

สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค และรายงานผลการดำเนินงาน
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
(เดือนมกราคม ๒๕๖๗)

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

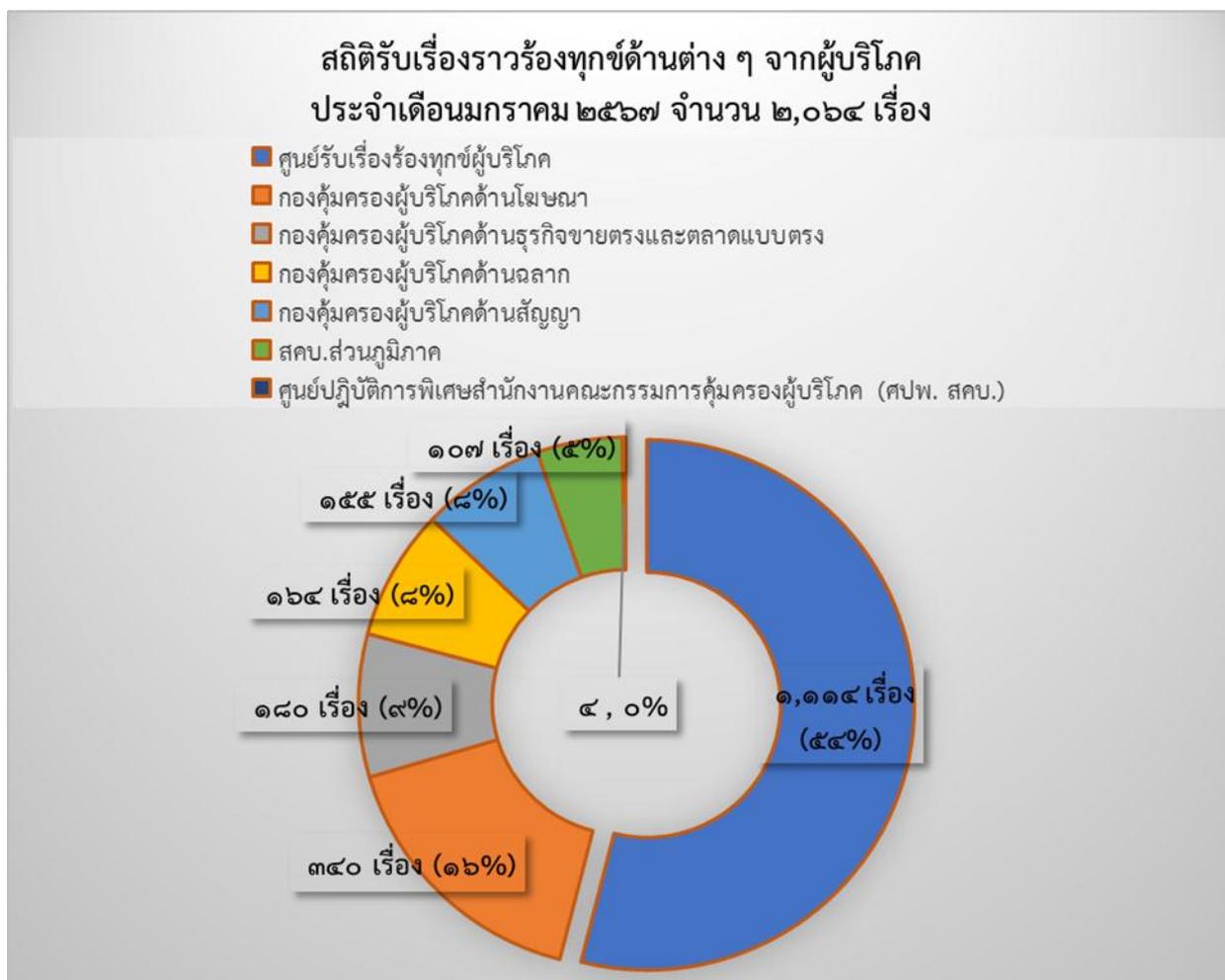
สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๗	ก
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑
๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑๖
๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๗
๔. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค	๑๘
๕. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล	๑๙
๖. การจดทะเบียน และการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง	๒๐
๗. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ	๒๒
๘. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค	๒๓
๙. ข่าวเด่นประจำเดือน	๒๔
๑๐. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	๒๖
๑๑. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ	๒๖
๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์	๓๒

**สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค
และผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๗**

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)
ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒,๐๖๔ เรื่อง

แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๕.๐๕ น.

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

๒.๑ ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติ จากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบจำนวนทั้งสิ้น ๖๓๒ เรื่อง ผู้บริโภค ๖๘๙ ราย เป็นเงิน ๑๖,๒๓๘,๙๑๗.๕๐ บาท (สิบหกล้านสองแสนสามหมื่นแปดพันเก้าร้อยสิบเจ็ดบาทห้าสิบบาทห้าสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค	๓๗๘	๓๗๘	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑๕๒	๑๕๒	๗๓,๑๔๘.๐๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๑๑	๑๑	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๔๔	๔๔	๓๙๑๘๕๐๑.๒๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๒๙	๔๒	๗๐๐๙๐๘.๘๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๑๘	๖๒	๑๑๕๔๖๓๕๙.๕๐
รวม	๖๓๒	๖๘๙	๑๖,๒๓๘,๙๑๗.๕๐

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๕.๐๕ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมาด้วย)

๒.๒ สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคซึ่งมีเรื่องค้างถึงปัจจุบัน (เดือนมกราคม ๒๕๖๗) ทั้งหมด ทั้งหมด ๕,๓๗๕ เรื่อง ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๗ จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินการรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑๖ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๒๐ ราย เป็นเงิน ๓,๓๐๗,๔๗๘.๐๐ บาท (สามล้านสามแสนเจ็ดพันสี่ร้อยเจ็ดสิบบาทถ้วน)

๔. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๓ คดีผู้ประกอบการธุรกิจ จำนวน ๔ ราย เป็นเงิน ๒๙๐,๔๐๐.๐๐ บาท (สองแสนเก้าหมื่นสี่ร้อยบาทถ้วน)

๕. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

ได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล จำนวน ๔ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๔ ราย เป็นเงิน ๕๐๙,๓๗๐.๐๐ บาท (ห้าแสนเก้าพันสามร้อยเจ็ดสิบบาทถ้วน)

๖. ข้อมูลการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

๖.๑ การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน จำนวน ๙ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๓ ราย ได้แก่

๑. บริษัท เคโอเอส อินเตอร์ เนตเวิร์ค จำกัด
๒. บริษัท ดวงสว่างอภิทรัพย์ จำกัด
๓. บริษัท เน็กซ์ คอลเล็ปบูเรท จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๖ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ศรีพงษ์กรุ๊ป มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
๒. บริษัท โซ เลิฟ (ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัท พรหม ปรมี จำกัด
๔. บริษัท พันธุ์หมื่นให้ จำกัด
๕. บริษัท โอ ที โอ วิชั่น จำกัด
๖. บริษัท แอมเร็กซ์ จำกัด (ระบบ OCPB DIRECT)

๖.๒ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง จำนวน ๓๖ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๒๑ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ทีจี โลฟ จำกัด
๒. บริษัท พร้อมมิตร โกลบอล จำกัด
๓. บริษัท อาเซีย รีดอกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด
๔. บริษัท นิว อิมเมจ อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด
๕. บริษัท โกลเด็น เฮิร์บ บิวตี้ แคร่ จำกัด
๖. บริษัท เดอะสตาร์ริชชี จำกัด
๗. บริษัท ชิกทีน เฮอร์เบิล อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
๘. บริษัท เบสท์ พาวเวอร์ เอเชีย จำกัด
๙. บริษัท เพรสซิเด็นท์ เกรน โปรดักท์ จำกัด
๑๐. บริษัท เอลเคน (ประเทศไทย) จำกัด (แก้ไขเปลี่ยนแปลง สถานที่ติดต่อ ที่ตั้ง สำนักงานใหญ่)
๑๑. บริษัท เอลเคน (ประเทศไทย) จำกัด (แก้ไขเปลี่ยนแปลงประเภทหรือชนิดของสินค้าหรือบริการ)
๑๒. บริษัท ยูซานา เฮลท์ โซลูชัน (ประเทศไทย) จำกัด
๑๓. บริษัท โคเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด
๑๔. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด
๑๕. บริษัท บี ดับเบิลยู แอล (ประเทศไทย) จำกัด
๑๖. บริษัท เหิงจี อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
๑๗. บริษัท ทีจี โลฟ จำกัด
๑๘. บริษัท ตะวันเดือน อินเตอร์ เกรท จำกัด
๑๙. บริษัท ชูเลียน (ประเทศไทย) จำกัด
๒๐. บริษัท ซัคเซสมอร์ ปีอิงค์ จำกัด (มหาชน)
๒๑. บริษัท ร่ำรวยความสุข 1998 จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑๕ ราย ได้แก่

