๖,๖๖๐.๗๔ บาท (สิบห้าล้านหนึ่งแสนเจ็ดหมื่นหกพันหกร้อยหกสิบบาทเจ็ดสิบสี่สตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค	๔๖๙	๔๖๙	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑๗๓	๑๗๓	๑๗,๐๙๐.๐๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๒๒	๒๒	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๘๗	๙๒	๗๒๐,๓๑๕.๖๔
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๑๘	๕๗	๑,๘๔๕,๗๔๓.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๓๕	๔๗	๑๒,๕๙๓,๕๑๒.๑๐
รวม	๘๐๔	๘๖๐	๑๕,๑๗๖,๖๖๐.๗๔

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๓๕ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมาด้วย)

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินการรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๖๑ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๙๓ ราย เป็นเงิน ๔,๔๕๗,๕๒๔.๖๙ บาท (สี่ล้านสี่แสนห้าหมื่นเจ็ดพันห้าร้อยยี่สิบบาทหกสิบบาทเก้าสตางค์)

๔. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๗ คดี ผู้ประกอบการธุรกิจ จำนวน ๑๔ ราย เป็นเงิน ๑,๓๐๘,๐๐๐.๐๐ บาท (หนึ่งล้านสามแสนแปดพันบาทถ้วน)

๕. ข้อมูลการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

๕.๑ การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน จำนวน ๖ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๔ ราย ได้แก่

๑. บริษัท เอ็ม เมต้า มอล จำกัด
๒. บริษัท คิววี (ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัท พูลทรัพย์ 19 จำกัด
๔. บริษัท 12พลัสเฮิร์บ จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๒ ราย ได้แก่

๑. บริษัท เอ็น ซี เค ริช กรุ๊ป จำกัด
๒. บริษัท โอนเดส (ประเทศไทย) จำกัด (ระบบ OCPB Direct)

๕.๒ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง จำนวน ๒๔ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๖ ราย ได้แก่

๑. บริษัท แนชเชอร์ลีส พลัส (ประเทศไทย) จำกัด
๒. บริษัท ดราก้อน เวิลด์ พลัส จำกัด
๓. บริษัท เลกาซี คอร์ป จำกัด
๔. บริษัท ซาภา กรุ๊ป แอนด์ มาเดอ ญเวียง จำกัด
๕. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด
๖. บริษัท เค ดี ดี อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑๘ ราย ได้แก่

๑. บริษัท แฮปปี้โปรดักส์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด
๒. บริษัท แนชเชอร์ลีส พลัส (ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา ไลฟ์ จำกัด
๔. บริษัท เมดิช คอสเมซูติคอล จำกัด
๕. บริษัท อาร์เอส มัลติมีเดีย จำกัด
๖. บริษัท สุปรีม อินเทอร์เน็ตเปอร์เซชั่น จำกัด
๗. บริษัท เซฟ ไลฟ์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด
๘. บริษัท เลกาซี คอร์ป จำกัด
๙. บริษัท บิ๊กบอท เอไอ จำกัด
๑๐. บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
๑๑. บริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด
๑๒. บริษัท อาร์เอส ลิฟเวลล์ จำกัด
๑๓. บริษัท ดีบีเบิล เอ ดิจิตอล ซินเนอร์จี จำกัด
๑๔. บริษัท เน็กซ์เตอร์ ดิจิตอล แอนด์ โซลูชั่น จำกัด
๑๕. บริษัท พีเอ็ม 80 จำกัด
๑๖. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด
๑๗. บริษัท โฟเมโล แพชั่น จำกัด (ระบบ OCPB Direct)
๑๘. บริษัท เอสซีจี เอ็กซ์พีเรียนซ์ จำกัด (ระบบ OCPB Direct)

๖. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ

ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค โดยตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป จำนวน ๑๑ ราย

๗. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านงานประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๘๙ เรื่อง และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๖๕ เรื่อง/ครั้ง/เล่ม

๘. ข่าวด่วนประจำเดือน

มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๗ เรื่อง ได้แก่ (๑) สคบ. เชิญผู้ประกอบการ และตัวแทน ผู้บริโภค ร่วมประชุมติดตามความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหา กรณีศาลปกครองสูงสุด มีคำพิพากษาเพิกถอนใบอนุญาตก่อสร้างโครงการแอชตัน อโศก (๒) ประชุมหารือ แนวทางการขับเคลื่อนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของกรุงเทพมหานคร (๓) สคบ.หารือร่วมกับสมาคม อู่กลางฯ กรณีการช่วยเหลือผู้บริโภค (๔) สคบ. เข้าร่วมในรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น ว่าจ้างก่อสร้างบ้าน แต่ผู้รับเหมาทิ้งงาน (๕) ชมรมตรวจพิจารณาภาพยนตร์โฆษณาทางวิทยุโทรทัศน์ประเทศไทย ร่วมหารือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประเด็นการโฆษณาตาม พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (๖) สคบ. เข้มงวดวิจัยตู้หิวไฟฟ้าปกป้องเด็กและเยาวชน (๗) สคบ. ห่วงใยผู้บริโภคกรณี อุบัติเหตุจาก “อุปกรณ์เครื่องเล่นสวนสนุก”

๙. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/ คณะอนุกรรมการ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	จำนวน ครั้ง	จำนวน เรื่อง
ส่วนกลาง		
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๑	๓๘
คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา	๒	๔
คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	๑	๒
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป	๒	๑๐
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์	๒	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านโฆษณาและบริการ	๑	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองข้อความบนฉลากสินค้า	๑	๑
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย	๑	๔
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรง และตลาดแบบตรง	๑	๖
คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า	๑	๒
คณะอนุกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน	๑	๒
คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน	๒	๓
รวม	๑๖	๗๘

๙.๑ คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ย เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับบริการ ชดเชย (บาท)
รวม	๒๙	๕๕	๖๒	๒๘	๓๒	๑,๗๓๔,๒๕๓.๐๐

๑๐. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

๑๐.๑ ความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน ๗๗ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐ %

๑๐.๒ ความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) จำนวน ๑๘๗ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๘๗ %

๑๐.๓ ความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จำนวน ๑,๑๑๑ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๖.๙๔%

