

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

คำนำ

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

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานสรุปผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะเป็นประโยชน์ให้แก่หน่วยงานต่างๆ และประชาชนทั่วไปสามารถนำข้อมูลผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

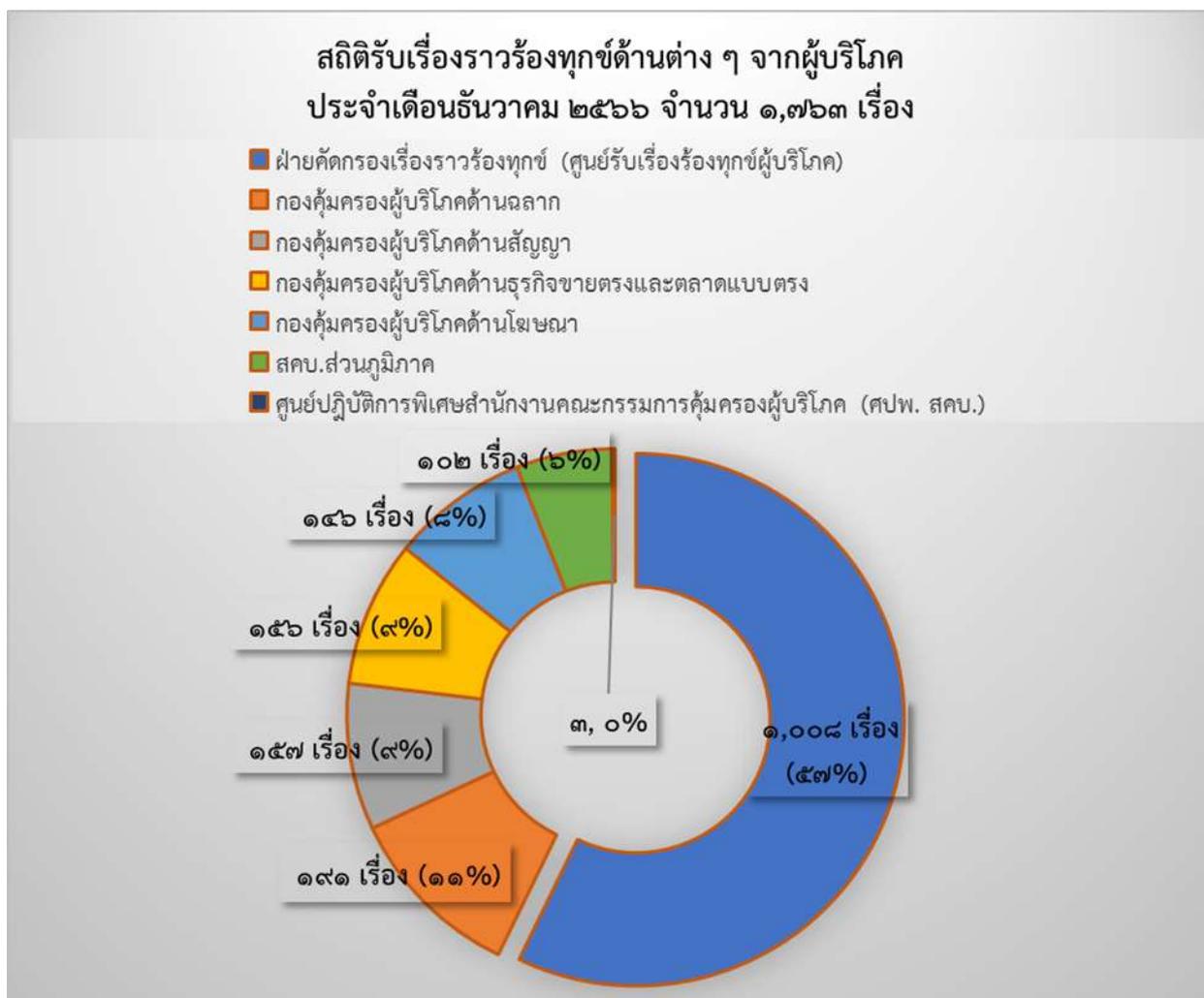
สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๖	ก
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑
๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑๕
๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๖
๔. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล	๑๗
๕. การจดทะเบียน และการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง	๑๘
๖. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ	๒๐
๗. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค	๒๑
๘. ข่าวเด่นประจำเดือน	๒๒
๙. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ	๓๕
๑๐. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๓๙

**สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค
และผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๖**

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)
ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑,๗๖๓ เรื่อง

แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มกราคม เวลา ๑๓.๒๐ น.

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

๒.๑ ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติ จากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบจำนวนทั้งสิ้น ๗๕๑ เรื่อง ผู้บริโภค ๗๗๘ ราย เป็นเงิน ๑๙,๔๒๐,๙๕๒.๘๓ บาท (สิบเก้าล้านสี่แสนสองหมื่นเก้าร้อยห้าสิบบาทแปดสิบบาทสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค	๔๔๐	๔๔๐	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๒๑๑	๒๑๑	-
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๒๒	๒๒	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๔๙	๕๓	๔๗๐,๒๘๘.๘๓
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๑๔	๑๔	๕๑๐,๙๑๒.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๑๕	๓๘	๑๘,๔๓๙,๗๕๒.๐๐
รวม	๗๕๑	๗๗๘	๑๙,๔๒๐,๙๕๒.๘๓

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๔.๒๒ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านๆ มาด้วย)

๒.๒ สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคซึ่งมีเรื่องค้างถึงปัจจุบัน (เดือนธันวาคม ๒๕๖๖) ทั้งหมด ๔,๙๖๖ เรื่อง ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๗ จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินการรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒๒ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๔๕ ราย เป็นเงิน ๓,๙๑๘,๘๒๘.๑๐ บาท (สามล้านเก้าแสนหนึ่งหมื่นแปดพันแปดร้อยยี่สิบบาทสิบสตางค์)

๔. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

ได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล จำนวน ๕ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๕ ราย เป็นเงิน ๓,๗๑๖,๓๔๗.๐๐ บาท (สามล้านเจ็ดแสนหนึ่งหมื่นหกพันสามร้อยสี่สิบบาทถ้วน)

๕. ข้อมูลการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

๕.๑ การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียน
ลงนามรับจดทะเบียน จำนวน ๑๐ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๕ ราย ได้แก่

๑. บริษัท กู๊ด ทูร์ เกรทซ์ พอสสิเบิล จำกัด
๒. บริษัท ออมนิคอนเนคท์ เวลด์ไวต์ จำกัด
๓. บริษัท สยาม กรีน เลเจนด์ จำกัด
๔. บริษัท รับตั้งค์ มาเก็ตติ้ง จำกัด
๕. บริษัท ไดนามิค เอช โกลบอล จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๕ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ดับเบิลยูแอล๓๓๓ จำกัด
๒. บริษัท ซูเปอร์ ยู จำกัด
๓. บริษัท ทูโอเดียเอไอ จำกัด
๔. บริษัท ไดนามิค เอช โกลบอล จำกัด
๕. บริษัท เอส.ซี.แอล.มอเตอร์ พาร์ท จำกัด (มหาชน)

๕.๒ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียน
ลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง จำนวน ๒๖ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๑๑ ราย ได้แก่

๑. บริษัท วีไอ เน็ตเวิร์ค จำกัด
๒. บริษัท สยามโกลด์ เน็ตเวิร์ค จำกัด
๓. บริษัท กิฟฟารีน สกายไลน์ ยูนิตี้ จำกัด
๔. บริษัท เจอเนสส์ โกลบอล (ประเทศไทย) จำกัด
๕. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด (แก้ไขเปลี่ยนแปลงประเภทหรือชนิดของสินค้าหรือบริการ)
๖. บริษัท ทูโอเดียเอไอ จำกัด
๗. บริษัท นู สกิน เอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด
๘. บริษัท โคเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด
๙. บริษัท สุพรีม อินเทอคอร์เปอเรชั่น จำกัด
๑๐. บริษัท ซีเมส อินโนเวชั่น จำกัด
๑๑. บริษัท โกลเด็น เฮิร์บ บิวตี้ แคร่ จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑๕ ราย ได้แก่

๑. บริษัท คุณนายเศรษฐี จำกัด
๒. บริษัท อาร์เอส ลิฟเวลล์ จำกัด
๓. บริษัท อาร์เอส เพ็ท ออล จำกัด
๔. บริษัท สยามคูโบต้าคอร์ปอเรชั่น จำกัด
๕. บริษัท เอส เอฟ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
๖. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด
๗. บริษัท เอกคอมเมิร์ซ จำกัด
๘. บริษัท จีเอ็มเอ็ม โอ ซ้อปปีง จำกัด
๙. บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
๑๐. บริษัท โลกแบ่งปัน จำกัด
๑๑. บริษัท อีเล็คโทรลักซ์ ประเทศไทย จำกัด
๑๒. บริษัท อาร์เอส ลิฟเวลล์ จำกัด
๑๓. บริษัท โคเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด
๑๔. บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา ไลฟ์ จำกัด
๑๕. บริษัท ทู จีเอส จำกัด

๖. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ

ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์การประกอบธุรกิจต่าง ๆ ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค โดยตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป จำนวน ๑๓ ราย

๗. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านงานประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๐๘ เรื่อง และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๔,๑๖๔ เรื่อง/ครั้ง/เล่ม

๘. ข่าวเด่นประจำเดือน

มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๙ เรื่อง ได้แก่ (๑) สคบ. TikTok ประสานความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (๒) สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบกรณีผู้บริโภคเดือดร้อนถูกปิดทางเข้า-ออกหมู่บ้าน (๓) สคบ. ร่วมงาน Anti-Scam and Integrity Summit ๒๐๒๓ (๔) สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบคอนโดมิเนียม กรณี ผู้ร้องได้รับความเสียหายจากก๊อกรั่วทำให้ห้องชุดและเฟอร์นิเจอร์ได้รับความเสียหาย (๕) สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบสถานประกอบการ กรณีผู้เสียหายฟ้องค่างวดรถยนต์หมด แต่ไฟแนนซ์ไม่คืนเล่ม (๖) รมต. พวงเพ็ชรห้วงผู้บริโภค สั่ง สคบ. คุมเข้มฉลากสินค้ากระเช้าปีใหม่ (๗) สคบ. มอบ “ของขวัญปีใหม่ ๔ Days ๔ Gifts for you” คืนความสุข สร้างความเชื่อมั่น แก่ผู้บริโภค (๘) สคบ. ลุยตรวจกระเช้าของขวัญปีใหม่ ๔ ห้างใหญ่ ถนนแจ้งวัฒนะ (๙) รมต. พวงเพ็ชร สร้างความเชื่อมั่นผู้บริโภค ลงตรวจกระเช้าของขวัญปีใหม่