๑. บริษัท พูม่า สปอร์ตส (ประเทศไทย) จำกัด
๒. บริษัท แอปเปิ้ลโปรดักส์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด
๓. บริษัท โซปี่เรียน เวลเนส จำกัด
๔. บริษัท แอลวีเอ็มเอช เพอร์ฟิว แอนด์ คอสเมติกส์ คอสเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด
๕. บริษัท ยูโร ฟิทูพี ไดรคท (ประเทศไทย) จำกัด
๖. บริษัท ทเวนตีไฟร์ ซ้อปปี้ง จำกัด
๗. บริษัท ดี.เอช.เอ.สยามวาลา จำกัด
๘. บริษัท อาร์เอส ลิฟเวลล์ จำกัด (แก้ไขเปลี่ยนแปลงประเภทหรือชนิดของสินค้าหรือบริการ)
๙. บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะเซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด
๑๐. บริษัท อาร์เอส ลิฟเวลล์ จำกัด (แก้ไขเปลี่ยนแปลงประเภทหรือชนิดของสินค้าหรือบริการ)
๑๑. บริษัท ทู จีเอส จำกัด
๑๒. บริษัท อาร์เอส ลิฟเวลล์ จำกัด (แก้ไขเปลี่ยนแปลง ชื่อ กรรมการผู้มีอำนาจลงนามแทนนิติบุคคล)
๑๓. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด
๑๔. บริษัท ดิสโพซิชั่น จำกัด
๑๕. บริษัท แมทเทอร์ ดี จำกัด

๗. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ

ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์การประกอบธุรกิจต่าง ๆ ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค โดยตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป จำนวน ๓ ราย

๘. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านงานประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๓๕๖ เรื่อง และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒๘๑ เรื่อง/ครั้ง/เล่ม

๙. ข่าวด่วนประจำเดือน

มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒ เรื่อง ได้แก่ (๑) สคบ. เรียกเงินคืนผู้บริโภคกว่า ๙.๒ ล้านบาท หลังสร้างบ้านไม่เสร็จตามสัญญา (๒) รมต. พวงเพ็ชร สั่ง สคบ. ลุย กวาดล้างบุหรีไฟฟ้า อย่างเฉียบขาด

๑๐. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒ ครั้ง ได้แก่ (๑) โครงการรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ลักษณะของฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก (ฉบับที่..) พ.ศ. (๒) โครงการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐)

๑๑. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/
คณะอนุกรรมการ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	จำนวน ครั้ง	จำนวน เรื่อง
ส่วนกลาง	๑๘	๘๐
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๑	๔๒
คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก	๑	๒
คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา	๑	๓
คณะกรรมการว่าด้วยโฆษณา	๑	๔
คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	๑	๒
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป	๒	๑๐
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์	๒	๖
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองข้อความบนฉลากสินค้า	๑	๑
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย	๑	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า	๒	๒
คณะอนุกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน	๒	๒
คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน	๑	๒
คณะอนุกรรมการฝ่ายกฎหมาย	๒	๑
ส่วนภูมิภาค	๓	๑๐
คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด	๒	๔
คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิด ที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร	๑	๖
รวม	๒๑	๙๐

๑๑.๑ คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องราวร้องทุกข์
ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ย เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการ ชดเชย (บาท)
รวม	๓๖	๗๐	๗๔	๓๗	๓๓	๒,๐๑๑,๗๒๕.๔๓

๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

๑๒.๑ ความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๙๖ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐ %

๑๒.๒ ความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) จำนวน ๑๙๖ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๐๐ %

๑๒.๓ ความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จำนวน ๑,๒๔๓ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๐๗%

สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักนายกรัฐมนตรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (เดือนมกราคม ๒๕๖๗)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ รวมทั้งนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาล ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ในเดือนมกราคม ๒๕๖๗ สรุปได้ ดังนี้

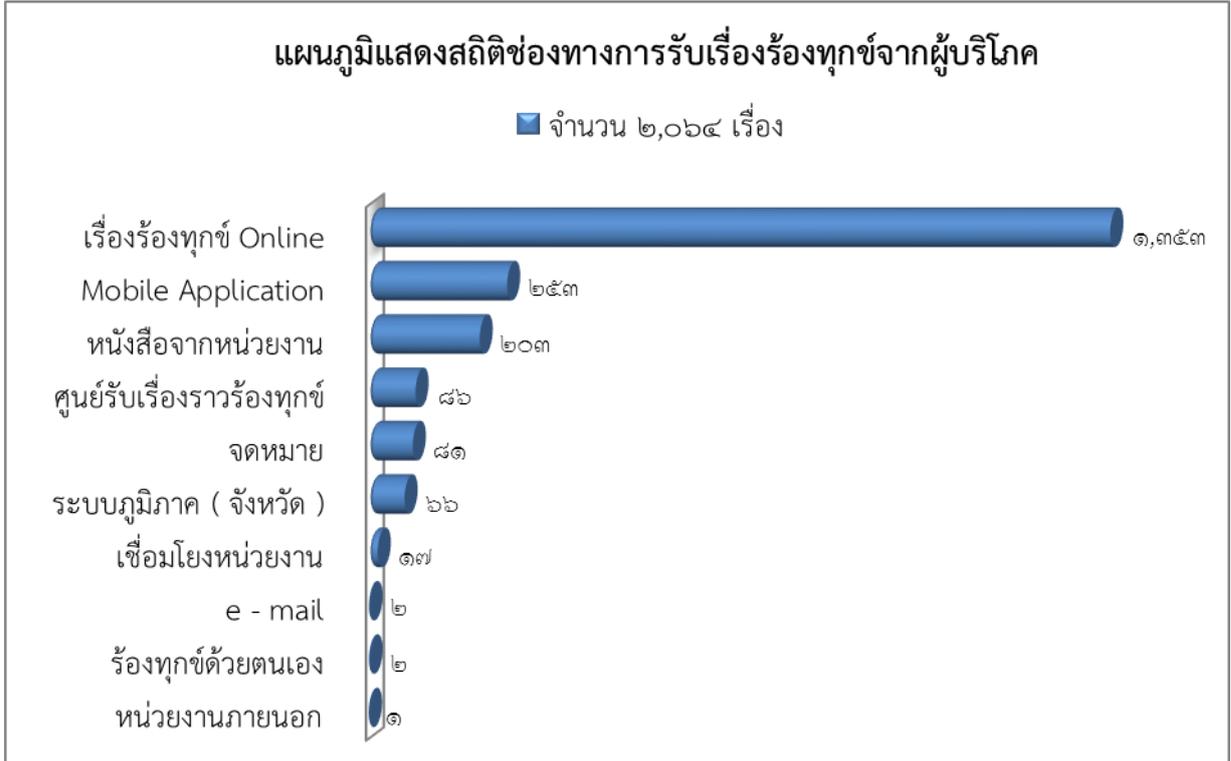
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒,๐๖๔ เรื่อง รายละเอียดดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๕.๐๕ น.