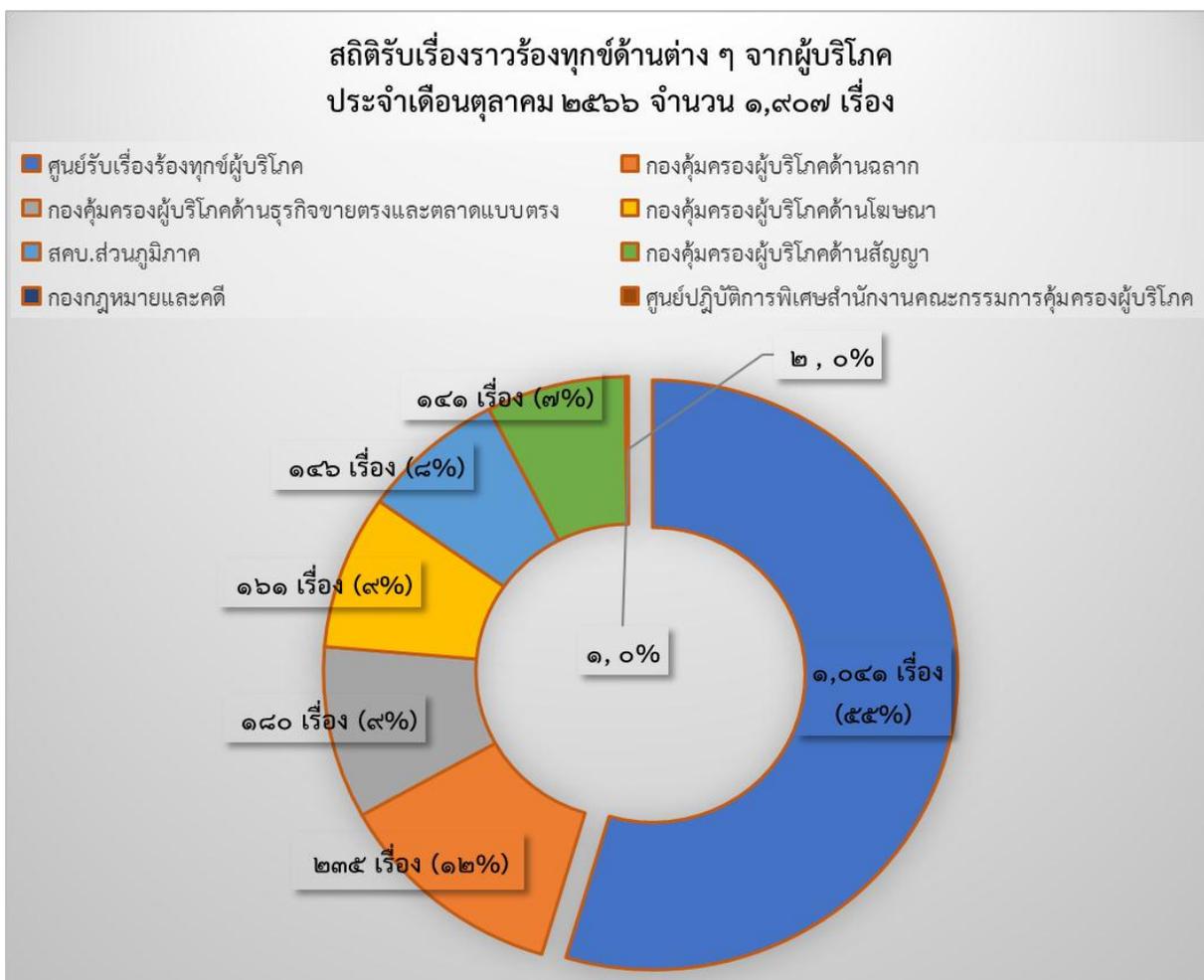
สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักนายกรัฐมนตรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความผิดผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ รวมทั้งนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ สรุปได้ ดังนี้

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑,๙๐๗ เรื่อง รายละเอียดดังนี้

สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๔.๐๗ น.

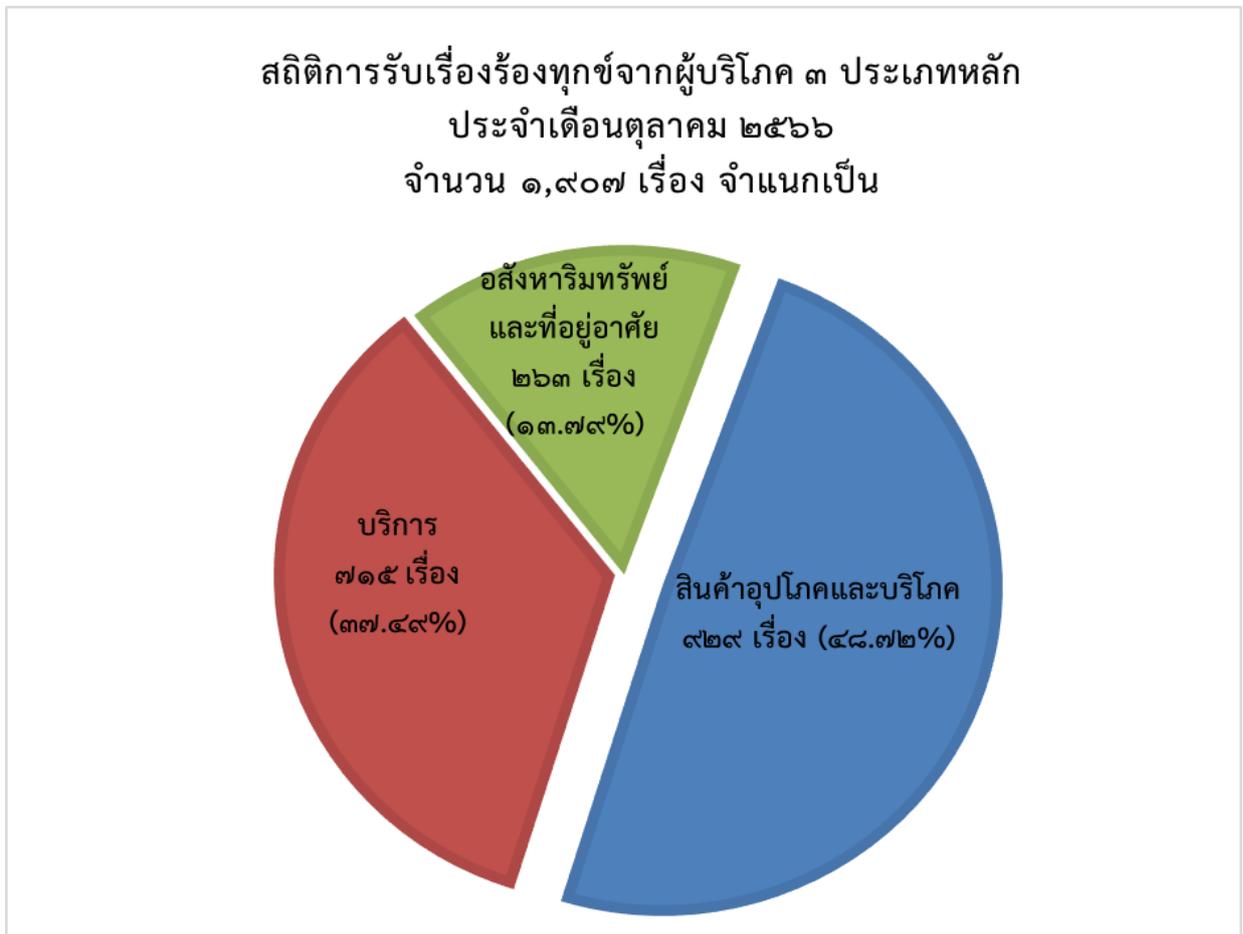
ช่องทางเรื่องร้องทุกข์ : สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๔.๐๗ น.

๑.๒ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคออกเป็นประเภทหลัก ๓ ประเภท ได้แก่ ๑) สินค้าอุปโภคและบริโภค ๒) บริการ และ ๓) อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งในเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ จำนวน ๑,๙๐๗ เรื่อง ดังนี้

แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๓ ประเภทหลัก

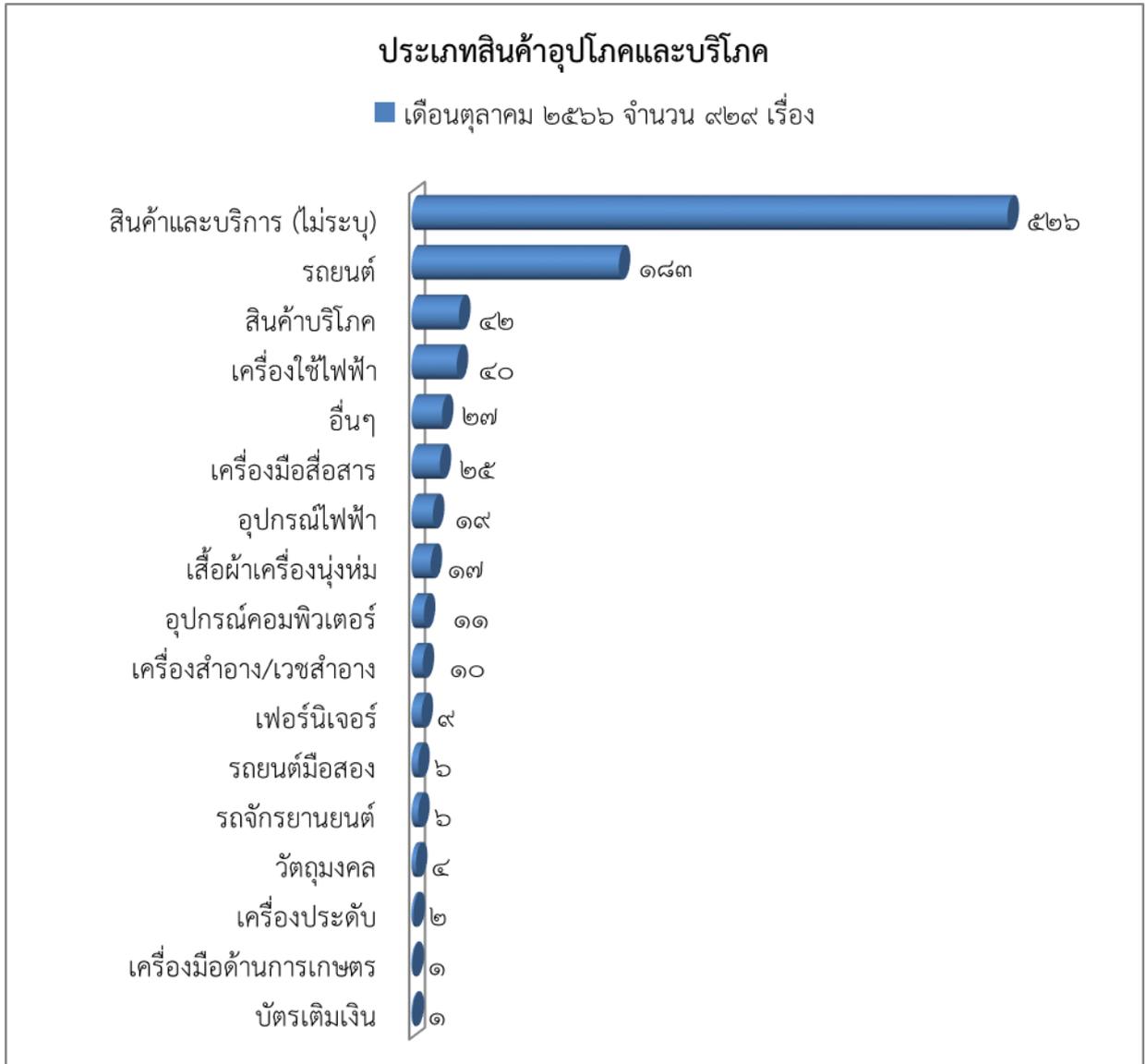


ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๔.๐๗ น.

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ จากสถิติในแผนภูมิ พบว่า ประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๙๒๙ เรื่อง (๔๘.๗๒%) รองลงมา คือ บริการ จำนวน ๗๑๕ เรื่อง (๓๗.๔๙%) และอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๒๖๓ เรื่อง (๑๓.๗๙%) ซึ่งแบ่งประเภทเรื่องร้องทุกข์ต่าง ๆ ได้ดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๔.๐๗ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) จำนวน ๕๒๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๒ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรม

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนตุลาคม ๒๕๖๖

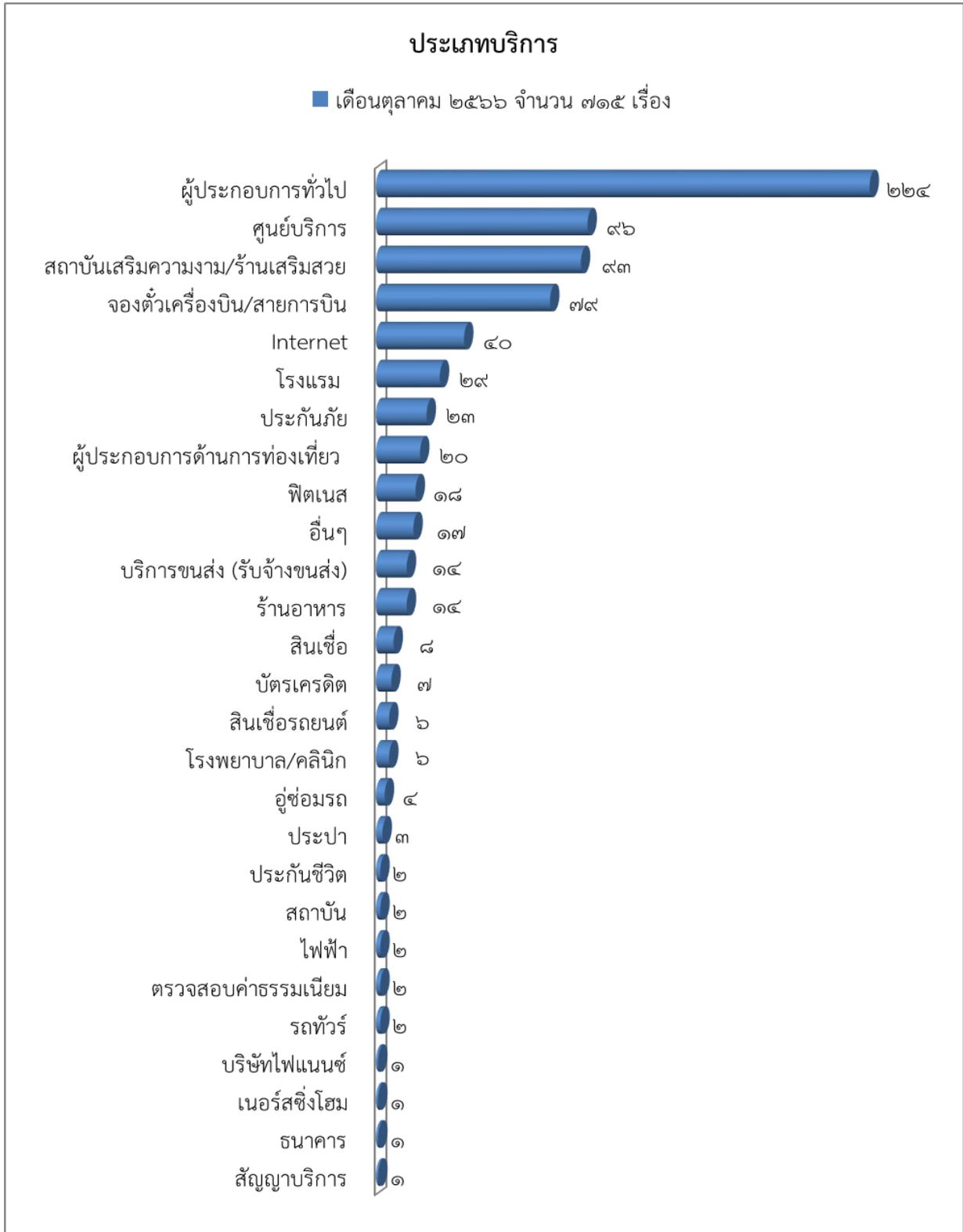
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๕๒๖)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒๐๖
	ขอเงินคืน	๑๔๐
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๑๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๗
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑๙
	สินค้าชำรุด	๙
	โฆษณาเกินจริง	๒
รถยนต์ (๑๘๓)	ชำรุด	๘๕
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๔
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๖
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๕
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๕
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๓
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๓
	ขอเงินคืน	๒
	ค่างวด/คิณรถ/ส่วนต่างสูง	๒
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๒
	ยึดรถคืน	๑
ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๑	
ขอให้ชดเชยค่าเสียหาย	๑	
สินค้าบริโภค (๔๒)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๓๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๔๐)	สินค้าชำรุด	๒๓
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖
อื่นๆ (๒๗)	ไม่ระบุ	๒๗
เครื่องมือสื่อสาร (๒๕)	สินค้าชำรุด	๑๙
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๙)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๒
	สินค้าชำรุด	๗
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๑๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๐
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	สินค้าชำรุด	๑
	ขอเงินคืน	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๑)	สินค้าชำรุด	๑๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๑๐)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๐
เฟอร์นิเจอร์ (๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	ไม่ได้มาตรฐาน	๔
รถยนต์มือสอง (๖)	ชำรุด	๓
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๒
	ขอเงินจอกคืน	๑
รถจักรยานยนต์ (๖)	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์	๒
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ชำรุด	๑
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
วัดอุโมงค์ (๔)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
เครื่องประดับ (๒)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
เครื่องมือด้านการเกษตร (๑)	สินค้าชำรุด	๑
บัตรเติมเงิน (๑)	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๔.๐๗ น.