๙. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/
คณะอนุกรรมการ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	จำนวน ครั้ง	จำนวน เรื่อง
ส่วนกลาง	๑๘	๕๖
คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก	๑	๒
คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา	๑	๒
คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	๑	๒
คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป	๒	๑๐
คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์	๒	๖
คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านโฆษณาและบริการ	๑	๕
คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย	๑	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรง และตลาดแบบตรง	๑	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า	๒	๕
คณะอนุกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน	๒	๒
คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน	๑	๒
คณะอนุกรรมการพิจารณาจัดทำร่างกฎหมายตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕	๑	๑
คณะอนุกรรมการฝ่ายกฎหมาย	๒	๓
ส่วนภูมิภาค	๑	๑
คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิด ที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร	๑	๑
รวม	๑๙	๕๗

๙.๑ คณะอนุกรรมการใกล้เคียงเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการใกล้เคียง เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการ ชดเชย (บาท)
รวม	๒๖	๕๖	๘๘	๑๘	๓๘	๑,๙๑๗,๖๑๒.๐๐

๑๐. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

๑๐.๑ ความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๗๓ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐ %

๑๐.๒ ความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) จำนวน ๑๖๘ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๑๐ %

๑๐.๓ ความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จำนวน ๙๘๐ ราย

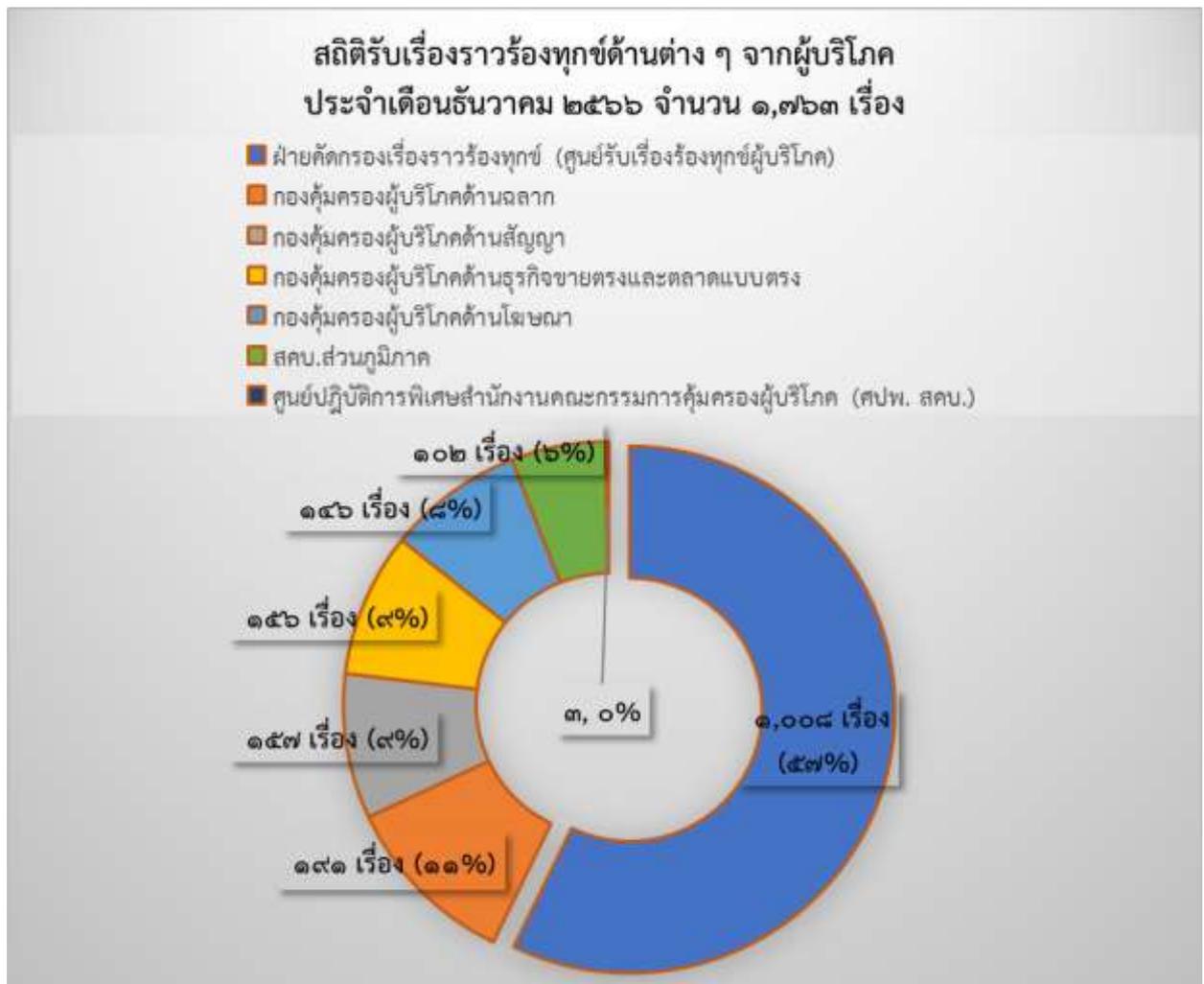
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๓๕%

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

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ รวมทั้งนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาล ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ สรุปได้ ดังนี้

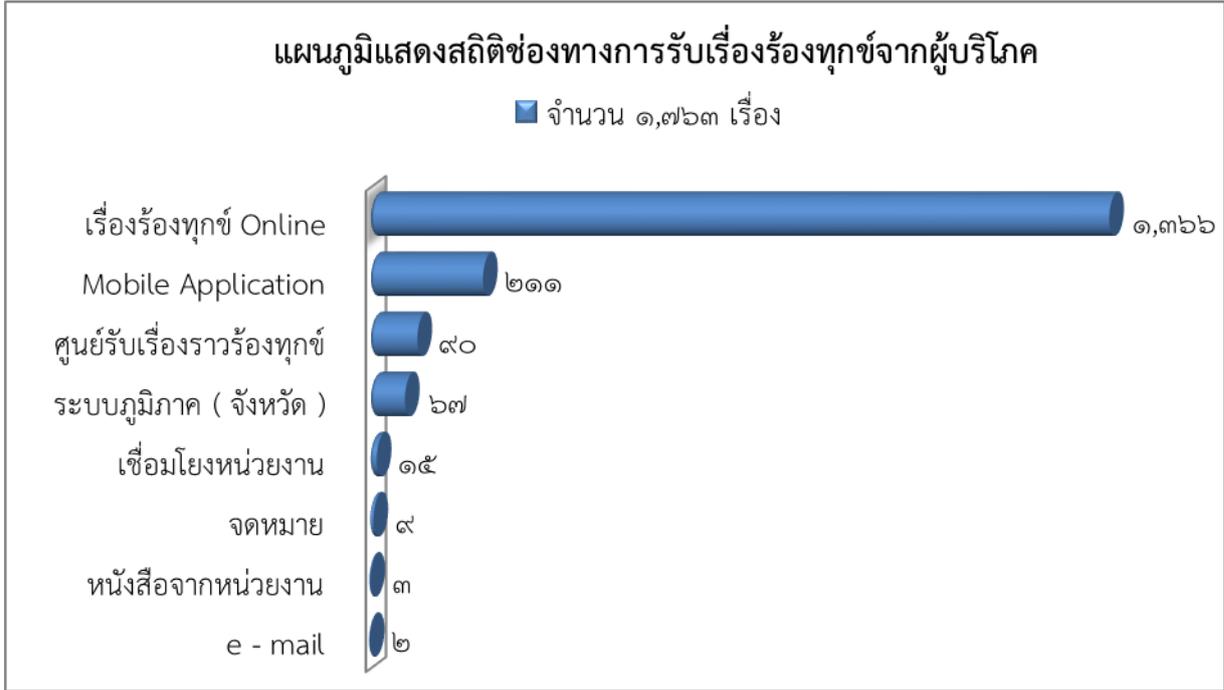
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑,๗๖๓ เรื่อง รายละเอียดดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๒๓ น.

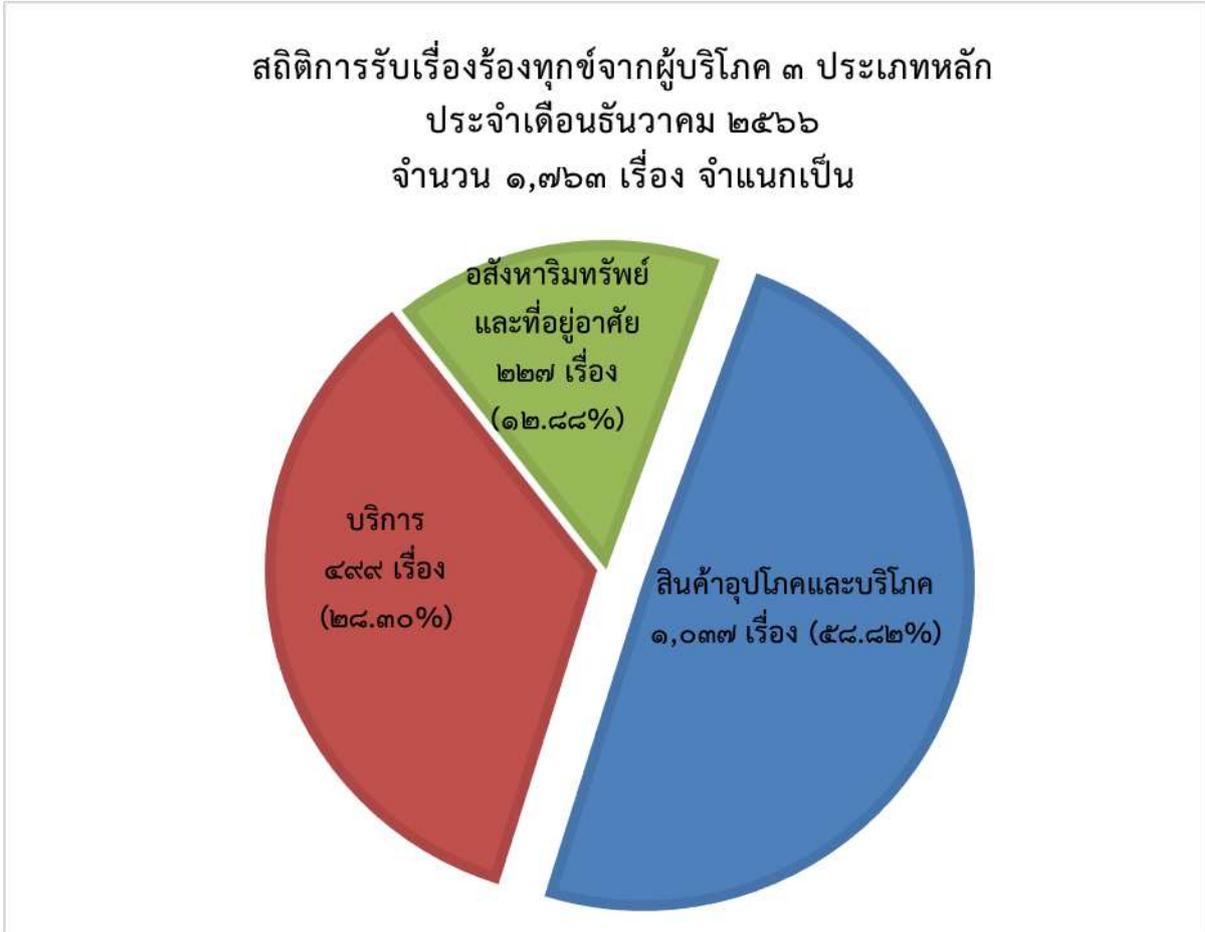
ช่องทางเรื่องร้องทุกข์ : สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๒๓ น.