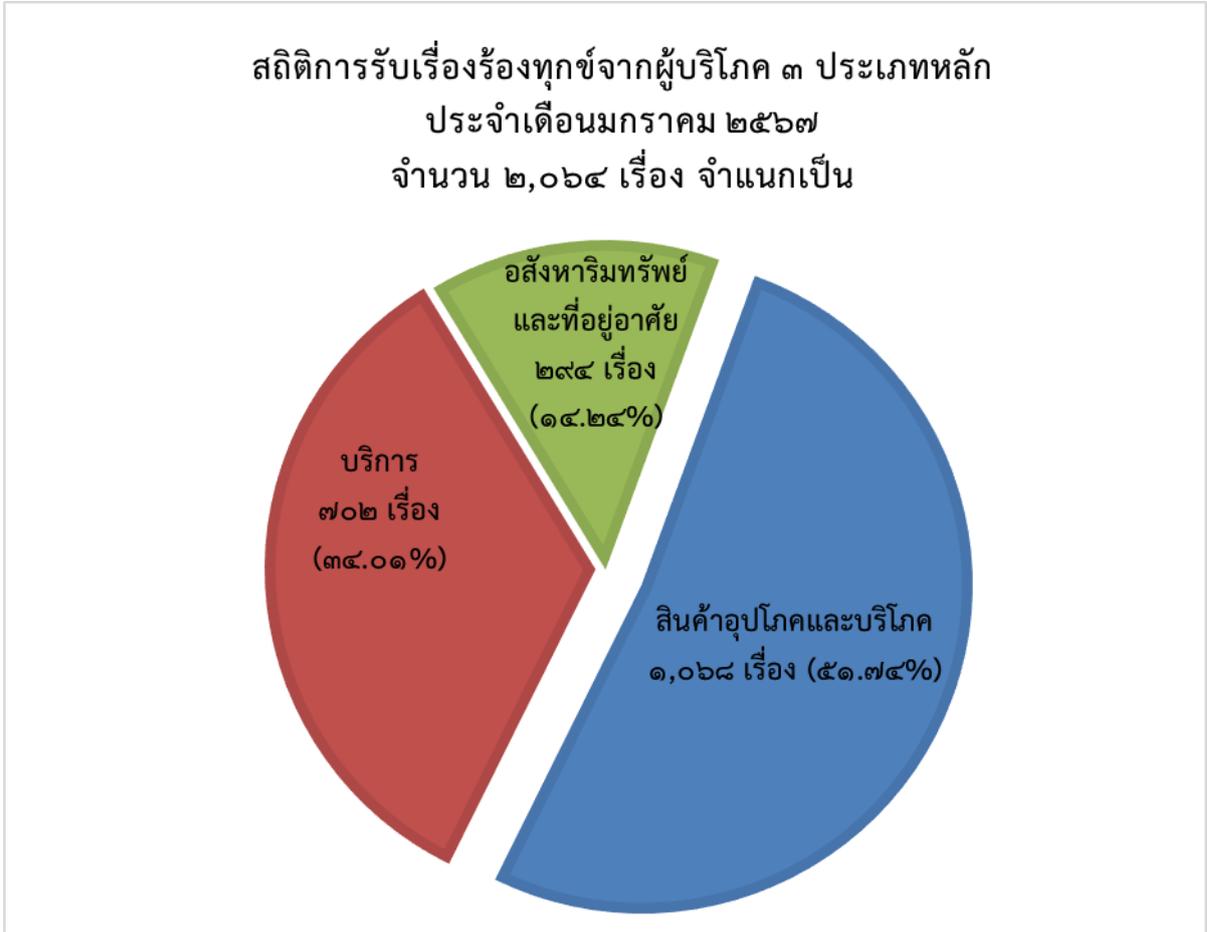
ช่องทางเรื่องร้องทุกข์ : สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๕.๐๕ น.

๑.๒ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคออกเป็นประเภทหลัก ๓ ประเภท ได้แก่ ๑) สินค้าอุปโภคและบริโภค ๒) บริการ และ ๓) อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งในเดือนมกราคม ๒๕๖๗ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ จำนวน ๒,๐๖๔ เรื่อง ดังนี้

แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๓ ประเภทหลัก

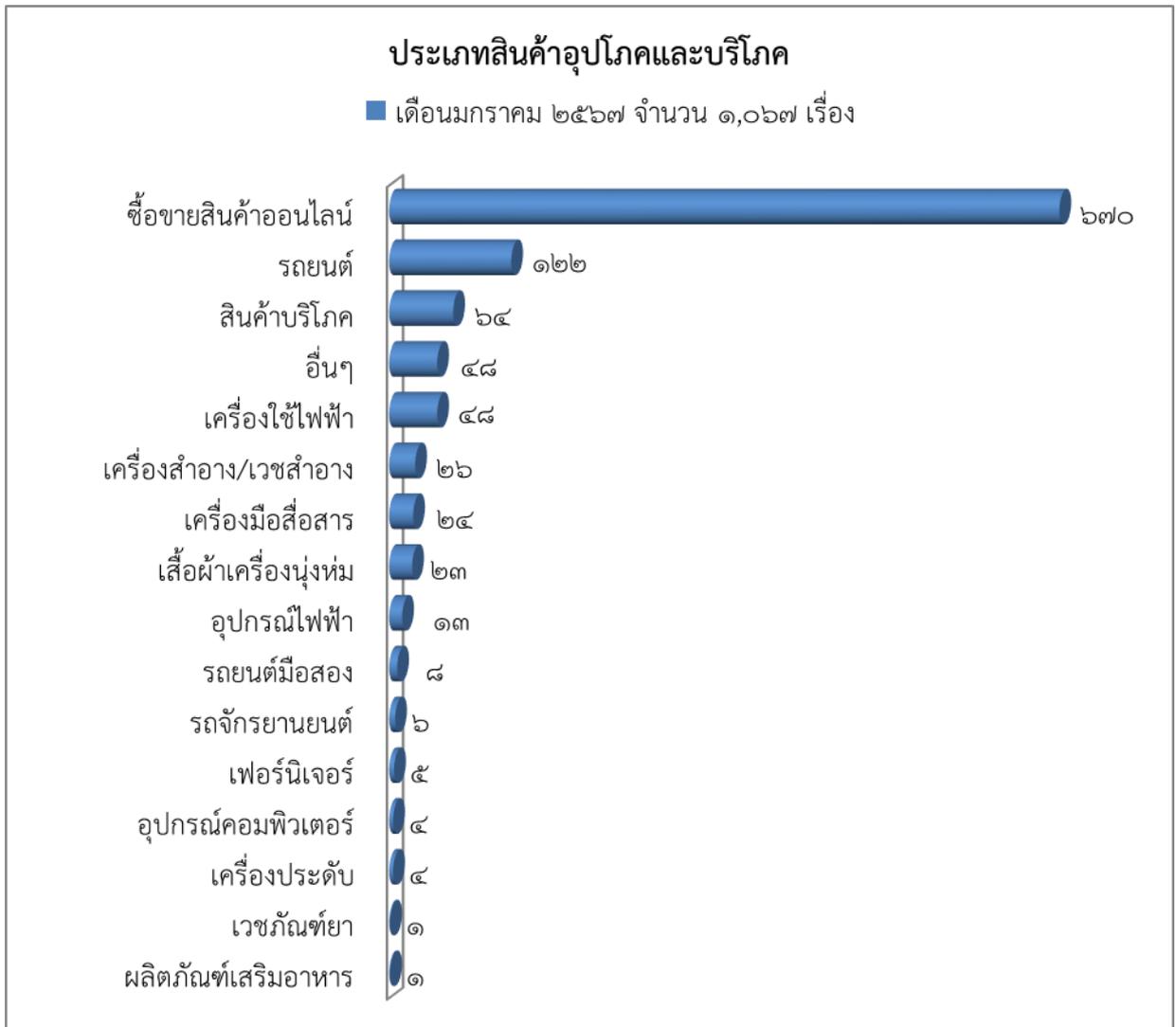


ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๕.๐๕ น.