๒. ประเภทบริการ

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๔.๐๗ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ ผู้ประกอบการทั่วไป จำนวน ๒๒๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๓๓ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนตุลาคม ๒๕๖๖

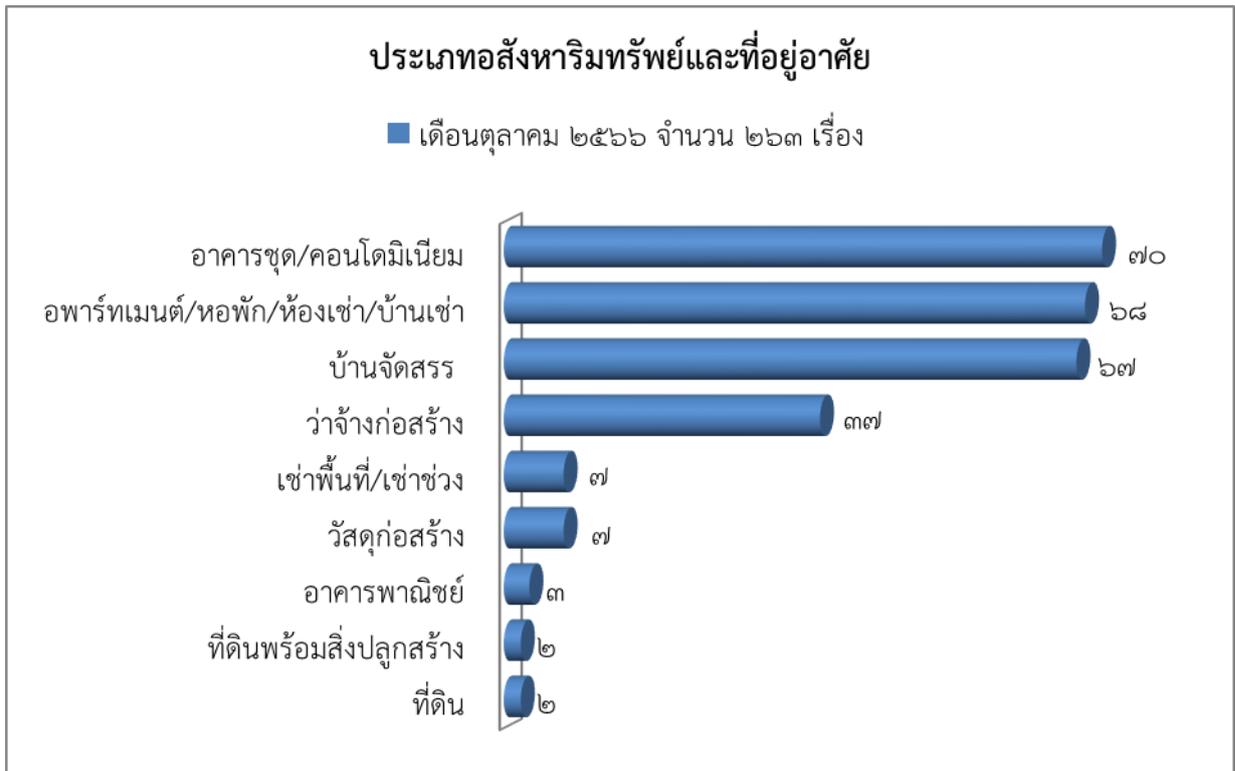
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ผู้ประกอบการทั่วไป (๒๒๔)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๑๓
	ขอเงินคืน	๖
	ยกเลิกสัญญา	๒
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
ศูนย์บริการ (๙๖)	ตรวจสอบการให้บริการ	๙๖
สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๙๓)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๘๐
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑๐
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	เรียกร้อยค่าเสียหาย	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๗๙)	ขอคืนค่าโดยสาร	๖๕
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๘
	ตรวจสอบการให้บริการ	๕
	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้	๑
Internet (๔๐)	ค่าบริการเกินจริง	๑๘
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๐
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	สัญญาณ Hispeed Internet ช้า	๓
	ขอค่าปรึกษา	๓
	ค่าปรับสูงเกินจริง	๒
โรงแรม (๒๙)	ขอเงินคืน	๒๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
ประกันภัย (๒๓)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๔
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๙
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๒๐)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๕
	ขอคืนค่าโดยสาร	๑
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
ฟิตเนส (๑๘)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๘
อื่นๆ (๑๗)	ไม่ระบุ	๑๗
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๑๔)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๑๔
ร้านอาหาร (๑๔)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข/สิทธิประโยชน์	๑๑
	ราคาไม่เหมาะสม	๒
	อาหารเป็นพิษ/เน่าเสีย	๑
สินเชื่อ (๘)	ขอค่าปรึกษา	๕
	พฤติกรรมทางหนี้	๒
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	๑
บัตรเครดิต (๗)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔
	ขอเงินคืน	๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินเชื่อบัตรเครดิต (๖)	เหตุเดือนร้อนรำคาญ	๖
โรงพยาบาล/คลินิก (๖)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ขอเงินคืน	๕ ๑
อยู่ซ่อมรถ (๔)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน อยู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๓ ๑
ประปา (๓)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
ประกันชีวิต (๒)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
สถาบัน (๒)	ขอเงินคืน ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง	๑ ๑
ไฟฟ้า (๒)	ค่าบริการเกินจริง	๒
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม (๒)	ตรวจสอบการให้บริการ ขอเงินค่ามัดจำคืน	๑ ๑
รถทัวร์ (๒)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๒
บริษัทไฟแนนซ์ (๑)	ขอปิดบัญชี	๑
เนอร์สซิ่งโฮม (๑)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๑
ธนาคาร (๑)	ขอคำปรึกษา	๑
สัญญาบริการ (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๔.๐๗ น.

๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๔.๐๗ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม จำนวน ๗๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๒ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอให้ตรวจสอบโครงการ

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนตุลาคม ๒๕๖๖

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๗๐)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๖
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑๔
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๐
	ขอเงินคืน	๑๐
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๖
	มีการชำระหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก	๓
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๓
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๓
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑
ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๖๘)	ขอเงินประกันคืน	๓๖
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๒๒
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๖
	ไม่ให้สัญญาเช่า/ไม่ส่งมอบสัญญาฉบับให้	๑
	เรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด	๑
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๑
ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑	
บ้านจัดสรร (๖๗)	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	๓๕
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๔
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๖
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	ก่อสร้างไม่เหมือนบ้านตัวอย่าง	๒
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑
ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑	
ขอให้แก้ไขเพิ่มเติมสัญญา	๑	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๓๗)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๓๓
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๓
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๗)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๗
วัสดุก่อสร้าง (๗)	ไม่ได้มาตรฐาน	๗
อาคารพาณิชย์ (๓)	ขอให้ตรวจสอบ	๓
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๒)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๑
ที่ดิน (๒)	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๒

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๔.๐๗ น.

ตารางสถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ ที่เข้ามามากที่สุด และแนวทางแก้ไขปัญหา เดือนตุลาคม ๒๕๖๖

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๕๒๖)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒๐๖
	ขอเงินคืน	๑๔๐
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๑๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๗
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑๙
	สินค้าชำรุด	๙
	โฆษณาเกินจริง	๒
อันดับที่ ๒ ผู้ประกอบการทั่วไป (๒๒๔)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๑๓
	ขอเงินคืน	๖
	ยกเลิกสัญญา	๒
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
อันดับที่ ๓ รถยนต์ (๑๘๓)	ชำรุด	๘๕
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๔
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๖
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๕
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๕
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๓
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๓
	ขอเงินคืน	๒
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๒
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๒
	ยึดรถคืน	๑
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๑
ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑	
อันดับที่ ๔ ศูนย์บริการ (๙๖)	ตรวจสอบการให้บริการ	๙๖
อันดับที่ ๕ สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๙๓)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๘๐
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑๐
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	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 ตลอดจนเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ โดยการแนะนำให้เลือกซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ที่มีการจดทะเบียนการค้าอย่างถูกต้อง ตามกฎหมายกับกระทรวงพาณิชย์ เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้บริโภคและเป็นธรรมกับผู้ประกอบธุรกิจในระยะยาวต่อไป

๑.๓ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจัดให้มีการขอรับคำปรึกษาและแจ้งเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ โดยมีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๓,๕๒๘ ราย ขอรับคำปรึกษา/รับเรื่องร้องทุกข์/ติดตามผล/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ จำนวน ๓,๕๒๘ ราย

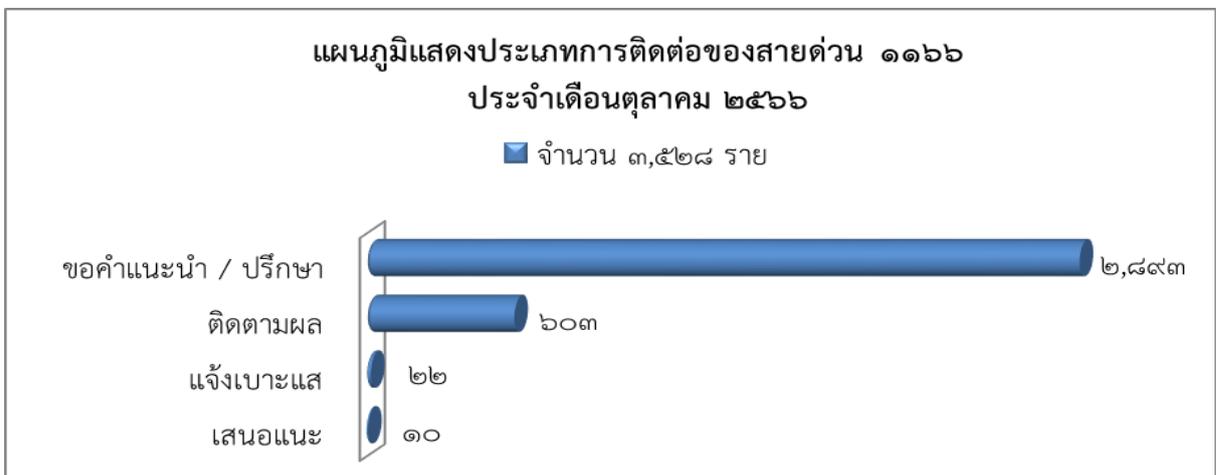
แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



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

ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖ : สามารถจำแนกประเภทเรื่องการติดต่อ ดังนี้

แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องการติดต่อการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



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

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๘๐๔ เรื่อง ผู้บริโภค ๘๖๐ ราย เป็นเงิน ๑๕,๑๗๖,๖๖๐.๗๔ บาท (สิบห้าล้านหนึ่งแสนเจ็ดหมื่นหกพันหกร้อยหกสิบบาทเจ็ดสิบสี่สตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค	๔๖๙	๔๖๙	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑๗๓	๑๗๓	๑๗,๐๙๐.๐๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๒๒	๒๒	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๘๗	๙๒	๗๒๐,๓๑๕.๖๔
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๑๘	๕๗	๑,๘๔๕,๗๔๓.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๓๕	๔๗	๑๒,๕๙๓,๕๑๒.๑๐
รวม	๘๐๔	๘๖๐	๑๕,๑๗๖,๖๖๐.๗๔

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๓๕ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านๆ มาด้วย)

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งในเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ได้รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค		
	จำนวนผู้ประกอบการธุรกิจ ที่ถูกดำเนินคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
๑. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค			
กรณีร้องการโฆษณา	๑๘	๓๑	๑,๕๔๒,๔๔๒.๔๒
กรณีสินค้าและบริการทั่วไป	๓๔	๔๙	๔๐๘,๘๒๙.๙๑
กรณีสัญญา/อสังหาริมทรัพย์	๘	๑๒	๒,๔๖๕,๒๕๒.๓๖
กรณีด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑	๑	๔๑,๐๐๐.๐๐
รวม	๖๑	๙๓	๔,๔๕๗,๕๒๔.๖๙

๔. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งในเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ได้มีการดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

กรณีความผิด	จำนวนผู้ประกอบการธุรกิจที่ถูกเปรียบเทียบความผิด		
	คดี	ราย	จำนวนเงิน ที่เปรียบเทียบปรับ
ด้านโฆษณา	๒	๕	๒๕๐,๐๐๐.๐๐
ด้านฉลาก	-	-	-
ด้านสัญญา	๔	๖	๗๒๖,๐๐๐.๐๐
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑	๓	๓๓๒,๐๐๐.๐๐
ด้านความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	-	-	-
ขัดหนังสือเรียก (ไม่มาให้ถ้อยคำตามหนังสือเรียก)	-	-	-
รวม	๗	๑๔	๑,๓๐๘,๐๐๐.๐๐

๕. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ จำนวน ๖ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๔ ราย ได้แก่

๑. บริษัท เอ็ม เมต้า มอบ จำกัด
๒. บริษัท คิววีวี (ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัท พูลทรัพย์ 19 จำกัด
๔. บริษัท 12พลัสเฮิร์บ จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๒ ราย ได้แก่

๑. บริษัท เอ็น ซี เค ริช กรุ๊ป จำกัด
๒. บริษัท โอนเดส (ประเทศไทย) จำกัด (ระบบ OCPB Direct)

การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ จำนวน ๒๔ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๖ ราย ได้แก่

๑. บริษัท แนชเชอร์ลีส พลาส (ประเทศไทย) จำกัด
๒. บริษัท ดราก้อน เวิลด์ พลาส จำกัด
๓. บริษัท เลกาซี คอร์ป จำกัด
๔. บริษัท ซาภา กรุป แอนด์ มาเตอ ฎเวียง จำกัด
๕. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด
๖. บริษัท เค ดี ดี อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑๘ ราย ได้แก่

๑. บริษัท แฮปปี้โปรดักส์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด
๒. บริษัท แนชเชอร์ลีส พลาส (ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา ไลฟ์ จำกัด
๔. บริษัท เมดิช คอสเมซูติคอล จำกัด
๕. บริษัท อาร์เอส มัลติมีเดีย จำกัด
๖. บริษัท สุปรีม อินเทอคอร์เปอร์เรชั่น จำกัด
๗. บริษัท เซฟ ไลฟ์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด
๘. บริษัท เลกาซี คอร์ป จำกัด
๙. บริษัท บิ๊กบอท เอไอ จำกัด
๑๐. บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
๑๑. บริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเต็ม จำกัด
๑๒. บริษัท อาร์เอส ลิฟเวลล์ จำกัด
๑๓. บริษัท ดีบีเปิ้ล เอ ดิจิตอล ซินเนอร์จี จำกัด
๑๔. บริษัท เน็กซ์เตอร์ ดิจิตอล แอนด์ โซลูชั่น จำกัด
๑๕. บริษัท พีเอ็ม 80 จำกัด
๑๖. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด
๑๗. บริษัท โฟเมโล แพชั่น จำกัด (ระบบ OCPB Direct)
๑๘. บริษัท เอสซีจี เอ็กซ์พีเรียนซ์ จำกัด (ระบบ OCPB Direct)

๖. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ (ส่วนกลาง)

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

๖.๑ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๗ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน	
๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป		
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๗	ราย
พบว่า ถูกต้อง	๗	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย

การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ (ส่วนภูมิภาค)

๖.๒ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๔ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน	
๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป		
- ตรวจสอบเฝ้ายาง	๔	ราย
พบว่า ถูกต้อง	๔	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย

๗. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	จำนวน	
๑. งานประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๘๙	เรื่อง
- การผลิต infographic	๔๐	เรื่อง
- การตรวจข่าว	๒๕	เรื่อง
- ข่าวประชาสัมพันธ์	๓	เรื่อง
- ประสานสื่อ	๔	เรื่อง
- ลงพื้นที่ข่าว	๑๓	เรื่อง
- การผลิตรายการวิทยุครบเครื่องเรื่อง สคบ.	๔	เรื่อง
๒. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๖๕	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
๒.๑ การผลิตสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	๒๒	เรื่อง
๒.๒ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง ต่าง ๆ	๔๒	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
(๑) สื่อ Online	๓๔	เรื่อง
(๒) สื่อสารมวลชน	๓	เรื่อง
(๓) การจัดนิทรรศการ	๑	ครั้ง
(๒) การจัดส่งข้อมูลข่าวสารทางไปรษณีย์	๔	เรื่อง
๒.๓ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สคบ.	๑	เรื่อง
(๑) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ	๑	เรื่อง

๘. ข่าวเด่นประจำเดือน

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๗ เรื่อง ดังนี้

๘.๑ สคบ. เชิญผู้ประกอบการ และตัวแทน ผู้บริโภค ร่วมประชุมติดตามความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหา กรณีศาลปกครองสูงสุด มีคำพิพากษาเพิกถอนใบอนุญาตก่อสร้างโครงการแอชตัน อโศก



เมื่อวันจันทร์ที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น. เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรณัฐ รัตนทิพย์) มอบหมายให้นายศุภกิตต์ มะลิ ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา นายฤทธิรอน ทวีทรัพย์ ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องร้องทุกข์ด้านสัญญา และเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ร่วมประชุมหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับตัวแทนผู้บริโภค และตัวแทนผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ กรณีศาลปกครองสูงสุดมีคำพิพากษาเพิกถอนใบรับหนังสือแจ้งความประสงค์จะก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน อาคาร โครงการแอชตัน อโศก โดยได้เชิญผู้ประกอบการมาติดตามความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาดังกล่าว และกำชับให้ดำเนินการแก้ไขทางเข้า ออก และหามาตรการในการบรรเทาความเสียหายระหว่างการแก้ไข โดยกำหนดกรอบให้ผู้ประกอบการแจ้งความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาให้ สคบ. ทราบทุกสิ้นเดือน อนึ่ง ผู้ประกอบการคาดว่าจะหาซื้อที่ดินข้างเคียง เสร็จภายในเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ นี้ ซึ่งตัวแทนผู้บริโภค ถึงรับทราบความคืบหน้าและเห็นพ้องด้วยกับแนวทางดังกล่าว

๘.๒ ประชุมหารือแนวทางการขับเคลื่อนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของ กรุงเทพมหานคร



เมื่อวันจันทร์ที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๖ นายสุนทร สุนทรชาติ ผู้อำนวยการสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร และคณะ เข้าพบนายธสรณ์อัชฌ์ ธนितिพันธ์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อประชุมหารือแนวทางการขับเคลื่อนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของกรุงเทพมหานคร ณ ห้องประชุม ๕ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และในโอกาสนี้ นายสุนทร สุนทรชาติ ผู้อำนวยการสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร และคณะ ได้เข้าเยี่ยมชมศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และสายด่วน ๑๖๖ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๘.๓ สคบ.หารือร่วมกับสมาคมอุกกลางฯ กรณีการช่วยเหลือผู้บริโภค



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ฝ่ายประชาสัมพันธ์

สคบ.
7766



เมื่อวันอังคารที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๑.๓๐ น. รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (พันตำรวจเอก ประทีป เจริญศิลป์) เป็นประธานในการหารือร่วมกับผู้แทนจากสมาคมอุกกลางการประกันภัย ในกรณีการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับการให้บริการซ่อมรถยนต์ ด้านราคากลางในการซ่อมและมาตรฐานงานซ่อม โดยสมาคมอุกกลาง การประกันภัย ยินดีส่งผู้แทนเข้าร่วมในกรณีที่มีข้อพิพาทเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว ณ ห้องประชุมผู้บริหาร ๑ สคบ.

๘.๔ สคบ. เข้าร่วมในรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น ว่าจ้างก่อสร้างบ้าน แต่ผู้รับเหมาทิ้งงาน



เมื่อวันพุธที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๔.๐๕ น. เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรมอัฒม์ ธนทิธิพันธ์) มอบหมายให้นายฤทธิธอน ทวีทรัพย์ ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านสัญญา เข้าร่วมในรายการ "สถานีประชาชน" กรณีตัวแทนผู้เสียหายกว่า ๘ คน เดินทางเข้าแจ้งความผ่านกองบังคับการปราบปราม หลังติดต่อสร้างบ้านและรีโนเวทบ้านกับบริษัทห้างหุ้นส่วนจำกัดยูดีซีรับสร้างบ้าน อ.เมือง จ.เลย โดยติดต่อผ่านทาง Facebook และตกลงทำสัญญาการก่อสร้างจ่ายเงินเป็นงวดตามที่ตกลง แต่บริษัทเข้ามาดำเนินการเพียงร้อยละ ๕๐-๘๐ เท่านั้น สุดท้ายก็ไม่ดำเนินการต่อ เมื่อผู้เสียหายติดต่อไปกลับบ่ายเบี่ยง เบื้องต้นพบผู้เสียหายทั่วประเทศ มูลค่าความเสียหายกว่า ๑๐ ล้านบาท ทั้งนี้ สคบ. จะนำเรื่องดังกล่าวไปดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

๘.๕ ชมรมตรวจพิจารณาภาพยนตร์โฆษณาทางวิทยุโทรทัศน์ประเทศไทย ร่วมหารือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประเด็นการโฆษณาตาม พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม



เมื่อวันศุกร์ที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น. ชมรมตรวจพิจารณาภาพยนตร์โฆษณาทางวิทยุโทรทัศน์ประเทศไทย นำโดยนายเสน่ห์ ห้องสุวรรณ เลขานุการชมรมตรวจพิจารณาภาพยนตร์ทางวิทยุโทรทัศน์ประเทศไทย และประธานคณะกรรมการตรวจพิจารณาภาพยนตร์โฆษณา พร้อมคณะ เข้าพบ นายธสรณ์อัทธม์ ธนितिพันธ์ เลขธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อประชุมหารือขอคำปรึกษา และคำแนะนำในประเด็นเกี่ยวข้องกับการโฆษณา การขึ้นซูเปอร์รายละเอียด และวิธีการเล่นบนจอภาพ ตามกฎกระทรวงตามความในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมให้เป็นไปตามกฎหมายกำหนด ณ ห้องประชุม ๕ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๘.๖ สคบ. เข้มตรวจยึดบุหรี่ไฟฟ้าปกป้องเด็กและเยาวชน