๑.๒ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคออกเป็นประเภทหลัก ๓ ประเภท ได้แก่ ๑) สินค้าอุปโภคและบริโภค ๒) บริการ และ ๓) อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งในเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ จำนวน ๑,๗๖๓ เรื่อง ดังนี้

แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๓ ประเภทหลัก

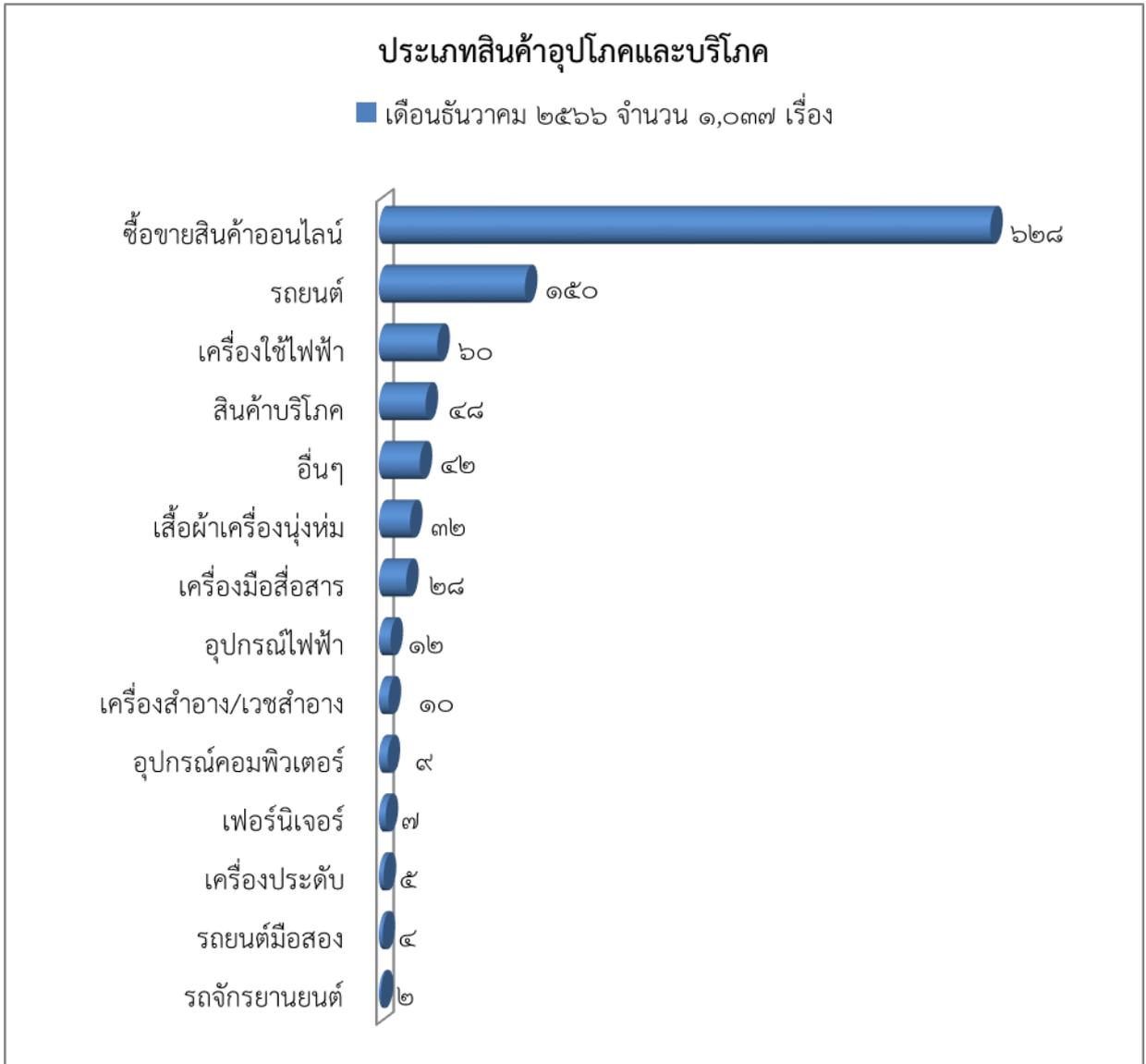


ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๒๓ น.

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ จากสถิติในแผนภูมิ พบว่า ประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๑,๐๓๗ เรื่อง (๕๘.๘๒%) รองลงมา คือ บริการ จำนวน ๔๙๙ เรื่อง (๒๘.๓๐%) และอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๒๒๗ เรื่อง (๑๒.๘๘%) ซึ่งแบ่งประเภทเรื่องร้องทุกข์ต่าง ๆ ได้ดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๒๓ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ จำนวน ๖๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๕๖ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนธันวาคม ๒๕๖๖

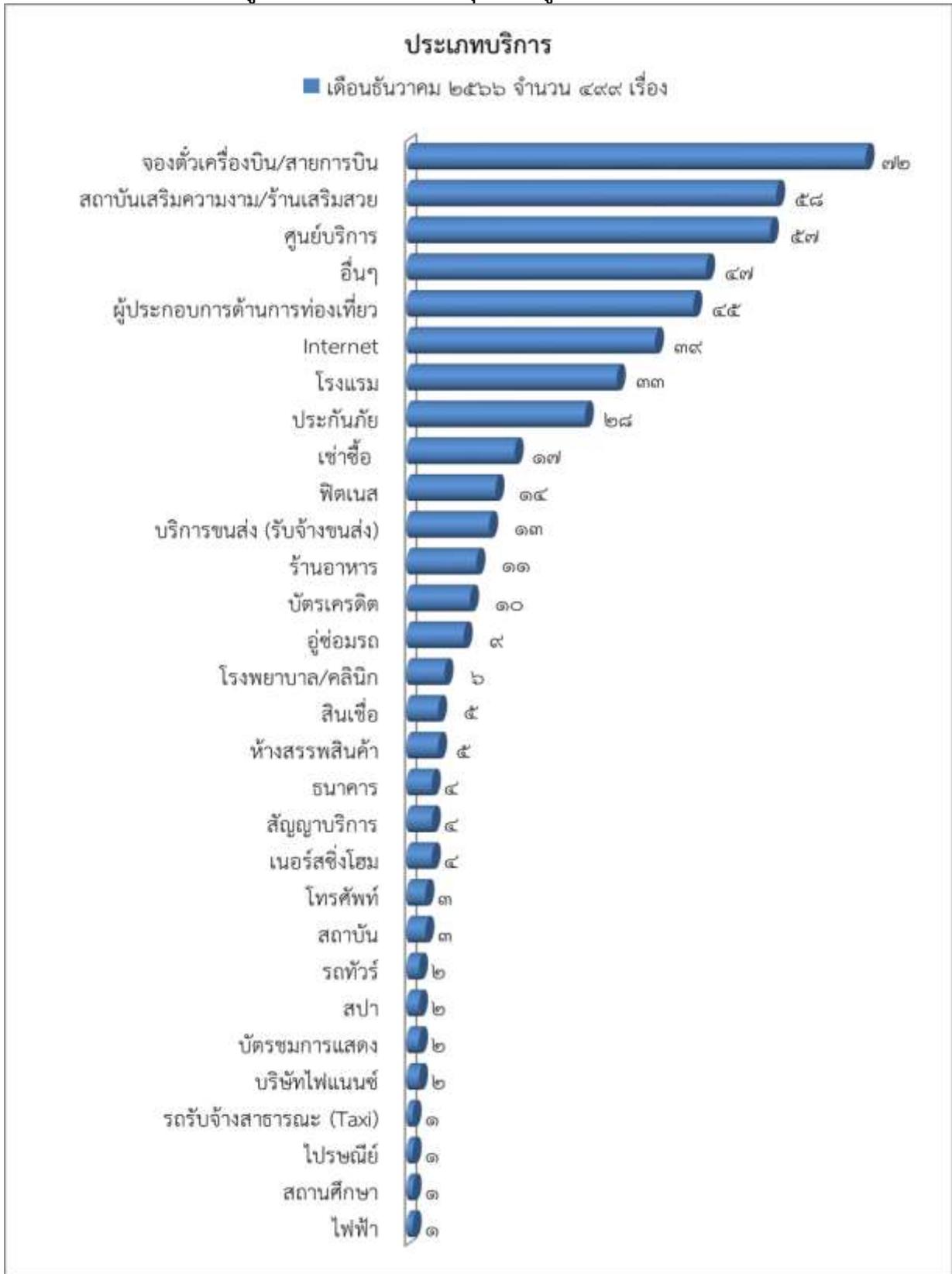
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๖๒๘)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑๘๖
	ขอเงินคืน	๑๗๐
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๔๐
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๔๘
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๔๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๙
	สินค้าชำรุด	๓
รถยนต์ (๑๕๐)	ชำรุด	๗๖
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๗
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๓
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๘
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๔
	คิดค่าบริการสูงเกินจริง	๒
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑
ขอเงินคืน	๑	
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๖๐)	สินค้าชำรุด	๓๗
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖
	โฆษณาเกินจริง	๓
สินค้าบริโภค (๔๘)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๔๐
	โฆษณาเกินจริง	๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๑
อื่นๆ (๔๒)	ไม่ระบุ	๔๒
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๓๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๘
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๐
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓
	ขอเงินคืน	๑
เครื่องมือสื่อสาร (๒๘)	สินค้าชำรุด	๒๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ขอเงินคืน	๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๒)	ไม่ได้มาตรฐาน	๙
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	สินค้าชำรุด	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๑๐)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๓
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๙)	สินค้าชำรุด	๙
เฟอร์นิเจอร์ (๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
	สินค้าชำรุด	๒
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
เครื่องประดับ (๕)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	สินค้าชำรุด	๑
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
รถยนต์มือสอง (๔)	ขอเงินจอดคืน	๒
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
รถจักรยานยนต์ (๒)	ชำรุด	๒

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๒๓ น.