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๗ จากสถิติในแผนภูมิ พบว่า ประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๑,๐๖๘ เรื่อง (๕๑.๗๔%) รองลงมา คือ บริการ จำนวน ๗๐๒ เรื่อง (๓๔.๐๑%) และอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๒๙๔ เรื่อง (๑๔.๒๔%) ซึ่งแบ่งประเภทเรื่องร้องทุกข์ต่าง ๆ ได้ดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๕.๐๕ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค ในเดือนมกราคม ๒๕๖๗ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ จำนวน ๖๗๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๗๓ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนมกราคม ๒๕๖๗

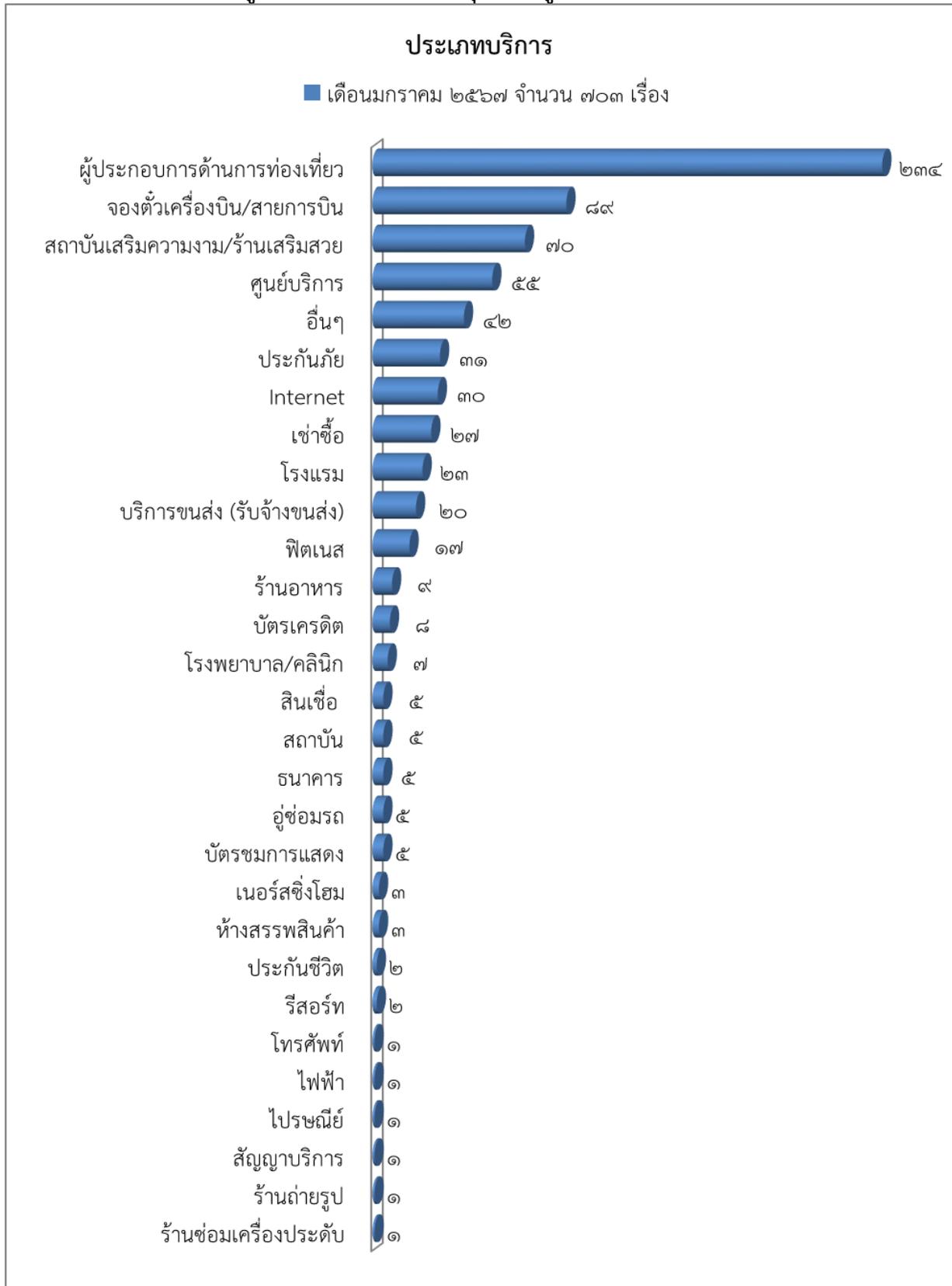
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๖๗๐)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๓๓๒
	ขอเงินคืน	๑๙๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๖๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔๑
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๓๑
	สินค้าชำรุด	๘
	โฆษณาเกินจริง	๓
รถยนต์ (๑๒๒)	ชำรุด	๖๐
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๖
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๐
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๙
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๖
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๓
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๒
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑
	ค่างค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑	
ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	๑	
สินค้าบริโภค (๖๔)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๕๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๒
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๔๘)	สินค้าชำรุด	๓๐
	ไม่ได้มาตรฐาน	๙
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
	โฆษณาเกินจริง	๑
ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑	
อื่น ๆ (๔๘)	ไม่ระบุ	๔๘
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๒๖)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒๓
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๓
เครื่องมือสื่อสาร (๒๔)	สินค้าชำรุด	๑๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๒๓)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
ขอเงินคืน	๒	
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๓)	ไม่ได้มาตรฐาน	๘
	สินค้าชำรุด	๕

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
รถยนต์มือสอง (๘)	ขอเงินจองคืน ๔
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๒
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา ๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑
รถจักรยานยนต์ (๖)	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์ ๓
	ชำระ ๒
	ขอเงินคืน ๑
เฟอร์นิเจอร์ (๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๓
	ไม่ได้มาตรฐาน ๒
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๔)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๓
	สินค้าชำรุด ๑
เครื่องประดับ (๔)	สินค้าชำรุด ๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑
เวชภัณฑ์ยา (๑)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๑
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๑)	เรียกร้องค่าเสียหาย ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๕.๐๕ น.

๒. ประเภทบริการ

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๕.๐๕ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนมกราคม ๒๕๖๗ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว จำนวน ๒๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๒๙ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์ เข้ามามากที่สุด คือ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนมกราคม ๒๕๖๗

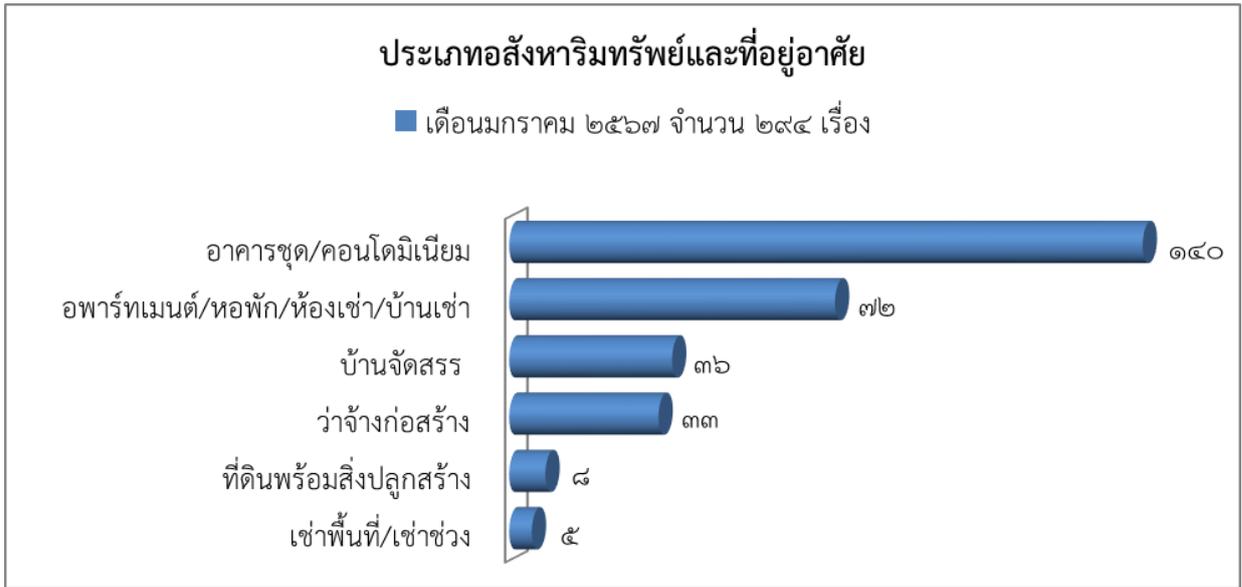
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๒๓๔)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๒๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑๐
	ขอคืนค่าโดยสาร	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๘๙)	ขอคืนค่าโดยสาร	๖๙
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๑๒
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๓
	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
	ตัวถูกยกเลิก	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๗๐)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๕๔
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑๒
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
ศูนย์บริการ (๕๗)	ตรวจสอบการให้บริการ	๕๓
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
อื่นๆ (๔๒)	ไม่ระบุ	๔๒
ประกันภัย (๓๑)	ตรวจสอบการให้บริการ	๒๗
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๔
Internet (๓๐)	ค่าบริการเกินจริง	๑๘
	สัญญาณ Hispeed Internet ช้า	๘
	ขอค่าปรึกษา	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
เช่าซื้อ (๒๗)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๗
	ค่าปรับสูงเกินจริง	๔
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๓
	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย	๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
	ปิดบัญชีสินค้า	๑
โรงแรม (๒๓)	ขอเงินคืน	๑๙
	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๒๐)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๑๖
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	ขอเงินคืน	๑
	สินค้าชำรุด	๑
ฟิตเนส (๑๗)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๗
ร้านอาหาร (๙)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข/สิทธิประโยชน์	๖
	ราคาไม่เหมาะสม	๒
	อาหารเป็นพิษ/เน่าเสีย	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
บัตรเครดิต (๘)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ขอเงินคืน	๗ ๑
โรงพยาบาล/คลินิก (๗)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๗
สินเชื่อ (๕)	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป พฤติกรรมทางหนี้ ขอคำปรึกษา ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๒ ๑ ๑ ๑
สถาบัน (๕)	ขอเงินคืน	๕
ธนาคาร (๕)	ขอคำปรึกษา ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๓ ๒
อยู่ซ่อมรถ (๕)	ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๒ ๒ ๑
บัตรชมการแสดง (๕)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๕
เนอร์สซิงโฮม (๓)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๓
ห้างสรรพสินค้า (๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
ประกันชีวิต (๑)	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑ ๑
รีสอร์ท (๒)	ตรวจสอบการให้บริการ ขอเงินคืน	๑ ๑
โทรศัพท์ (๑)	ตรวจสอบใบแจ้งหนี้	๑
ไฟฟ้า (๑)	เรื่องมิเตอร์ไฟฟ้า	๑
ไปรษณีย์ (๑)	เรียกเรื่องค่าชดเชยเพิ่ม	๑
สัญญาบริการ (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
ร้านถ่ายรูป (๑)	ฉ้อโกง	๑
ร้านซ่อมเครื่องประดับ (๑)	ซ่อมล่าช้า	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๕.๐๕ น.

๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๕.๐๕ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ในเดือนมกราคม ๒๕๖๗ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม จำนวน ๑๔๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๖๒ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนมกราคม ๒๕๖๗

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๘๘)	มีการชำระหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก	๔๕
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๒๖
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๕
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑๘
	ขอเงินคืน	๑๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๖
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๗๒)	ขอเงินประกันคืน	๕๒
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๙
	ตรวจสอบการให้บริการ	๓
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๒
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๑
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
	ขอเงินคืน	๑
	เฟอร์นิเจอร์ชำรุดบกพร่องก่อนเช่าอยู่อาศัย	๑
ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑	
บ้านจัดสรร (๓๖)	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	๒๓
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๖
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑
	การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๓๓)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๑๙
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๕
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๔
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ยกเลิกสัญญา	๑
ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๑	
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๘)	ไม่ปลูกสร้าง	๑
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑
	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑
ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑	

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ ๑
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ ๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๕)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๕

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๕.๐๕ น.

ตารางสถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ ที่เข้ามามากที่สุด และแนวทางแก้ไขปัญหา เดือนมกราคม ๒๕๖๗

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๖๗๐)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๓๓๒
	ขอเงินคืน	๑๙๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๖๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔๑
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๓๑
	สินค้าชำรุด	๘
	โฆษณาเกินจริง	๓
อันดับที่ ๒ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๒๓๔)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๒๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑๐
	ขอคืนค่าโดยสาร	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
อันดับที่ ๓ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๔๐)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก	๔๕
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๒๖
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๕
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑๘
	ขอเงินคืน	๑๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๖
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑	
อันดับที่ ๔ รถยนต์ (๑๒๒)	ชำรุด	๖๐
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๖
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๐
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๙
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๖
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๓
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๒
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑
	ค้ำค่างวด/ค้ำรถ/ส่วนต่างสูง	๑
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑	
ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	๑	
อันดับที่ ๕ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๘๙)	ขอคืนค่าโดยสาร	๖๙
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๑๒
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๓
	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
	ตั๋วถูกยกเลิก	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑	

จากสภาพปัญหาสถิติเรื่องร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นมาจากหลายปัจจัย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับข้อสัญญา ข้อกฎหมาย ข้อเท็จจริง แนวทางปฏิบัติ และดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภคในเบื้องต้น โดยเชิญคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อหาข้อยุติ หากคู่กรณีไม่สามารถเจรจาทกลงกันได้ เจ้าหน้าที่จะรวบรวมข้อเท็จจริงเสนอคณะกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง 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 ๓,๙๙๙ ราย ขอรับคำปรึกษา/รับเรื่องร้องทุกข์/ติดตามผล/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ จำนวน ๓,๙๙๙ ราย

แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ เวลา ๐๙.๓๕ น.

ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖ : สามารถจำแนกประเภทเรื่องการติดต่อ ดังนี้

แผนภูมิแสดงประเภทการติดต่อการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ เวลา ๐๙.๓๕ น.

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๗ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๖๓๒ เรื่อง ผู้บริโภค ๖๘๙ ราย เป็นเงิน ๑๖,๒๓๘,๙๑๗.๕๐ บาท (สิบหกล้านสองแสนสามหมื่นแปดพันเก้าร้อยสิบเจ็ดบาทห้าสิบบาทห้าสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค	๓๗๘	๓๗๘	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑๕๒	๑๕๒	๗๓,๑๔๘.๐๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๑๑	๑๑	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๔๔	๔๔	๓๙๑๘๕๐๑.๒๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๒๙	๔๒	๗๐๐๙๐๘.๘๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๑๘	๖๒	๑๑๕๔๖๓๕๙.๕๐
รวม	๖๓๒	๖๘๙	๑๖,๒๓๘,๙๑๗.๕๐

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๕.๐๕ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านๆ มาด้วย)

สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคซึ่งมีเรื่องค้างถึงปัจจุบัน (เดือนมกราคม ๒๕๖๗) ทั้งหมด ๕,๓๗๕ เรื่อง ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๗ จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งในเดือนมกราคม ๒๕๖๗ ได้รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค		
	จำนวนผู้ประกอบการธุรกิจ ที่ถูกดำเนินคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
๑. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค			
กรณีร้องการโฆษณา	๓	๖	๕๐๓,๙๐๐
กรณีสินค้าและบริการทั่วไป	๙	๑๐	๑,๘๐๙,๔๗๘
กรณีสัญญา/อสังหาริมทรัพย์	๔	๔	๙๙๔,๑๐๐
กรณีด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
รวม	๑๖	๒๐	๓,๓๐๗,๔๗๘.๐๐

๔. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

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

กรณีความผิด	จำนวนผู้ประกอบการธุรกิจที่ถูกเปรียบเทียบความผิด		
	คดี	ราย	จำนวนเงิน ที่เปรียบเทียบปรับ
ด้านโฆษณา	-	-	-
ด้านฉลาก	-	-	-
ด้านสัญญา	๒	๒	๒๖๔,๐๐๐.๐๐
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
ด้านความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	-	-	-
ขัดหนังสือเรียก (ไม่มาให้ถ้อยคำตามหนังสือเรียก)	๑	๒	๒๖,๔๐๐.๐๐
รวม	๓	๔	๒๙๐,๔๐๐.๐๐

๕. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล
ซึ่งในเดือนมกราคม ๒๕๖๗ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ชื่อจำเลย	ผลการดำเนินการ ยึด-อายัด	จำนวน (คดี)	จำนวน ผู้บริโภค (ราย)	จำนวนเงิน (บาท) ที่ยึด-อายัด
นางสาวกชกร ประเสริฐรัตน์เดโช	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๔,๘๘๖.๐๐
บริษัท เอ.ดี.เฮ้าส์ จำกัด	อายัดเงินมัดจำของจำเลยในคดีอื่น	๑	๑	๑๕๐,๐๐๐.๐๐
นายไอน์ ช่างน้ำ	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๒๕๔,๔๘๔.๐๐
นางสาวสุภัทรา ผลสันต์	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๑๐๐,๐๐๐.๐๐
รวม		๔	๔	๕๐๙,๓๗๐.๐๐