นายสรณ์อัฑฒ์ ธนทิพันธ์ สั่งการให้ศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ นำโดยนายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการส่วนบังคับคดี ปฏิบัติหน้าที่รองผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ พร้อมพนักงานเจ้าหน้าที่สคบ. รวม ๗ นาย ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อเจ้าหน้าที่ สคบ. เดินทางไปถึงร้านที่ ๑ ตั้งอยู่บริเวณถนนสรอง ประภา แขวงดอนเมือง เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ พบมีการเปิดร้านขายบุหรี่ไฟฟ้าและน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้าจริง พนักงานเจ้าหน้าที่จึงได้แสดงตัวและทำการตรวจยึดบุหรี่ไฟฟ้าพร้อมน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้ารวมประมาณ ๑,๒๐๐ ซิน ในเวลาเดียวกันพนักงานเจ้าหน้าที่ของ สคบ. อีกชุดหนึ่งได้เดินทางไปตรวจสอบสถานที่มีการลักลอบเปิดร้านขายบุหรี่ไฟฟ้าพร้อมน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้าบริเวณถนนกำแพงเพชร ๖ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ พบมีการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าพร้อมน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้าพนักงานเจ้าหน้าที่จึงได้แสดงตัวและทำการตรวจยึดบุหรี่ไฟฟ้าพร้อมน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้ารวมประมาณ ๓,๐๐๐ ซิน รวมมูลค่าของกลางทั้งสิ้นประมาณ ๑ ล้านบาท พร้อมดำเนินคดีกับผู้ขายตามกฎหมายต่อไป ที่ผ่านมากการปราบปรามการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า มีความเข้มข้นมากขึ้น เห็นได้จากกระทรวงมหาดไทยได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในการบังคับใช้กฎหมาย ในหลาย ๆ จังหวัด ผู้ว่าราชการจังหวัด เจ้าพนักงานปกครอง ได้มีการสั่งกวาดล้างบุหรี่ไฟฟ้าอย่างเด็ดขาดเพื่อปกป้องคุ้มครองลูกหลานไม่ให้ตกเป็นเหยื่อของพิษภัยบุหรี่ไฟฟ้า รวมถึงในสถานศึกษาหลาย ๆ แห่งมีการตื่นตัวกำหนดมาตรการดำเนินการบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า ตามมาตรการที่ปลัดกระทรวงศึกษาธิการได้วางแนวทางไว้ และเครือข่ายสาธารณสุขมีการเรียกร้องให้มีการดำเนินการกับบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า โดยคงกฎหมายห้ามขายห้ามให้บริการบุหรี่ไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อสุขภาพที่ดีของประชาชน สุดท้ายก็อยู่ที่ประชาชนผู้บริโภคต้องตระหนักถึงพิษภัยของบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า และคอยดูแลสอดส่องบุตรหลานไม่ให้ไปยุ่งเกี่ยวกับสินค้าอันตรายนี้ อย่างเด็ดขาด ทั้งนี้ ปัจจุบันการขายหรือให้บริการบุหรี่ไฟฟ้าหรือน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้ายังคงเป็นความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคพ.ศ. ๒๕๒๒ มีโทษจำคุกไม่เกิน ๓ ปี หรือปรับไม่เกิน ๖ แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ผู้ใดพบเห็นการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า สามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจในท้องที่หรือ www.ocpb.go.th หรือศูนย์ดำรงธรรมในทุกจังหวัด

๘.๗ สคบ. ห่วงใยผู้บริโภคกรณีอุบัติเหตุจาก “อุปกรณ์เครื่องเล่นสวนสนุก”



ข่าว ๑/๒๕๖๗

วันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๖

สคบ. ห่วงใยผู้บริโภคกรณีอุบัติเหตุจาก "อุปกรณ์เครื่องเล่นสวนสนุก"

จากกรณี เครื่องเล่นปลาหมึก ร่วงกระแทกพื้น ภายในสวนสนุกชั่วคราว สยามคาร์นิวัล สะพานพระราม 8 ทำให้มีผู้ได้รับบาดเจ็บหลายราย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือ สคบ. ได้แจ้งให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงสาเหตุที่เกิดขึ้นและหาวิธีแนวทางและมาตรการ ในการเยียวยาความเสียหายให้กับผู้บริโภคอย่างเร่งด่วนแล้ว

ที่ผ่านมา สคบ. ได้ลงพื้นที่ตรวจสอบเครื่องเล่นตามสวนสนุกหรือสถานที่ที่มีการให้บริการเครื่องเล่นดังกล่าวอยู่อย่างสม่ำเสมอและพบว่าส่วนใหญ่เกือบทุกชนิดมีอายุการใช้งานมานาน มีสภาพเก่าทรุดโทรม และมักมีการเคลื่อนย้ายไปตามงานต่าง ๆ อยู่เป็นประจำ ทำให้ต้องมีการรื้อและประกอบใหม่ตลอดจึงมีความเสี่ยงที่จะเป็นอันตรายกับผู้เข้าไปเล่นอย่างมาก โดยอุบัติเหตุที่มาพร้อมกับความสนุกนี้คงไม่มีใครอยากให้เกิดขึ้นอย่างแน่นอน ซึ่ง สคบ. ได้มีการให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการให้มีการดำเนินการตรวจสอบดูแลเครื่องเล่นดังกล่าว เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ ในส่วนผู้ประกอบการที่จะดำเนินการเปิดให้บริการเครื่องเล่นชนิดต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นแบบชั่วคราวหรือถาวร การจะก่อสร้าง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายเครื่องเล่น ต้องขออนุญาตจากหน่วยงานปกครองในท้องถิ่น พิจารณาออกใบอนุญาตให้ดำเนินการติดตั้ง ก่อสร้าง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายเครื่องเล่น ตามกฎกระทรวงว่าด้วยการควบคุมเครื่องเล่น พ.ศ.2558 สำหรับความไม่ปลอดภัยของเครื่องเล่นตามที่มีการลงพื้นที่ตรวจสอบเครื่องเล่นที่มักพบเห็นบ่อย ๆ ว่ามักจะไม่พบป้ายแนะนำและป้ายคำเตือนเกี่ยวกับวิธีการเล่นเครื่องเล่นทุกชนิด ไม่มีระบบป้องกันไฟฟ้าลัดวงจร การติดตั้งสายดินไม่เป็นตามมาตรฐาน ไม่มีมาตรการด้านความปลอดภัยเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินโดยเฉพาะการเกิดอุบัติเหตุกับเด็กเล็กและประชาชนทั่วไป และไม่มี การซ่อมบำรุงรักษาเครื่องเล่น โดยความเป็นจริงแล้วผู้ประกอบการจะต้องมีการตรวจสอบเครื่องเล่น

ก่อนให้บริการแก่ผู้บริโภคโดยผู้ดำเนินการตรวจสอบจะต้องเป็นวิศวกร ผู้มีความเชี่ยวชาญ มีการกำหนดช่วงเวลาในการตรวจสอบและซ่อมบำรุงรักษาเครื่องเล่น ตามมาตรฐานของผู้ผลิตเครื่องเล่นแต่ละชนิดกำหนด เช่น มีการตรวจสอบรายวัน รายสัปดาห์ รายเดือนกรณีผู้บริโภคได้รับบาดเจ็บจากการใช้บริการ ผู้ประกอบธุรกิจจะมีห้องปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้แก่ผู้บริโภคที่ได้รับบาดเจ็บ โดยมีเจ้าหน้าที่ประจำ พร้อมทั้งรถรับส่งผู้บาดเจ็บ ไปโรงพยาบาล

ซึ่งจากนี้ สคบ. จะทำการตรวจสอบผู้ประกอบการที่เปิดเครื่องเล่นเคลื่อนที่ ซึ่งเปิดให้บริการในแต่ละพื้นที่อย่างเข้มงวด และจะออกมาตราการมาป้องปรามต่อไปอย่างไรก็ตาม หากผู้บริโภคพบเห็นเครื่องเล่นชนิดใดที่อยู่ในสภาพที่เสี่ยงเกิดอันตรายหรือถูกเอาเปรียบ จากผู้ประกอบการ สามารถร้องเรียนยัง สคบ. ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ ทางเว็บไซต์ www.ocpb.go.th แอปพลิเคชัน OCPB Connect และ สายด่วน สคบ. 1166

๙. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการ/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/ คณะอนุกรรมการ ในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ จำนวน ๑ ครั้ง จำนวน ๓๘ เรื่อง ดังนี้

- | | |
|---|-----------------|
| - การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านอสังหาริมทรัพย์ | จำนวน ๖ เรื่อง |
| - การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านสินค้าและบริการ | จำนวน ๑๔ เรื่อง |
| - ยุติเรื่องร้องทุกข์ | จำนวน ๑๘ เรื่อง |
| - ยุติเรื่องด้านอสังหาริมทรัพย์ | จำนวน ๖ เรื่อง |
| - ยุติเรื่องด้านสินค้าและบริการ | จำนวน ๑๒ เรื่อง |

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

๑. คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้

- พิจารณาให้ความเห็นแบบสัญญาจองของบริษัท เมอร์เซเดส-เบนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๑

- พิจารณาให้ความเห็นหลักฐานการรับเงินให้บริการเสริมความงามของบริษัท แพรีเมติก อินโนเวชั่น จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๓

- พิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับสัญญาซื้อขายรถยนต์ใช้แล้วของผู้ประกอบธุรกิจขายรถยนต์ใช้แล้ว ๙๙ ออโต้ (เอสพี) ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ใช้แล้วเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๒

- พิจารณาให้ความเห็นสัญญาเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ของบริษัท ตรีเพชรอีซูซุ ลิสมิ่ง จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕

๒. คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC
- ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ของผู้ประกอบการ

คณะอนุกรรมการคณะต่างๆ

๑. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๑๐ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายนภัสภฤต พิงส์สวัสดิ์
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท บั๊ย คาร์เร็นท์ จำกัด
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายพรศักดิ์ พงศ์พลไพรวิน
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายอนุชิต สุขนธทรัพย์
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวเมธิกา พุสุนทร

- ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งแก่บริษัท ไบรคดอล เฮ้าท์ จำกัด (ชื่อเดิมบริษัท ไบรคัล เฮ้าส์ จำกัด) นางเปรมสินี สระบุพผา และนายภาคิน สิทธิโห
- ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งแก่บริษัท พีพี เมด เซอร์วิส (ไทยแลนด์) จำกัด
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายสุทธินัน แสงเงิน
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางกรรภิมย์ สุริยะมงคล
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวนนทวดี กองทัพรธรรม

๒. คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งแก่บริษัท ออลล์ อินส์ไปร์ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน)
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายสุขเกษม เลิศจันทร์
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของ Mr.DAVIDKOKWEI ผู้รับมอบอำนาจจาก Mr.LIM LIAN HWEE

HWEE

๓. คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านโฆษณาและบริการ

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งแก่บริษัท แปซิฟิก เวลด์วายด์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด
- ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งแก่บริษัท แอปโซลูท เวลด์ กรุ๊ป จำกัด
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายธนรัช นาคฤทธิ

๔. คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองข้อความบนฉลากสินค้า

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณากาารใช้ข้อความบนฉลากสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์ปรับผ้านุ่มเด็ก ยี่ห้อ โคโตโม สตรีป้องกันกลิ่นอับชื้น (ฉลากรูปกระต่าย)

๕. คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณาความไม่ปลอดภัยของรถยนต์ ยี่ห้อ Mazda รุ่น Mazda 2 ปี 2014 - 2018
- ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ของบริษัท โคเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด
- ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC
- ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ของผู้ประกอบการธุรกิจ

๖. คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๖ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งแก่นายสรรเสริญ ยังฉิม (ผู้รับโอนเงินค่าสินค้า) ผ่านเพจ เพชบุ๊กน้ำหอมแบรนด์เนมแท้ นำเข้าจากยุโรป ถูกที่สุด
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายอาคม เลิศรุ่งวิเชียร
- ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งแก่นางสาวอัจฉรา คำเงิน (ผู้รับเงินค่าสินค้า) ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ชื่อบัญชี ขามซูปเปอร์แวร์
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายสมนึก ใบมงคล
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายโกวิทย์ สัมฤทธิ์
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของ Mr. Sekine Koichi (ถอนวาระ)

๗. คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถจักรยานยนต์ใช้แล้วเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

- ขอให้พิจารณาทบทวนประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ฉบับที่ ๔๐ (พ.ศ. ๒๕๖๐) เรื่องให้รถจักรยานยนต์เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๘. คณะอนุกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

- พิจารณาให้ความเห็นหลักฐานการรับเงินให้บริการเสริมความงามของบริษัท มิเนอรัล บิวตี้ จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๓

- พิจารณาให้ความเห็นสัญญาเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ของบริษัท ตรีเพชรอีซูซุ ลิสซิ่ง จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕

๙. คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

- พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์และรถจักรยานยนต์ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ.

- พิจารณาข้อเสนอของกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ขอให้ทบทวนร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจขายรถยนต์และรถจักรยานยนต์ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ.

- ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) แจ้งเหตุไม่มีประเด็นข้อหารือเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๐. คณะอนุกรรมการไถ่เกตุยเรื่องร้องร้องทูกข์จกผู้บริภค

ในเดือนตุลคคม ๒๕๖๖ ได้ทำกรไถ่เกตุยข้อพิพคทเรื่องร้องร้องทูกข์ระหว่งผู้บริภคและผู้ประกบธุรกิจ จ้งนนวน ๒๙ ครั้ง เรื่องร้องร้องทูกข์ จ้งนนวน ๕๕ เรื่อง ผู้ร้อง จ้งนนวน ๖๒ รย ไถ่เกตุยสำเร็จ จ้งนนวน ๒๘ เรื่อง ไถ่เกตุยไม่สำเร็จ จ้งนนวน ๓๒ เรื่อง และจ้งนนวนเงินที่ได้รับกรชดเชย ๑,๗๓๔,๒๕๓.๐๐ บคท (หนึ่งล้านเจ็ดแสนสามหมื่นสี่พันสองร้อยห้าสิบบคทถ้วน) โดยมีรยละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไถ่เกตุยเรื่องร้องร้องทูกข์จกผู้บริภค	จ้งนนวน (ครั้ง)	จ้งนนวน (เรื่อง)	จ้งนนวน (รย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จ้งนนวนเงินที่ได้รับกรชดเชย (บคท)
ด้นยณนต์	๔	๔	๔	๓	๑	-
ชุดที่ ๑ (ด้นสัญญค)	๔	๘	๘	๔	๔	๗๑๘,๙๖๓.๐๐
ชุดที่ ๒ (ด้นสัญญค)	๓	๘	๘	๓	๕	๒๕,๘๐๐.๐๐
ชุดที่ ๓ (ด้นฉลค)	๔	๑๖	๑๖	๘	๘	๑๖๖,๑๐๐.๐๐
ชุดที่ ๔ (ด้นโฆษณค)	๒	๖	๖	๔	๒	๗๙๓,๐๙๐.๐๐
ชุดที่ ๕ (ด้นธุรกิจขยตรงและตลาดแบบตรง)	๓	๖	๖	๒	๔	๑๐,๓๐๐.๐๐
ชุดที่ ๖ (ภูมิภค)	๕	๒	๙	๒	๕	-
ชุดที่ ๗ (ด้นสินค้และบริภค)	๔	๕	๕	๒	๓	๒๐,๐๐๐.๐๐
ด้นเวชกรรม ทันตกรรม	-	-	-	-	-	-
สภณเสริมควมงม	-	-	-	-	-	-
ด้นต่งประเทศ	-	-	-	-	-	-
ประจ้งจังหวัด	-	-	-	-	-	-
รวม	๒๙	๕๕	๖๒	๒๘	๓๒	๑,๗๓๔,๒๕๓.๐๐

๑๐. ควมพึงพอใจของผู้รับบริภคนงทงศูนย์รับเรื่องร้องร้องทูกข์

ในเดือนตุลคคม ๒๕๖๖ ศูนย์รับเรื่องร้องร้องทูกข์ของส้งนงนคณะกรรคการค้มครองผู้บริภคได้ให้ผู้รับบริภคแสดงควมพึงพอใจต่อการปฏิบัติงน โดยได้ก้งนควมพึงพอใจ ของผู้รับบริภค ร้อยละ ๘๐ มีรยละเอียดดังนี้

- | | |
|---|------------------|
| ๑) แสดงควมพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม | จ้งนนวน ๗๗ รย |
| - ร้อยละของผู้รับบริภคที่พอใจในบริภค ๑๐๐% | |
| ๒) แสดงควมพึงพอใจนงทงระบบ (Smile Box) | จ้งนนวน ๑๘๗ รย |
| - ร้อยละของผู้รับบริภคที่พอใจในบริภค ๙๗.๘๗% | |
| ๓) แสดงควมพึงพอใจนงทงระบบสยด้น สคบ. ๑๑๖๖ | จ้งนนวน ๑,๑๑๑ รย |
| - ร้อยละของผู้รับบริภคที่พอใจในบริภค ๙๖.๙๔% | |