๒. ประเภทบริการ

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๒๓ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน จำนวน ๗๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๔๓ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้า มากที่สุด คือ ขอคืนค่าโดยสาร

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนธันวาคม ๒๕๖๖

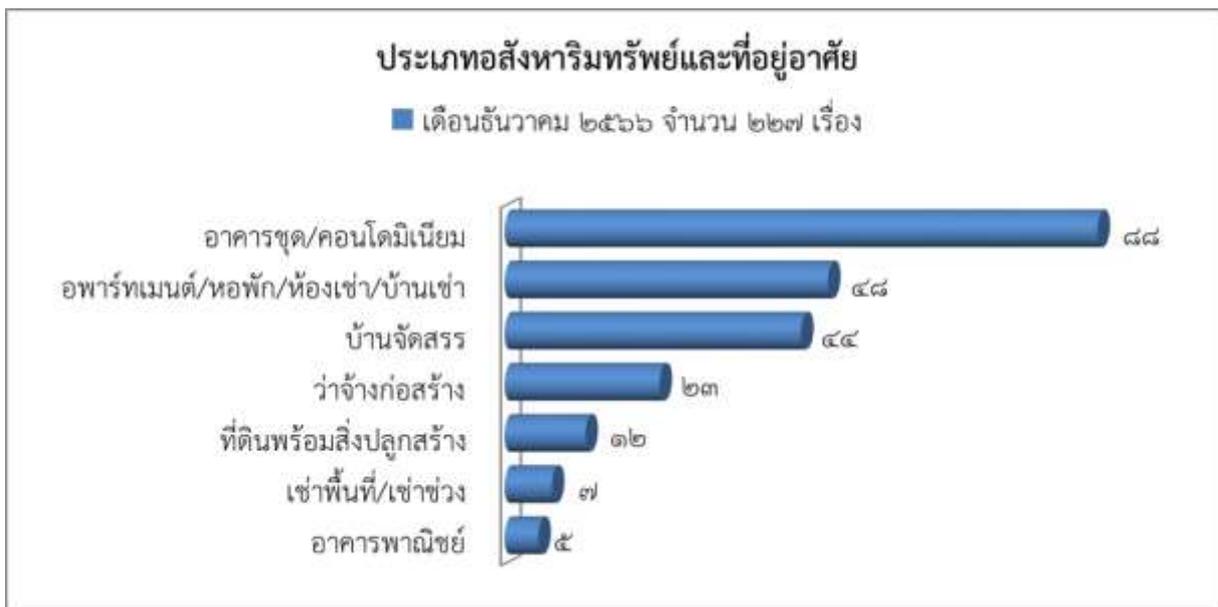
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๗๒)	ขอคืนค่าโดยสาร	๕๔
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๑๐
	ตรวจสอบการให้บริการ	๔
	ตั๋วถูกเลื่อน	๒
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๑
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๑
สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๕๘)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๔๒
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑๔
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๒
ศูนย์บริการ (๕๗)	ตรวจสอบการให้บริการ	๕๖
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
อื่นๆ (๔๗)	ไม่ระบุ	๔๗
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๔๕)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๐
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑๖
	ขอคืนค่าโดยสาร	๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒
	ตั๋วถูกเลื่อน	๑
Internet (๓๙)	ค่าบริการเกินจริง	๑๖
	สัญญาณ Hispeed Internet ชำ	๑๕
	ขอค่าปรึกษา	๓
	ตรวจสอบการให้บริการ	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
โรงแรม (๓๓)	ขอเงินคืน	๒๐
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๘
	ตรวจสอบการให้บริการ	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
ประกันภัย (๒๘)	ตรวจสอบการให้บริการ	๒๓
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๕
เช่าซื้อ (๑๗)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๑
	ปิดบัญชีสินค้า	๒
	ค่าปรับสูงเกินจริง	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
ฟิตเนส (๑๔)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๔
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๑๓)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง/ขอเงินคืน	๑๓
ร้านอาหาร (๑๑)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข/สิทธิประโยชน์	๙
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๒
บัตรเครดิต (๑๐)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๖
	ไม่ได้ใช้บัตร	๒
	ขอเงินคืน	๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อยู่ซ่อมรถ (๙)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๔
	ศูนย์บริการซ่อม/อยู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๔
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๑
โรงพยาบาล/คลินิก (๖)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๕
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
สินเชื่อ (๕)	ขอคำปรึกษา	๒
	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย	๒
	พฤติกรรมการทวงหนี้	๑
ห้างสรรพสินค้า (๕)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
ธนาคาร (๔)	ตรวจสอบการให้บริการ	๔
สัญญาบริการ (๔)	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๒
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
	ผิดสัญญา	๑
เนอร์สซิ่งโฮม (๔)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๔
โทรศัพท์ (๓)	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง	๓
สถาบัน (๓)	ขอเงินคืน	๓
รถทัวร์ (๒)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
สปา (๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
บัตรชมการแสดง (๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒
บริษัทไฟแนนซ์ (๒)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
รถรับจ้างสาธารณะ (Taxi) (๑)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑
ไปรษณีย์ (๑)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง/ขอเงินคืน	๑
สถานศึกษา (๑)	ขอเงินคืน	๑
ไฟฟ้า (๑)	เรื่องมิเตอร์ไฟฟ้า	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๒๓ น.

๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๒๓ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม จำนวน ๘๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๗๗ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนธันวาคม ๒๕๖๖

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๘๘)	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑๙
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๗
	ขอเงินคืน	๑๕
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๙
	มีการชำระหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก	๖
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๓
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑	
ปิดทางเข้าออกโครงการ	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๔๘)	ขอเงินประกันคืน	๓๔
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๑๑
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๒
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๑
บ้านจัดสรร (๔๔)	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	๑๘
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๔
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๑
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑
มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๒๓)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๑๐
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๑๐
	มีความชำระหลังปลูกสร้าง	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๑๒)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๕
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๒
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๒
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๒
ตรวจสอบการให้บริการ	๑	
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๗)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๗
อาคารพาณิชย์ (๕)	ขอให้ตรวจสอบ	๕

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๒๓ น.

ตารางสถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ ที่เข้ามามากที่สุด และแนวทางแก้ไขปัญหา เดือนธันวาคม ๒๕๖๖

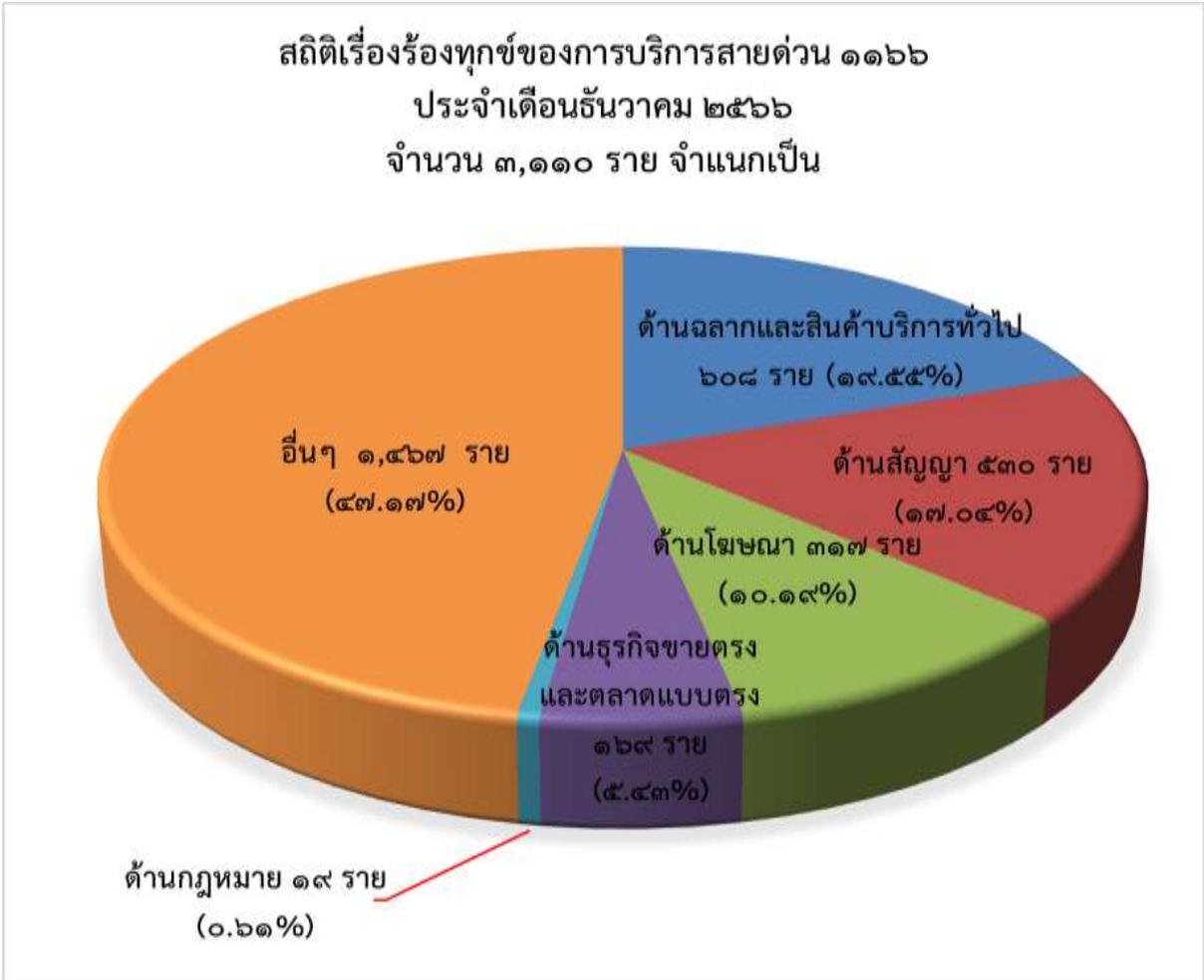
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๖๒๘)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑๘๖
	ขอเงินคืน	๑๗๐
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๔๐
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๔๘
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๔๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๙
	สินค้าชำรุด	๓
อันดับที่ ๒ รถยนต์ (๑๕๐)	ชำรุด	๗๖
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๗
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๓
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๘
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๔
	คิดค่าบริการสูงเกินจริง	๒
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑
ขอเงินคืน	๑	
อันดับที่ ๓ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๘๘)	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑๙
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๗
	ขอเงินคืน	๑๕
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๙
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก	๖
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๓
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
ปิดทางเข้าออกโครงการ	๑	
อันดับที่ ๔ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๗๒)	ขอคืนค่าโดยสาร	๕๔
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๑๐
	ตรวจสอบการให้บริการ	๔
	ตั๋วถูกเลื่อน	๒
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๑
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๑
อันดับที่ ๕ เครื่องใช้ไฟฟ้า (๖๐)	สินค้าชำรุด	๓๗
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖
	โฆษณาเกินจริง	๓