๖. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนมกราคม ๒๕๖๗ จำนวน ๙ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๓ ราย ได้แก่

๑. บริษัท เคไอเอส อินเตอร์ เนตเวิร์ค จำกัด
๒. บริษัท ดวงสว่างอภิทรัพย์ จำกัด
๓. บริษัท เน็กซ์ คอลเล็ปบูเรท จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๖ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ศรีพงษ์กรุ๊ป มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
๒. บริษัท โซ เลิฟ (ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัท พรหม ปรมี จำกัด
๔. บริษัท พันธุ์หมื่นให้ จำกัด
๕. บริษัท โอ ที โอ วิชั่น จำกัด
๖. บริษัท แอมเร็กซ์ จำกัด (ระบบ OCPB DIRECT)

การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง ในเดือนมกราคม ๒๕๖๗ จำนวน ๓๖ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๒๑ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ทีจี ไลฟ์ จำกัด
๒. บริษัท พร้อมมิตร โกลบอล จำกัด
๓. บริษัท อาเซีย รีด็อกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด
๔. บริษัท นิว อิมเมจ อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด
๕. บริษัท โกลเด็น เฮิร์บ บิวตี้ แคร่ จำกัด
๖. บริษัท เดอะสตาร์ริชชี จำกัด
๗. บริษัท ซิกทีน เฮอร์เบิล อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
๘. บริษัท เบสท์ พาวเวอร์ เอเชีย จำกัด
๙. บริษัท เพรสซิเด็นท์ เกรน พรอดักท์ จำกัด
๑๐. บริษัท เอลเคน (ประเทศไทย) จำกัด (แก้ไขเปลี่ยนแปลง สถานที่ติดต่อ ที่ตั้ง สำนักงานใหญ่)
๑๑. บริษัท เอลเคน (ประเทศไทย) จำกัด (แก้ไขเปลี่ยนแปลงประเภทหรือชนิดของสินค้าหรือบริการ)
๑๒. บริษัท ยูซานา เฮลท์ โซลูชัน (ประเทศไทย) จำกัด
๑๓. บริษัท โคเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด

๑๔. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด
๑๕. บริษัท บี ดับเบิลยู แอล (ประเทศไทย) จำกัด
๑๖. บริษัท เห่งจี อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด
๑๗. บริษัท ทีจี ไลฟ์ จำกัด
๑๘. บริษัท ตะวันเดือน อินเทอร์เน็ต เกรท จำกัด
๑๙. บริษัท ซูเลียน (ประเทศไทย) จำกัด
๒๐. บริษัท ซัคเซสมอร์ บีอิงค์ จำกัด (มหาชน)
๒๑. บริษัท ร่ำรวยความสุข ๑๙๙๘ จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑๕ ราย ได้แก่

๑. บริษัท พูม่า สปอร์ตส (ประเทศไทย) จำกัด
๒. บริษัท แฮปปี้โปรดักส์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด
๓. บริษัท ไชปีเรียน เวลเนส จำกัด
๔. บริษัท แอลวีเอ็มเอช เพอร์ฟิวม แอนด์ คอสเมติกส์ คอสเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด
๕. บริษัท ยูโร ฟิทูพี ไดรคท (ประเทศไทย) จำกัด
๖. บริษัท ทเวนตีไฟฟ์ ซ้อปิ้ง จำกัด
๗. บริษัท ดี.เอส.เอ.สยามวาลา จำกัด
๘. บริษัท อาร์เอส ลิฟเวลล์ จำกัด (แก้ไขเปลี่ยนแปลงประเภทหรือชนิดของสินค้าหรือบริการ)
๙. บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะเซลล์ (ประเทศไทย) จำกัด
๑๐. บริษัท อาร์เอส ลิฟเวลล์ จำกัด (แก้ไขเปลี่ยนแปลงประเภทหรือชนิดของสินค้าหรือบริการ)
๑๑. บริษัท ทู จีเอส จำกัด
๑๒. บริษัท อาร์เอส ลิฟเวลล์ จำกัด (แก้ไขเปลี่ยนแปลง ชื่อ กรรมการผู้มีอำนาจลงนามแทนนิติบุคคล)
๑๓. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด
๑๔. บริษัท ดิสโทซิชั่น จำกัด
๑๕. บริษัท แมทเทอร์ ดี จำกัด

**๗. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ
(ส่วนกลาง)**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการติดตามตรวจสอบพฤติการณ์ของผู้ประกอบการด้านต่างๆ ได้แก่ ผู้ประกอบการที่ดำเนินการโฆษณา ผู้ประกอบการที่เป็นผู้ผลิต ผู้ส่งหรือนำเข้า และผู้จำหน่ายสินค้าและบริการ ตรวจสอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและหลักฐานการรับเงิน และผู้ประกอบการขายตรงและตลาดแบบตรง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันปราบปรามการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ซึ่งในเดือนมกราคม ๒๕๖๗ ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๖.๑ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๓ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป	
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก ให้สินค้าที่มีรังสีอัลตราไวโอเล็ตความยาวคลื่นช่วงซี (Ultraviolet C หรือ UV-C) เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๓ ราย
พบว่า ถูกต้อง	- ราย
ไม่ถูกต้อง	๓ ราย

๘. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในเดือนมกราคม ๒๕๖๗ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	จำนวน	
๑. งานประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๓๕๖	เรื่อง
- สื่อวีดิทัศน์/การผลิตสื่ूपข้าว	๙	เรื่อง
- การตรวจข่าว	๒๐	เรื่อง
- การผลิตรายการวิทยุครบเครื่องเรื่อง สคบ.	๓๒๗	เรื่อง
๒. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๒๘๑	เรื่อง/ครึ่ง/เล่ม
๒.๑ การผลิตสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	๙	เรื่อง
๒.๒ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง ต่าง ๆ	๒๗๐	เรื่อง/ครึ่ง/เล่ม
(๑) สื่อ Online	๖๕	เรื่อง
(๒) การจัดนิทรรศการ	๑	เรื่อง
(๓) การจัดส่งข้อมูลข่าวสารทางไปรษณีย์	๕	เรื่อง
(๔) การขอรับเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	๒๐๐	เล่ม
๒.๓ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สคบ.	๒	เรื่อง
(๑) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ	๒	เรื่อง

๙. ข่าวเด่นประจำเดือน

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๗ มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๙.๑ สคบ. เรียกเงินคืนผู้บริโภคกว่า ๙.๒ ล้านบาท หลังสร้างบ้านไม่เสร็จตามสัญญา



เมื่อวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัทธินธิพันธ์) มอบหมายให้ เลขานุการกรม (นางสาวทรงศิริ จุมพล) มอบเช็คเงินสดมูลค่า ๙,๒๑๑,๙๐๒ บาท ให้แก่ผู้บริโภคจำนวน ๑๒ ราย โดยศาลจังหวัดปทุมธานีได้มีคำพิพากษา เมื่อวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๙ ระหว่าง โจทย์ คือ พนักงานอัยการจังหวัดปทุมธานี ในฐานะเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค กับจำเลย คือ ผู้ประกอบธุรกิจชดใช้เงินค่าก่อสร้างบ้านให้แก่ผู้บริโภคจำนวน ๙,๒๑๑,๙๐๒ บาท พร้อมดอกเบี้ย ตามกฎหมาย กรณีดังกล่าว ผู้ประกอบธุรกิจได้โฆษณาและสัญญาว่าจะก่อสร้างบ้านให้แล้วเสร็จภายใน ระยะเวลาที่กำหนด แต่กลับไม่สามารถก่อสร้างบ้านให้เสร็จตามสัญญา และกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจไม่สามารถโอนกรรมสิทธิ์ให้แก่ผู้บริโภคได้ ส่งผลให้ผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อน

๙.๒ รมต. พวงเพ็ชร สั่ง สคบ. ลุย กวาดล้างบุหรี่ไฟฟ้า อย่างเฉียบขาด



เมื่อวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๖๗ ดร.พวงเพ็ชร ชุนละเอียด รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี สั่งการให้ สคบ. ลงพื้นที่กวาดล้างร้านลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า ย่านรามคำแหง อย่างเฉียบขาด เพื่อปกป้องคุ้มครองผู้บริโภค โดยเฉพาะกลุ่มเด็ก และเยาวชน โดยนายธสรณ์อัฒม์ ธนितिพันธ์ เลขาธิการ สคบ. มอบหมายให้ ศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. นำโดยนายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผอ.ส่วนบังคับคดี พร้อมเจ้าหน้าที่ สคบ. ร่วมกับสถานีตำรวจนครบาลวังทองหลาง เข้าตรวจค้นภายใต้การอำนวยความสะดวกโดย พ.ต.อ. เจษฎา ยางนอก ผกก. สน. วังทองหลาง รวม ๑๒ นาย กรณีได้มีประชาชนร้องเรียนมีการเปิดร้านลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า นำยาบุหรี่ไฟฟ้า มีเด็กและเยาวชนไปซื้อมาสูบจำนวนมาก เมื่อเจ้าหน้าที่เดินทางไปถึง บริเวณซอยรามคำแหง ลงพื้นที่ตรวจสอบร้านที่ ๑ ร้าน Space pod รามคำแหง ๖๕ ร้านที่ ๒ ร้าน Queen vepe cafe และ ร้านที่ ๓ ร้าน Daily Club ลาดพร้าว ๑๐๗ พบว่ามี การขายจริง เจ้าหน้าที่จึงได้แสดงตนกับเจ้าของร้านและยึดบุหรี่ไฟฟ้า นำยาบุหรี่ไฟฟ้าพร้อมพยานหลักฐานทั้งหมด เพื่อดำเนินคดีกับผู้ขายและบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ทางด้านนายธสรณ์อัฒม์ ธนितिพันธ์ เลขาธิการ สคบ. กล่าวว่า ปัญหาการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า นำยาบุหรี่ไฟฟ้า ที่เป็นปัญหาอยู่ในขณะนี้ทางคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีดร.พวงเพ็ชร ชุนละเอียด รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นประธาน ได้แสดงความห่วงใยปัญหาบุหรี่ไฟฟ้าโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มเด็กและเยาวชน ที่ส่งผลเสียและเป็นอันตรายต่อสุขภาพ จึงให้ สคบ. บูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในทุกระดับรวมถึงท้องถิ่นบังคับใช้กฎหมายอย่างเด็ดขาดพร้อมกับสร้างความรับรู้ถึงพิษภัยบุหรี่ไฟฟ้าจะช่วยเป็นเกราะป้องกันได้อีกทางหนึ่งด้วย

ทั้งนี้ ปัจจุบันการขายบุหรี่ไฟฟ้าหรือน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้ายังเป็นความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มีโทษจำคุกไม่เกิน ๓ ปี หรือปรับไม่เกิน ๖ แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ผู้ใดพบเห็นการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า สามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจในท้องที่ หรือ www.ocpb.go.th หรือศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด

๑๐. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดประชุมสัมมนาให้ความรู้แก่ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งในเดือนมกราคม ๒๕๖๗ ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒ ครั้ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. การจัดประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

๑.๑ โครงการการรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ลักษณะของฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก (ฉบับที่..) พ.ศ.

จัดโครงการรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ลักษณะของฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนทั่วไปและผู้ประกอบธุรกิจมีความรู้ความเข้าใจและมีส่วนร่วมในการจัดทำฉลากสินค้าตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลากเฉพาะเรื่อง เมื่อวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๗ ณ ห้องประชุม ๓ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กลุ่มเป้าหมาย ตัวแทนของผู้บริโภคและผู้ประกอบการธุรกิจ จำนวน ๑๕๐ คน



ผลการดำเนินงาน : ผู้บริโภคได้รับทราบข้อมูลฉลากสินค้าที่ตรงต่อความจริง อันเป็นประโยชน์เพียงพอต่อการตัดสินใจในการเลือกซื้อสินค้า และเพื่อป้องกันการถูกหลอกจากการจำหน่ายสินค้าของผู้ประกอบธุรกิจ ผู้ประกอบธุรกิจจัดทำฉลากสินค้าได้อย่างถูกต้องตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก

๑.๒ โครงการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐)

จัดโครงการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) หลักสูตร นักยุทธศาสตร์ รุ่นที่ ๑ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้ด้านยุทธศาสตร์ สามารถใช้ในการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคให้บรรลุผลสำเร็จ รวมทั้งองค์ความรู้อื่นที่เกี่ยวข้องและจำเป็นให้สามารถวิเคราะห์และสังเคราะห์ได้อย่างถูกต้องและตรงประเด็น รวมถึงเพิ่มทักษะในการแสดงความคิดเห็นและถ่ายทอดได้อย่างน่าสนใจและมีประสิทธิภาพโดยแบ่งการอบรมเป็น ๓ ระดับ ๑. ระดับขั้นพื้นฐาน (begin) : เน้นการฟัง ๒. ระดับขั้นกลาง (Intermediate) : เน้นการสังเกต และ ๓. ระดับขั้นสูง (Advance) : เน้นการฝึกปฏิบัติ เมื่อวันที่ ๑๘-๑๙,๑๔-๑๕,๒๙-๓๐ มกราคม ๒๕๖๗ ณ ห้องประชุม ๕ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กลุ่มเป้าหมาย ข้าราชการภายในหน่วยงานจำนวน ๕๐ คน



ผลการดำเนินงาน : ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคนมีความรู้ ที่เกี่ยวข้องและจำเป็นทั้งแนวคิด ทฤษฎีและการปฏิบัติ สามารถวิเคราะห์และสังเคราะห์ เชื่อมโยงข้อมูล รวมถึง การมีส่วนร่วมในการศึกษา และให้ข้อคิดเห็นที่ถูกต้อง สามารถถ่ายทอดหรือเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ต่อสาธารณะได้อย่างถูกต้อง สอดคล้อง และมีประสิทธิภาพ และมีสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนประสานงานภาครัฐ และเอกชน)

**๑๑. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการ/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/
คณะอนุกรรมการ ในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค**

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ จำนวน ๑ ครั้ง จำนวน ๔๒ เรื่อง ดังนี้

- การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านอสังหาริมทรัพย์ จำนวน ๔ เรื่อง
- การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านสินค้าและบริการ จำนวน ๑๓ เรื่อง
- การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านโฆษณา จำนวน ๑ เรื่อง
- การดำเนินคดีกับผู้ประกอบด้านธุรกิจขายตรง และตลาดแบบตรง จำนวน ๒ เรื่อง
- ยุติเรื่องร้องทุกข์
 - ยุติเรื่องด้านอสังหาริมทรัพย์ จำนวน ๓ เรื่อง
 - ยุติเรื่องด้านสินค้าและบริการ จำนวน ๕ เรื่อง
 - ยุติเรื่องด้านโฆษณา จำนวน ๓ เรื่อง
 - ยุติเรื่องด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง จำนวน ๖ เรื่อง
- ขอให้พิจารณาร่างระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการ

เพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำกรุงเทพมหานครในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.

- ขอให้พิจารณาร่างระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคของกรุงเทพมหานคร พ.ศ.
- มอบหมายให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นเป็นผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- แต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำกรุงเทพมหานคร
- แต่งตั้งคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคของกรุงเทพมหานคร

ประจำสำนักงานเขต

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

๑. คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่องลักษณะของฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก (ฉบับที่..) พ.ศ.