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

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

๑.๓ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจัดให้มีการขอรับคำปรึกษาและแจ้งเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ โดยมีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๓,๑๑๐ ราย ขอรับคำปรึกษา/รับเรื่องร้องทุกข์/ติดตามผล/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ จำนวน ๓,๑๑๐ ราย

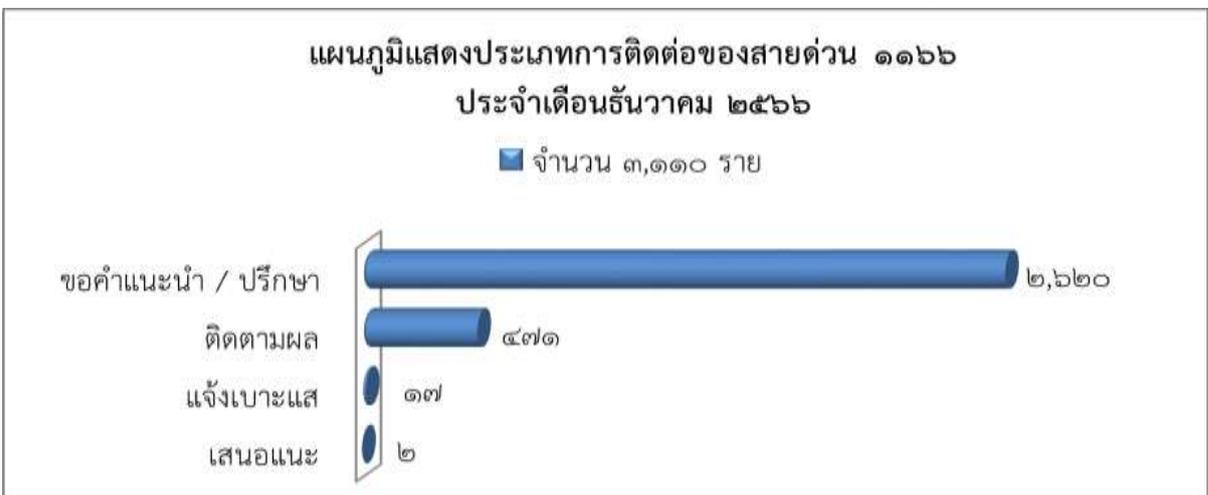
แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๗ เวลา ๐๙.๓๕ น.

ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖ : สามารถจำแนกประเภทเรื่องการติดต่อ ดังนี้

แผนภูมิแสดงประเภทการติดต่อการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๗ เวลา ๐๙.๓๕ น.

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๗๕๑ เรื่อง ผู้บริโภค ๗๗๘ ราย เป็นเงิน ๑๙,๔๒๐,๙๕๒.๘๓ บาท (สิบเก้าล้านสี่แสนสองหมื่นเก้าร้อยห้าสิบบาทสิบสามสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค	๔๔๐	๔๔๐	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๒๑๑	๒๑๑	-
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๒๒	๒๒	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๔๙	๕๓	๔๗๐,๒๘๘.๘๓
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๑๔	๑๔	๕๑๐,๙๑๒.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๑๕	๓๘	๑๘,๔๓๙,๗๕๒.๐๐
รวม	๗๕๑	๗๗๘	๑๙,๔๒๐,๙๕๒.๘๓

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๔.๒๒ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมาด้วย)

สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคซึ่งมีเรื่องค้างค้างถึงปัจจุบัน (เดือนธันวาคม ๒๕๖๖) ทั้งหมด ๔,๙๖๖ เรื่อง ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๗ จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งในเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ ได้รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค		
	จำนวนผู้ประกอบการธุรกิจ ที่ถูกดำเนินคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
๑. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค			
กรณีร้องการโฆษณา	๑๐	๓๓	๒,๑๓๗,๔๒๖.๑๐
กรณีสินค้าและบริการทั่วไป	๘	๘	๙๙,๒๑๘.๐๐
กรณีสัญญา/อสังหาริมทรัพย์	๔	๔	๑,๖๘๒,๑๘๔.๐๐
กรณีด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
รวม	๒๒	๔๕	๓,๙๑๘,๘๒๘.๑๐

๔. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล
ซึ่งในเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ชื่อจำเลย	ผลการดำเนินการ ยึด-อายัด	จำนวน (คดี)	จำนวน ผู้บริโภค (ราย)	จำนวนเงิน (บาท) ที่ยึด-อายัด
บริษัท บ้านราชประสงค์ จำกัด (มหาชน) (ผบ 778/2565)	ห้องชุดของจำเลย	๑	๑	๒๖๗,๘๑๐.๐๐
บริษัท บ้านราชประสงค์ จำกัด (มหาชน) (ผบ 1172/2565)	ห้องชุดของจำเลย	๑	๑	๕๘๒,๓๖๗.๐๐
บริษัท บ้านราชประสงค์ จำกัด (มหาชน) (ผบ 213/2566)	ห้องชุดของจำเลย	๑	๑	๒,๔๙๗,๔๑๖.๐๐
บริษัท บ้านราชประสงค์ จำกัด (มหาชน) (ผบ 725/2565)	ห้องชุดของจำเลย	๑	๑	๒๐๐,๐๐๐.๐๐
บริษัท เอ็ม. โอ. ยู เพอร์เฟค ดีเวล ลอปเมนท์ จำกัด (6737/2563)	ห้องชุดของจำเลย	๑	๑	๑๖๘,๗๕๔.๐๐
รวม		๕	๕	๓,๗๑๖,๓๔๗.๐๐

**๕. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง
และธุรกิจตลาดแบบตรง**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ จำนวน ๑๐ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๕ ราย ได้แก่

๑. บริษัท กู๊ด ทูร์ เกรทซ์ พอสสิเบิล จำกัด
๒. บริษัท ออมนิคอนเนคท์ เวิลด์ไวด์ จำกัด
๓. บริษัท สยาม กรีน เลเจนด์ จำกัด
๔. บริษัท รับตั้งค์ มาเก็ตติ้ง จำกัด
๕. บริษัท ไดนามิค เอส โกลบอล จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๕ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ดับเบิ้ลยูแอล๓๓๓ จำกัด
๒. บริษัท ซูเปอร์ ยู จำกัด
๓. บริษัท ทูโอเดียเอไอ จำกัด
๔. บริษัท ไดนามิค เอส โกลบอล จำกัด
๕. บริษัท เอส.ซี.แอล.มอเตอร์ พาร์ท จำกัด (มหาชน)

การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ จำนวน ๒๖ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๑๑ ราย ได้แก่

๑. บริษัท วีไอ เน็ตเวิร์ค จำกัด
๒. บริษัท สยามโกลด์ เน็ตเวิร์ค จำกัด
๓. บริษัท กิฟฟารีน สกายไลน์ ยูนิตี้ จำกัด
๔. บริษัท เจอเนสส์ โกลบอล (ประเทศไทย) จำกัด
๕. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด (แก้ไขเปลี่ยนแปลงประเภทหรือชนิดของสินค้าหรือบริการ)
๖. บริษัท ทูโอเดียเอไอ จำกัด
๗. บริษัท นู สกิน เอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด
๘. บริษัท โคเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด
๙. บริษัท สุปรีม อินเทอคอร์ปอเรชั่น จำกัด
๑๐. บริษัท ซีเมส อินโนเวชั่น จำกัด
๑๑. บริษัท โกลเด็น เฮิร์บ บิวตี้ แคร่ จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑๕ ราย ได้แก่

๑. บริษัท คุณนายเศรษฐี จำกัด
๒. บริษัท อาร์เอส ลิฟเวลล์ จำกัด
๓. บริษัท อาร์เอส เฟ็ท ออล จำกัด
๔. บริษัท สยามคูโบต้าคอร์ปอเรชั่น จำกัด
๕. บริษัท เอส เอฟ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
๖. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด
๗. บริษัท เอกคอมเมิร์ซ จำกัด
๘. บริษัท จีเอ็มเอ็ม โอ ซ้อปปีง จำกัด
๙. บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
๑๐. บริษัท โลกแบ่งปัน จำกัด
๑๑. บริษัท อีเลคโทรลักซ์ ประเทศไทย จำกัด
๑๒. บริษัท อาร์เอส ลิฟเวลล์ จำกัด
๑๓. บริษัท โคเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด
๑๔. บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา ไลฟ์ จำกัด
๑๕. บริษัท ทู จีเอส จำกัด

**๖. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ
(ส่วนกลาง)**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการติดตามตรวจสอบพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจด้านต่างๆ ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจที่ดำเนินการโฆษณา ผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นผู้ผลิต ผู้ส่งหรือนำเข้าและผู้จำหน่ายสินค้าและบริการ ตรวจสอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและหลักฐานการรับเงิน และผู้ประกอบการขายตรงและตลาดแบบตรง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันปราบปรามการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ซึ่งในเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๖.๑ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ จำนวน ๕ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป	
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ลักษณะของฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๕	๕ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๕ ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย

**การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ
(ส่วนภูมิภาค)**

๖.๒ ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ จำนวน ๘ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป	
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ลักษณะของฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๔๑	๖ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๖ ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย
๒. การโฆษณา	
- ตรวจสอบโฆษณา เรื่อง แนวทางการโฆษณาสินค้าหรือบริการ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒	๒ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๒ ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย

๗. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	จำนวน	
๑. งานประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๑๐๘	เรื่อง
- การผลิต infographic	๓๑	เรื่อง
- สื่อวีดิทัศน์/การผลิตสื่ूप๊ว	๑๐	เรื่อง
- การตรวจข่าว	๒๔	เรื่อง
- ข่าวประชาสัมพันธ์	๑๐	เรื่อง
- ประสานสื่อ	๑๐	เรื่อง
- ลงพื้นที่ข่าว	๑๘	เรื่อง
- การผลิตรายการวิทยุครบเครื่องเรื่อง สคบ.	๕	เรื่อง
๒. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๔,๑๖๔	เรื่อง/ครึ่ง/เล่ม
๒.๑ การผลิตสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	-	เรื่อง
๒.๒ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง ต่าง ๆ	๔,๑๖๑	เรื่อง/ครึ่ง/เล่ม
(๑) สื่อ Online	๕๔	เรื่อง
(๒) สื่อสารมวลชน	๒	เรื่อง
(๓) การจัดส่งข้อมูลข่าวสารทางไปรษณีย์	๕	เรื่อง
(๔) การขอรับเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	๔,๑๐๐	เล่ม
๒.๓ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สคบ.	๓	เรื่อง
(๑) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ	๓	เรื่อง

๘. ข่าวเด่นประจำเดือน

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๙ เรื่อง ดังนี้

๘.๑ สคบ. TikTok ประสานความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภค



เมื่อวันพุธที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖ รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (พันตำรวจเอก ประทีป เจริญกุลป์) พร้อมเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง และเจ้าหน้าที่กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ร่วมประชุมหารือกันกับคุณชนิดา คล้ายพันธ์ หัวหน้าฝ่ายนโยบายสาธารณะ และคุณกมลวชิร เทติวิกรานต์ ฝ่ายกฎหมาย จากดีกต็อกพีทีอีแอลทีดี (TikTok) เกี่ยวกับความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อหารือความร่วมมือที่เกี่ยวข้องด้านการปฏิบัติตามกฎหมายด้านขายตรงและตลาดแบบตรง และด้านสื่อดิจิทัลเพื่อเผยแพร่ความรู้ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ณ ห้องประชุม ๒ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๘.๒ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบกรณีผู้บริโภคเดือดร้อนถูกปิดทางเข้า-ออกหมู่บ้าน



เมื่อวันพฤหัสบดีที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น. เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรมอัทธ์ ธนธิพันธ์) มอบหมายให้นายศุภกิตติ มะลิ ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสัญญา นำเจ้าหน้าที่ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบโครงการหมู่บ้านจัดสรร ย่านคลองสามวา หลังจากได้รับร้องเรียนกรณีที่บ้านจำนวน ๕ หลัง ไม่อยู่ในแผนผังโครงการที่จัดสรร และถูกนิติบุคคล ห้ามใช้พื้นที่ส่วนกลาง ทำให้ได้รับความเดือดร้อนจากการลงพื้นที่ตรวจสอบได้รับความร่วมมือจากนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร โดย สคบ. จะดำเนินการมีหนังสือเรียกเจ้าของโครงการมาสอบถามข้อเท็จจริงพร้อมแสดงเอกสารหลักฐาน และแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่พิกอาศัยโดยเร็วต่อไป

ทั้งนี้ จากการประสานการสัญจรเพื่อผ่านทางเข้าออกในโครงการ นิติบุคคล และลูกบ้านทั้ง ๕ หลัง ตกลงให้สามารถผ่านเข้าออกได้ตามปกติไปจนกว่าเจ้าของโครงการจะเข้ามาชี้แจงและได้ข้อยุติ

๘.๓ สคบ. ร่วมงาน Anti-Scam and Integrity Summit ๒๐๒๓



เมื่อวันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๖ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัทธ ธานีพันธ์) มอบหมายรองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (พันตำรวจเอกประทีป เจริญกุลป์) ร่วมงาน Anti-Scam and Integrity Summit ๒๐๒๓: Strengthening Collaboration Against Scams for a Safer Digital Future จัดโดย Facebook ประเทศไทย จาก Meta ร่วมกับ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ และสังคม กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) ณ ห้อง Magnolia ชั้น ๑๐ โรงแรม วอลดอร์ฟ แอสโทเรีย กรุงเทพมหานคร เพื่อสนับสนุนเป้าหมายร่วมระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาสังคม ในการเพิ่มความตระหนักและให้ความรู้แก่คนไทย พร้อมรับมือกับความท้าทายในโลกออนไลน์อย่างเต็มรูปแบบ สร้างการมีส่วนร่วมและเสริมสร้างความตระหนักรู้เรื่องการปกป้องและป้องกันภัยลวงบนโลกออนไลน์ โดยกิจกรรมภายในงานมีการร่วมพูดคุยและแบ่งปันแนวปฏิบัติที่ดี รวมถึงนโยบายและกลยุทธ์จากภาคส่วนต่าง ๆ อย่างมีส่วนร่วมในการปกป้องและป้องกันภัยลวงบนโลกออนไลน์ร่วมกัน ตลอดจนพูดคุยถึงความสำคัญในการ เสริมทักษะทางดิจิทัล (digital literacy) การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (digital transformation) และเศรษฐกิจดิจิทัล (digital economy) เพื่อส่งเสริมนวัตกรรมที่สนับสนุนการสร้างโลกดิจิทัลที่ปลอดภัยสำหรับทุกคน การออกบูช เพื่อให้ข้อมูลและแนวทางการป้องกันภัยลวงบนโลกออนไลน์อีกด้วย

๘.๔ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบคอนโดมิเนียม กรณี ผู้ร้องได้รับความเสียหายจากก๊อกรั่วรั้ว ทำให้ห้องชุด และเฟอร์นิเจอร์ได้รับความเสียหาย



สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบคอนโดมิเนียม
กรณี ผู้ร้องได้รับความเสียหายจากก๊อกรั่วรั้วทำให้ห้องชุด
และเฟอร์นิเจอร์ได้รับความเสียหาย



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ฝั่งพระรามกันหัน

เมื่อวันพฤหัสบดีที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น. เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัทธ ธานีพันธ์) มอบหมายให้นายฤทธิรอน ทวีทรัพย์ ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านสัญญา และเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ร่วมกับสำนักงานเขตจตุจักร พร้อมด้วยบริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน) ผู้ประกอบธุรกิจด้านอสังหาริมทรัพย์ และนิติบุคคลอาคารชุด ร่วมลงพื้นที่ ตรวจสอบห้องชุดโดยมีผู้ร้องเป็นผู้นำตรวจสอบ กรณีผู้ร้องได้รับความเสียหายจากก๊อกรั่วรั้วทำให้ห้องชุด และเฟอร์นิเจอร์ได้รับความเสียหาย เบื้องต้นบริษัท เทเวศฯ รับข้อเสนอพิจารณาค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้ร้อง ส่วนประเด็นที่มีการกล่าวอ้างว่าโครงการ นำวัสดุมาใช้ในการก่อสร้างไม่ตรงตามแบบที่ขออนุญาต สำนักงานเขตจตุจักร ได้ตรวจสอบตามอำนาจหน้าที่ หากพบว่าเป็นความผิดจะได้ดำเนินการส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๘.๕ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบสถานประกอบการ กรณีผู้เสียหายฟ้องค่าวางรถยนต์หมดแต่ไฟแนนซ์ไม่คืนเล่ม



เมื่อวันศุกร์ที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๐๐ น. เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรณวัฒน์ ธนธิพิพันธ์) มอบหมายให้นายฤทธิรอน ทวีทรัพย์ ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านสัญญา และเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ลงพื้นที่ตรวจสอบสถานประกอบการของบริษัท กรุงไทย ออโต้ลีส จำกัด ย่านคลอง ๑ จังหวัดปทุมธานี จากกรณีผู้เสียหายร้องสื่อ ฟ้องค่าวางรถยนต์หมดแต่ไฟแนนซ์ไม่คืนเล่ม ทั้งนี้ สคบ. ได้ดำเนินการเก็บเอกสารไว้เป็นหลักฐานพิจารณาดำเนินการตามกฎหมายต่อไป

๘.๖ รมต. พวงเพ็ชรห่วงผู้บริโภค สั่ง สคบ. คุ่มเข้มฉลากสินค้ากระเช้าปีใหม่



เมื่อวันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๐๐ น. ณ ห้องประชุม ๑๐๙ อาคารสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ดร.พวงเพ็ชร ชุนละเอียด รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นประธานการประชุมมอบนโยบาย เรื่อง การจัดทำฉลากสินค้าประเภทกระเช้าของขวัญปีใหม่ แก่ผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้ผลิตและผู้จำหน่าย ดร.พวงเพ็ชรฯ กล่าวว่ารัฐบาลนำโดยนายเศรษฐา ทวีสิน นายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ให้ความสำคัญต่อคุณภาพสินค้าและบริการในช่วงเทศกาลปีใหม่ที่ประชาชนจะจับจ่ายใช้สอยเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเทศกาลแห่งความสุขที่นิยมนำกระเช้าของขวัญไปมอบให้แก่กัน ซึ่งอาจมีผู้ประกอบการบางรายนำสินค้าที่ไม่มีคุณภาพหรือใกล้หมดอายุมาบรรจุในกระเช้า รวมถึงการไม่แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าให้ทราบ ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันการเอาเปรียบผู้บริโภค ดร.พวงเพ็ชร ชุนละเอียด รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี จึงสั่งการให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจัดประชุมมอบนโยบาย โดยเชิญผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้ผลิตและผู้จำหน่ายกระเช้าของขวัญปีใหม่ จำนวน ๑๐ บริษัท เข้าร่วมประชุม ประกอบด้วย

๑. บริษัท ซีพี แอ็กซ์ตรา จำกัด (มหาชน)
๒. บริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)
๓. บริษัท เซ็นทรัล ฟู้ด รีเทล จำกัด
๔. บริษัท เอก-ชัย ดีสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด
๕. บริษัท ซีโน-แปซิฟิกเทรดดิ้ง (ไทยแลนด์) จำกัด
๖. บริษัท ฟิริยพูล อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

๗. บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

๘. บริษัท โรบินสัน จำกัด (มหาชน)