- ขอหารือประเด็นข้อกังวลของประเทศสหรัฐอเมริกา ต่อประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้ผลิตภัณฑ์ที่มีแสงเลเซอร์เป็นส่วนประกอบเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก และประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๒. คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

- พิจารณาให้ความเห็นหลักฐานการรับเงินให้บริการเสริมความงามของบริษัท เอ็ม.อี.เมดิคอล จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๓

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

๓. คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา

- ในเดือนมกราคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้
- ขอให้พิจารณามอบหมายให้คณะอนุกรรมการศึกษาแนวทางการบังคับใช้กฎหมายตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ศึกษาและพิจารณา “มาตรการในการกำกับดูแลการโฆษณาจำหน่ายรถจักรยานยนต์”
 - ขอให้พิจารณาการโฆษณาจำหน่ายรถยนต์ใช้แล้วของบริษัท วิซซ์ มอเตอร์ส จำกัด
 - ขอให้พิจารณาการโฆษณาจำหน่ายอาหารเมนู “อิมท็อกกับ สีส้า” ของบริษัท สีส้ากรุ๊ป จำกัด
 - ขอให้พิจารณาการโฆษณาให้บริการสินเชื่อของบริษัท ศรีสวัสดิ์ พาวเวอร์ 2014 จำกัด

๔. คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ

- ในเดือนมกราคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้
- ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC
 - ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ของผู้ประกอบการธุรกิจ

คณะอนุกรรมการคณะต่างๆ

๑. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป

- ในเดือนมกราคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๑๐ เรื่อง ดังนี้
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาววิศนันท จิตรสำซล (เดิมนามสกุล “จันบำรุง”) เจ้าของร้านฟรีดอมสกรีน แอนด์ เวิร์วิส
 - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายหฤทธิ ชีวะสิทธิ์
 - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวมาริสา แนวน้อยงาม
 - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายธีระพงษ์ กาทะรงค์
 - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายบัณฑิต ปณิติตา เจ้าของอู่บัณฑิต ออโต้คาร์
 - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
 - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวพลอยนภัส เจริญศรีบุญ และนายยุทธนา จังอินทร์
 - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เอ็มจี กรุงเทพ จำกัด
 - ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายจักรภัทร ขำสำอางค์
 - ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวจิรฐา พันธุ์สุรีย์

๒. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์

- ในเดือนมกราคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๖ เรื่อง ดังนี้
- ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท อนันดา เอ็มเอฟ เอเชีย อโศก จำกัด โครงการ แอชตัน อโศก
 - ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท คอนติเนนตัล ซิตี จำกัด โครงการ นิว โนเบิล งามวงศ์วาน
 - ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่นายสมปอง พงษ์สุทธิ (ผู้รับจ้าง)
 - ขอให้พิจารณายุติเรื่องทุกข์นางสาวธัญญาภรณ์ ลิ้มปะวัฒน์นะ
 - ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่นางคัตนางต์ ประมูลศรี
 - ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท วีระเกียรติ พัฒนาที่ดิน จำกัด

๓. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองข้อความบนฉลากสินค้า

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

- ขอความเห็นฉลากสินค้าประเภทเครื่องถ่ายภาพเอกสารที่มีแสงเลเซอร์เป็นส่วนประกอบของบริษัท โคนิก้า มินอลต้า บิสซิเนส โซลูชันส์ (ประเทศไทย) จำกัด

๔. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณาสินค้าประเภทเครื่องชาร์จรถยนต์ไฟฟ้า EV ที่ไม่ปลอดภัย
- ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC
- ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ของผู้ประกอบการธุรกิจ

๕. คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

- ขอหารือประเด็นข้อกังวลของประเทศสหรัฐอเมริกา ต่อประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้ผลิตภัณฑ์ที่มีแสงเลเซอร์เป็นส่วนประกอบเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก และประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก
- ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลความจำเป็นและความซับซ้อนของกฎหมายในการกำหนดให้ผลิตภัณฑ์พลาสติก และภาชนะและเครื่องใช้เมลามีนสำหรับอาหารเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลากตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ฉบับที่ ๙ (พ.ศ. ๒๕๔๔) เรื่อง ให้ผลิตภัณฑ์พลาสติกเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก และประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ฉบับที่ ๑๘ (พ.ศ. ๒๕๔๗) เรื่อง ให้ภาชนะและเครื่องใช้เมลามีนสำหรับอาหารเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๖. คณะอนุกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

- พิจารณาให้ความเห็นหลักฐานการรับเงินให้บริการเสริมความงามของบริษัท เอ็ม.อี.เมดิคอล จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๓
- แจ้งผลการพิจารณากรณีการออกประกาศควบคุมธุรกิจขายรถยนต์ใช้แล้ว

๗. คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

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

๘. คณะอนุกรรมการฝ่ายกฎหมาย

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

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

๙. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้

- รายงานผลการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดกระบี่ พ.ศ. ๒๕๖๖
- รายงานแผนการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดกระบี่ พ.ศ. ๒๕๖๗
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่โครงการไอซ์แลนด์ ๖ กรณีผู้ร้องและพวกได้ซื้อบ้าน

กับโครงการหมู่บ้านจัดสรรแห่งหนึ่งหลังจากได้เข้าอยู่อาศัย แล้วเกิดปัญหาชำรุดบกพร่องของตัวบ้าน

- ขอความเห็นชอบเสนอเรื่องให้คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดดำเนินการเปรียบเทียบความผิด

๑๐. คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๖ เรื่อง ดังนี้

- เปรียบเทียบความผิดกรณีปฏิบัติไม่เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ฉบับที่ ๓๖ (พ.ศ. ๒๕๕๖) เรื่อง ให้ดอกไม้เพลิงเป็นสินค้าควบคุมฉลาก

- เปรียบเทียบความผิดต้นทิวชิตทิวียนตการกรณีปฏิบัติไม่เป็นไปตามคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ใช้แล้วเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๒

- เปรียบเทียบความผิดร้านกีฬาลีเฟอร์นิเจอร์กรณี กรณีปฏิบัติไม่เป็นไปตามคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์และจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๑

- เปรียบเทียบปรับบริษัทศรีสวัสดิ์ พาวเวอร์ ๒๐๑๔ จำกัด กรณีปฏิบัติไม่เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคของสถาบันการเงินเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕

- เปรียบเทียบความผิด บริษัท ทีละก้าว จำกัด กรณีขัดหนังสือเรียก

- เปรียบเทียบความผิด ทีวีแอลเค เซอร์วิส เซส จำกัด กรณีขัดหนังสือเรียก

๑๑. คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๗ ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องราวร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๓๖ ครั้ง เรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๗๐ เรื่อง ผู้ร้อง จำนวน ๗๔ ราย ไกล่เกลี่ยสำเร็จ จำนวน ๓๗ เรื่อง ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ จำนวน ๓๓ เรื่อง และจำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย ๒,๐๑๑,๗๒๕.๔๓ บาท (สองล้านหนึ่งหมื่นหนึ่งพันเจ็ดร้อยยี่สิบห้าบาทสี่สิบสามสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ย เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการ ชดเชย (บาท)
ด้านยานยนต์	๔	๕	๕	๐	๕	-
ชุดที่ ๑ (ด้านสัญญา)	๓	๖	๖	๔	๒	๑,๒๙๙,๙๔๗.๐๐
ชุดที่ ๒ (ด้านสัญญา)	๔	๗	๗	๓	๔	-
ชุดที่ ๓ (ด้านฉลาก)	๔	๑๘	๑๘	๑๓	๕	๕๓๗,๗๙๕.๔๓
ชุดที่ ๔ (ด้านโฆษณา)	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๕ (ด้านธุรกิจขายตรงและ ตลาดแบบตรง)	๓	๗	๗	๕	๒	๙,๔๘๓.๐๐
ชุดที่ ๖ (ภูมิภาค)	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๗ (ด้านสินค้าและบริการ)	๔	๔	๔	๒	๒	๑,๕๐๐.๐๐
ด้านเวชกรรม ทันตกรรม สถานเสริมความงาม	๒	๒	๒	-	๒	-
ด้านต่างประเทศ	-	-	-	-	-	-
ประจำจังหวัด	๑๒	๒๑	๒๕	๑๐	๑๑	๑๖๓,๐๐๐.๐๐
รวม	๓๖	๗๐	๗๔	๓๗	๓๓	๒,๐๑๑,๗๒๕.๔๓

๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๗ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ผู้รับบริการแสดงความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

- | | |
|--|-----------------|
| ๑) แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม | จำนวน ๑๙๖ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐% | |
| ๒) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) | จำนวน ๑๙๖ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๐๐% | |
| ๓) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ | จำนวน ๑,๒๔๓ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๐๗% | |