๙. บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด

๑๐. บริษัท ฟู้ดแลนด์ ซุปเปอร์มาร์เก็ต จำกัด

เพื่อขอความร่วมมือไม่ให้มีการนำสินค้าเสื่อมคุณภาพ หมดอายุ หรือใกล้หมดอายุ มาวางจำหน่าย ซึ่งเป็นการเอารัดเอาเปรียบประชาชน โดยให้ปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งฉลากกระเช้าของขวัญปีใหม่จะต้องระบุชื่อประเภทหรือชนิดของสินค้าแต่ละรายการ ชื่อหรือเครื่องหมายการค้าของผู้ผลิตในประเทศไทย ชื่อหรือเครื่องหมายการค้าของผู้นำเข้าเพื่อขาย สถานที่ตั้งของผู้ผลิตหรือผู้นำเข้ามาเพื่อขาย ระบุขนาด น้ำหนักต่อหน่วย ปริมาณการบรรจุของสินค้าแต่ละรายการ ข้อเสนอแนะในการใช้หรือการเก็บรักษา วิธีใช้ วันเดือนปีที่ผลิต วันเดือนปีที่หมดอายุของสินค้าแต่ละรายการ ค่าเตือน ราคาจำหน่ายที่ชัดเจน ค่าภาชนะที่บรรจุ รวมทั้งการกำหนดเงื่อนไขในการเปลี่ยนสินค้าให้ชัดเจน

ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิจากผู้ประกอบธุรกิจ สามารถขอรับคำปรึกษาได้ทาง สายด่วน ๑๑๖๖ หรือร้องทุกข์ ผ่านทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือผ่านทางเว็บไซต์ ocpb.go.th ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โอกาสนี้ ดร.พวงเพ็ชรฯ ยังได้อวยพรวันปีใหม่ ๒๕๖๗ ส่งความปรารถนาดีและกำลังใจให้ประชาชน โดยขอให้ทุกคนมีความสุข สุขภาพแข็งแรง ปลอดภัยจากโรคภัยไข้เจ็บ เดินทางกลับภูมิลำเนา หรือเดินทางท่องเที่ยวโดยสวัสดิภาพ

๘.๗ สคบ. มอบ “ของขวัญปีใหม่ ๔ Days ๔ Gifts for you” คืนความสุข สร้างความเชื่อมั่น แก่ผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๖ ดร.พวงเพ็ชร ชุนละเอียด รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมอบหมายให้ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (นายธีระพงษ์ วงศ์ศิวัชวิลาส) เป็นประธานการแถลงข่าวเพื่อมอบของขวัญปีใหม่สำหรับประชาชน พ.ศ. ๒๕๖๗ โดย สคบ. ได้มอบของขวัญปีใหม่ให้กับประชาชน ตามโครงการ “๔ Days ๔ Gifts for you” ประกอบด้วย ๓ กิจกรรม เพื่อคืนความสุข สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภคตามที่นายกรัฐมนตรี (นายเศรษฐา ทวีสิน) ได้สั่งการให้ทุกส่วนราชการจัดเตรียมแผนงานและโครงการเพื่อมอบเป็นของขวัญปีใหม่ พ.ศ. ๒๕๖๗ ให้กับประชาชน และให้นำเสนอแผนงานโครงการดังกล่าวเข้าสู่ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณา สคบ. จึงจัดโครงการมอบของขวัญปีใหม่สำหรับประชาชน พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มกำลังซื้อสินค้า และยังเป็นการส่งเสริมการขายและเศรษฐกิจในภาพรวมของประเทศด้วยซึ่งประกอบด้วย ๓ กิจกรรม มีรายละเอียด ดังนี้

กิจกรรมที่ ๑ “คืนความสุขด้วยคู่มือเงินสด เครดิตเงินคืน และส่วนลด” ประกอบด้วย กลุ่มแพลตฟอร์ม E MARKET PLACE (๑) บริษัท ลาซาด้า จำกัด (๒) บริษัท ซ้อปปี (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มห้างสรรพสินค้า/ส่วนลดร้านค้า (๑) บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) (๒) ท็อปส์ ธุรกิจกลุ่มฟู๊ด ในเครือ เซ็นทรัล รีเทล (๓) บริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด (๔) บริษัท ซีพี แอ็กซ์ตรา จำกัด (มหาชน) (ห้างสรรพสินค้า แมคโคร) (๕) บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (๖) บริษัท ไทยซัมซุงอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด กลุ่มธุรกิจรถยนต์และธุรกิจจอสั่งหาริมทรัพย์ (๑) บริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล (ประเทศไทย) จำกัด (๒) บริษัท อีซูซุมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด (๓) บริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) (๔) บริษัท มิทซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด (๕) บริษัท แสสนสิริ จำกัด (มหาชน)

กิจกรรมที่ ๒ “ให้รอยยิ้มด้วย Code ส่วนลดของสายการบิน” ประกอบด้วย (๑) บริษัท ไทย ไลอ้อน แมนทารี จำกัด (๒) บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด (๓) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) และ (๔) บริษัท ไทย เวียดนามแอร์ แอร์ จอยท์ สตีค จำกัด

กิจกรรมที่ ๓ “ช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ด้วยบริการสายด่วน ๑๑๖๖ และแอปพลิเคชัน OCPB Connect ตลอด ๒๔ ชั่วโมง” โดยเป็นการให้บริการสายด่วน ๑๑๖๖ ของ สคบ. และการรับเรื่องราวร้องทุกข์ จากผู้บริโภคผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ในช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์เทศกาลปีใหม่ ตั้งแต่วันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๖ - ๑ มกราคม ๒๕๖๗

๘.๘ สคบ. ลุยตรวจกระเช้าของขวัญปีใหม่ ๔ ห้างใหญ่ ถนนแจ้งวัฒนะ

สคบ. ลุยตรวจกระเช้าของขวัญปีใหม่ 4 ห้างใหญ่เส้นแจ้งวัฒนะ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ฝ่ายประสานพิเศษ

www.ocpb.go.th

Facebook, Instagram, LINE, X, YouTube, TikTok, Pantip

เมื่อวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๖ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายจรินทร์ อัทธนีธนิตพันธ์) มอบหมายให้ นายพัศกร ทัทมงคล ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก นำเจ้าหน้าที่ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบกระเช้าของขวัญปีใหม่ ณ ห้างสรรพสินค้า ๔ แห่งในเขตแจ้งวัฒนะ ได้แก่

- ๑) บริษัท ซีที เอ็กซ์ตรา จำกัด (มหาชน) (ห้างสรรพสินค้าแม่คโคร สาขาแจ้งวัฒนะ)
- ๒) บริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) (ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี เอ็กซ์ตรา สาขาแจ้งวัฒนะ ๒)
- ๓) บริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด (ห้างสรรพสินค้าโลตัส สาขาแจ้งวัฒนะ)
- ๔) บริษัท เซ็นทรัล ฟู้ด รีเทล จำกัด (ห้างสรรพสินค้าท็อปส์ สาขาแจ้งวัฒนะ)

โดยเจ้าหน้าที่ สคบ. ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลบนฉลากของกระเช้าของขวัญปีใหม่ ให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ลักษณะของฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๕ จะต้องระบุชื่อประเภทหรือชนิดของสินค้าแต่ละรายการ ชื่อหรือเครื่องหมายการค้าของผู้ผลิตในประเทศไทย ชื่อหรือเครื่องหมายการค้าของผู้นำเข้ามาเพื่อขาย สถานที่ตั้งของผู้ผลิตหรือผู้นำเข้ามาเพื่อขาย ระบุขนาด น้ำหนักต่อหน่วย ปริมาณการบรรจุของสินค้าแต่ละรายการ ชื่อแนะนำในการใช้หรือการเก็บรักษา วิธีใช้ วันเดือนปีที่ผลิต วันเดือนปีที่หมดอายุของสินค้าแต่ละรายการ คำเตือน ราคาจำหน่ายที่ชัดเจน ค่าภาษีที่บรรจุ รวมทั้งการกำหนดเงื่อนไขในการเปลี่ยนสินค้าให้ชัดเจน จากการตรวจสอบเบื้องต้น พบว่ากระเช้าของขวัญปีใหม่ของทั้ง ๔ ห้างสรรพสินค้า มีข้อมูลครบถ้วนถูกต้องตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม สคบ. ขอแนะนำผู้บริโภคที่กำลังจะเลือกซื้อสินค้า

ประเภทกระเช้าของขวัญปีใหม่สินค้า ควรตรวจสอบรายการสินค้าที่บรรจุในกระเช้า ราคา รวมถึงวันหมดอายุของสินค้าให้รอบคอบก่อนซื้อและขอความร่วมมือผู้ประกอบการธุรกิจในการแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าให้ชัดเจน เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริโภค ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อสินค้าหรือรับบริการ หรือพบว่ากระเช้าสินค้าไม่มีคุณภาพ ไม่ได้มาตรฐาน ไม่มีฉลากตามที่กำหนดสามารถร้องเรียนได้ที่ช่องทางร้องทุกข์ และติดตามสถานะตลอด ๒๔ ชั่วโมง ได้ที่ระบบร้องทุกข์ ผู้บริโภค ของ สคบ. <https://complaint.ocpb.go.th> หรือ Mobile App "OCPB Connect"

๘.๙ รมต. พวงเพ็ชร สร้างความเชื่อมั่นผู้บริโภค ลงตรวจกระเช้าของขวัญปีใหม่



เมื่อวันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๖ ดร. พวงเพ็ชร ชุนละเอียด รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี พร้อมด้วย แพทย์หญิงวันทนีย์ วัฒนะ ปลัดกรุงเทพมหานคร นายอุฬาร จิวเจริญ รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค นายแพทย์สุนทร สุนทรชาติ ผู้อำนวยการสำนักอนามัย นางสาวภัทกร สีนสุข ผู้อำนวยการเขตจตุจักร สถานีตำรวจนครบาลพลโยธิน และสมาพันธ์ชมรมคุ่มครองผู้บริโภค กรุงเทพมหานคร ร่วมลงพื้นที่ตรวจสอบฉลากสินค้า กระเช้าของขวัญในช่วงเทศกาลปีใหม่ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจที่เป็นผู้ผลิต และจำหน่ายสินค้ากระเช้าของขวัญปีใหม่ จัดทำฉลากสินค้าให้ถูกต้องตามกฎหมายที่กำหนด รวมทั้งเป็นการ คุ่มครองผู้บริโภคให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง เพียงพอเกี่ยวกับสินค้าตามสิทธิผู้บริโภค ณ ห้างสรรพสินค้าท็อปส์ สาขาเซ็นทรัลลาดพร้าว (บริษัท เซ็นทรัลฟู้ด รีเทล จำกัด) และห้างสรรพสินค้าโลตัส สาขาลาดพร้าว (บริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด) ดร. พวงเพ็ชร กล่าวว่าในช่วงเทศกาลปีใหม่ของทุกปี ผู้บริโภคนิยมซื้อกระเช้าของขวัญปีใหม่ เพื่อมอบให้กับคนที่รักและเคารพ แทนความรัก ความห่วงใย และความระลึกนึกถึง ดังนั้น ห้างสรรพสินค้าและร้านค้าต่าง ๆ จึงได้มีการจัดกระเช้าของขวัญปีใหม่ เพื่อนำไปจำหน่ายให้กับผู้บริโภค ที่ผ่านมาผู้ประกอบการธุรกิจได้ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่อาจมีผู้ประกอบการบางรายกระทำการเอาเปรียบผู้บริโภค ฉวยโอกาสนำสินค้าที่ไม่มีคุณภาพหรือสินค้าใกล้หมดอายุมาบรรจุในกระเช้าของขวัญปีใหม่ไม่มีการแสดงรายละเอียดหรือข้อมูลของสินค้าอย่างถูกต้องและเพียงพอเพื่อให้ผู้บริโภคใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจในการเลือกซื้อสินค้า การลงพื้นที่ในวันนี้จึงเป็นการกำกับดูแล ตรวจสอบผู้ประกอบการ

ให้ปฏิบัติตามกฎหมาย เพื่อเป็นการป้องกันการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ทั้งนี้ ผู้บริโภคที่จะเลือกซื้อกระเช้าของขวัญปีใหม่ ขอให้พิจารณาจากข้อมูลในฉลากสินค้าอย่างรอบคอบว่าประกอบด้วยสินค้าอะไรบ้าง มีจำนวนเท่าไร และสินค้าหมดอายุเมื่อใด หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจหรือพบว่ากระเช้าของขวัญปีใหม่ ไม่มีการจัดทำฉลาก สามารถแจ้งเบาะแสไปยัง สคบ. ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือแอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือเว็บไซต์ www.ocpb.go.th ผู้ประกอบธุรกิจจำหน่ายสินค้าประเภทกระเช้าของขวัญปีใหม่แสดงฉลากสินค้าไม่ถูกต้อง ผู้ขาย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๖ เดือน หรือปรับไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ หากเป็นการกระทำของผู้ผลิตเพื่อขาย หรือส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๑ ปี หรือปรับไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

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

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

๑. คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้
- ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้ผลิตภัณฑ์ที่มีแสงเลเซอร์เป็นส่วนประกอบเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก (ฉบับที่ ..) พ.ศ.
- ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ลักษณะของฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก (ฉบับที่..) พ.ศ.

๒. คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้
- พิจารณาให้ความคิดเห็นหลักฐานการรับเงินให้บริการเสริมความงามของบริษัท ธรรมธร เอสเซติกส์ จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๓
- พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์และรถจักรยานยนต์ (รถใช้แล้ว) ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. และ (ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานสัญญาจองรถยนต์(ใช้แล้ว)แบบ ก. และ (ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานสัญญาจองรถจักรยานยนต์ (รถใช้แล้ว) แบบ ข.

๓. คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้
- ขอให้พิจารณาแผนการดำเนินงานรายสินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัยตามกรอบยุทธศาสตร์การทำงานของคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗
- ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC

คณะอนุกรรมการคณะต่างๆ

๑. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๑๐ เรื่อง ดังนี้
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายอุดม หวังรัศมี
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายฐิติรัตน์ บุญจันทร์
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายสุชาติ ไสสะอาด กับนางสาววัลลภา โกศัยกานนท์
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายเสณี มาจันทร์
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาววัชรภรณ์ จุฑะรงค์
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ห้างหุ้นส่วน กัญจรัตน์ โมบายล์ นางสาวกัญจรัตน์ อ่อนปัดชา
หุ้นส่วนผู้จัดการ และนางสาวสุพรรณิ ชันทะวี ในฐานะผู้รับเงิน
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวพลอยนภัส เจริญศรีบุญ
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เจนิส ๙๙๙ จำกัด บริษัท ไบรตอล เฮ้าท์ จำกัด (ชื่อเดิมบริษัท ไบรตอล เฮ้าท์ จำกัด) นางเปรมสินี สระบุพผา และนายภาคิน สิทธิโ
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวณอมรัตน์ วรชยา
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายวีระพงษ์ จิระพันธ์พงศ์

๒. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอาหาริมทรัพย์

- ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๖ เรื่อง ดังนี้
- ขอให้พิจารณาทบทวนมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการประชุมครั้งที่๔/๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๒๕พฤษภาคม ๒๕๖๔ กรณีดำเนินคดีแพ่งแก่นายรังสรรค์ รังษิณาภรณ์(สกุลเดิม แซ่อึ้ง) และนางสาวผู้ยอง รังษิณาภรณ์
 - ขอให้พิจารณาคดีแพ่งแก่บริษัท ดีเจริญธรรม (๒๖) คอนสตรัคชั่น จำกัด และนายเจริญพร ดีเจริญธรรม
 - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท สตุติโอแพลแอนด์โค จำกัด
 - ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายประดิษฐ์ เจริญพงศ์
 - ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวกิตติภรณ์ บุญสว่าง
 - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท มีสไตล์ เอสเตท จำกัด

๓. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านโฆษณาและบริการ

- ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๕ เรื่อง ดังนี้
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เลเซอร์ราคลินิก จำกัด
 - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ธนาธินิน กรุ๊ป จำกัด และนายวัชรพล ธนมิตรามณี แพทย์ผู้ทำหัตถการ
 - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เอ็นจีเนียส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด
 - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เว็บบ สวิสตี จำกัด (มหาชน) นายประสิทธิ์ เจียวก๊ก และนางกุลภัส คงสัน กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท เว็บบ สวิสตี จำกัด (มหาชน) ผู้มีอำนาจควบคุม การดำเนินงานของนิติบุคคล
 - ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวไอริสรา นีวัตติวงศ์

๔. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย

- ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้
- ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC
 - ขอให้พิจารณากรณีผู้ประกอบการที่ผลิตและจำหน่ายรถจักรยานยนต์และจัดทำมาตรการ เพื่อป้องกันหรือทำให้ความเสี่ยงของสินค้าหมดไป
 - ขอให้พิจารณาแผนการดำเนินงานรายสินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัยตามกรอบยุทธศาสตร์ การทำงานของคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

๕. คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า

- ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๕ เรื่อง ดังนี้
- ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้ผลิตภัณฑ์ที่มีแสงเลเซอร์ เป็นส่วนประกอบเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.
 - ขอหารือประเด็นปัญหาเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้คอมพิวเตอร์ ส่วนบุคคลและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก
 - ขอหารือประเด็นข้อกังวลของประเทศสหรัฐอเมริกา ต่อประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้ผลิตภัณฑ์ที่มีแสงเลเซอร์เป็นส่วนประกอบเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก และประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

- ขอรื้อประเด็นผลกระทบทางธุรกิจจากการดำเนินการให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ลักษณะของฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๕

- ยกเลิกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้ลูกโป่งบรรจุก๊าซไฮโดรเจนเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๖. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ลาซาต้า จำกัด และนายเกรียงศักดิ์ ไชยรักษ์ เจ้าของร้านค้า Onyd11TH

- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวณัฐวดี ตรีซดารัตน์

- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของ Mr. Sekine Koichi

๗. คณะอนุกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

- พิจารณาให้ความคิดเห็นหลักฐานการรับเงินให้บริการเสริมความงามของบริษัท ธรรมธร เอสเอทีคส์ จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๓

- ตรวจสอบหลักฐานการรับเงินให้บริการเสริมความงามของบริษัท ธรรมธร เอสเอทีคส์ จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๓

๘. คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

- พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์และรถจักรยานยนต์ (รถใช้แล้ว) ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. และ (ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานสัญญาจองรถยนต์ (ใช้แล้ว) แบบ ก. และ (ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานสัญญาจองรถจักรยานยนต์ (รถใช้แล้ว) แบบ ข.

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

๙. คณะอนุกรรมการพิจารณาจัดทำร่างกฎหมายตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๕๕

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง พ.ศ.

๑๐. คณะอนุกรรมการฝ่ายกฎหมาย

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

- ร่างระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำกรุงเทพมหานครในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.

- ร่างระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคของกรุงเทพมหานคร พ.ศ.

- ร่างระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ..) พ.ศ.

๑๑. คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

- พิจารณาเปรียบเทียบความผิด บริษัท แสงเคโอเวอร์ ๒๐๒๑ จำกัด (ฐานะนิติบุคคล)

โดยมีกรรมการผู้มีอำนาจจัดการแทนบริษัท อันได้แก่ นายณัฐพงษ์ ปานทอง ซึ่งไม่มีผลตามที่ประกาศ คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง กำหนดประเภทของสินค้าให้เป็นสินค้าควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๒. คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องราวร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๒๖ ครั้ง เรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๕๖ เรื่อง ผู้ร้อง จำนวน ๘๘ ราย ไกล่เกลี่ยสำเร็จ จำนวน ๑๘ เรื่อง ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ จำนวน ๓๘ เรื่อง และจำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย ๑,๙๑๗,๖๑๒.๐๐ บาท (หนึ่งล้านเก้าแสนหนึ่งหมื่นเจ็ดพันหกร้อยสิบสองบาทถ้วน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ย เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการ ชดเชย (บาท)
ด้านยานยนต์	๓	๔	๔	๑	๓	-
ชุดที่ ๑ (ด้านสัญญา)	๒	๔	๔	๑	๓	๑,๖๔๕,๐๐๐.๐๐
ชุดที่ ๒ (ด้านสัญญา)	๔	๑๒	๑๒	๑	๑๑	๑๒,๐๑๒.๐๐
ชุดที่ ๓ (ด้านฉลาก)	๔	๑๗	๑๗	๖	๑๑	๑๗๐,๖๐๐.๐๐
ชุดที่ ๔ (ด้านโฆษณา)	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๕ (ด้านธุรกิจขายตรงและ ตลาดแบบตรง)	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๖ (ภูมิภาค)	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๗ (ด้านสินค้าและบริการ)	๔	๔	๔	๓	๑	๖๐,๐๐๐.๐๐
ด้านเวชกรรม ทันตกรรม สถานเสริมความงาม	๒	๒	๒	๐	๒	-
ด้านต่างประเทศ	-	-	-	-	-	-
ประจำจังหวัด	๗	๑๓	๔๕	๖	๗	๓๐,๐๐๐.๐๐
รวม	๒๖	๕๖	๘๘	๑๘	๓๘	๑,๙๑๗,๖๑๒.๐๐

๑๐. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ผู้รับบริการแสดงความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

- | | |
|--|---------------|
| ๑) แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม | จำนวน ๑๗๓ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐% | |
| ๒) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) | จำนวน ๑๖๘ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๑๐% | |
| ๓) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ | จำนวน ๙๘๐ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๓๕% | |
