

สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค และรายงานผลการดำเนินงาน  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗  
(เดือนกุมภาพันธ์ 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

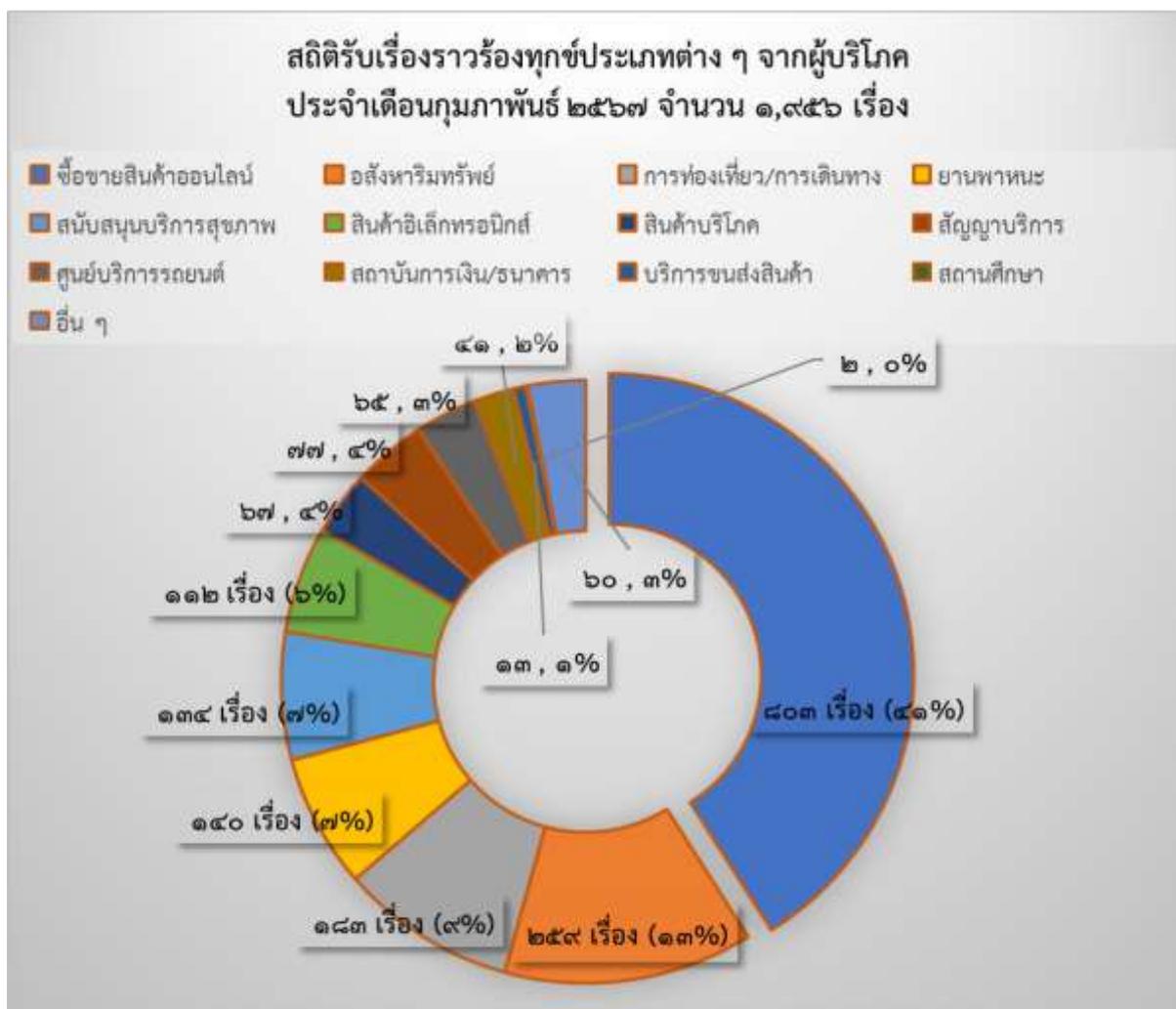
## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	ก
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑
๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑๕
๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๖
๔. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค	๑๗
๕. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล	๑๘
๖. การจดทะเบียน และการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง	๑๙
๗. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ	๒๑
๘. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค	๒๓
๙. ข่าวเด่นประจำเดือน	๒๔
๑๐. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	๓๐
๑๑. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ	๓๑
๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๓๔

**สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค  
และผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗**

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)  
ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑,๙๕๖ เรื่อง

**แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค**



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ เวลา ๑๕.๐๕ น.

## ๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

๒.๑ ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติ จากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๘๘๔ เรื่อง ผู้บริโภค ๙๐๐ ราย เป็นเงิน ๕,๗๘๐,๔๓๘.๒๕ บาท (ห้าล้านเจ็ดแสนแปดหมื่นสี่ร้อยสามสิบแปดบาทยี่สิบห้าสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค	๕๘๕	๕๘๕	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑๗๕	๑๗๕	๑๑๘,๑๗๕.๐๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๒๕	๒๕	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๔๗	๔๗	๖๑๕,๔๙๔.๑๘
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๒๔	๔๐	๑,๒๔๗,๗๔๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๒๘	๒๘	๓,๗๙๙,๐๒๙.๐๗
<b>รวม</b>	<b>๘๘๔</b>	<b>๙๐๐</b>	<b>๕,๗๘๐,๔๓๘.๒๕</b>

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

**หมายเหตุ** (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านๆ มาด้วย)

๒.๒ สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคซึ่งมีเรื่องค้างถึงปัจจุบัน (เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗) ทั้งหมด ๕,๔๓๗ เรื่อง ข้อมูล ณ วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๗ จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

### ๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินการรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑๗ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๓๐ ราย เป็นเงิน ๓๖,๙๕๖,๖๙๓.๒๐ บาท (สามสิบล้านหกพันเก้าแสนห้าหมื่นหกพันหกร้อยเก้าสิบบาทยี่สิบสตางค์)

### ๔. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑๔ คดีผู้ประกอบการ จำนวน ๒๘ ราย เป็นเงิน ๒,๑๓๘,๐๐๐.๐๐ บาท (สองล้านหนึ่งแสนสามหมื่นแปดพันบาทถ้วน)

### ๕. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

ได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล จำนวน ๔ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๓๖ ราย เป็นเงิน ๘,๘๕๐,๓๓๕.๖๒ บาท (แปดล้านแปดแสนห้าหมื่นสามร้อยสามสิบบาทหกสิบบาทสองสตางค์)

## ๖. ข้อมูลการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

๖.๑ การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน จำนวน ๙ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

### การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๔ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ทรีนี่ดี กรุ๊ป คอร์ปอเรชั่น จำกัด
๒. บริษัท เอ็นวิเซชั่นนารี ไลฟ์ (ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัท วัคเซสส์ อินฟินิตี้ส์ จำกัด
๔. บริษัท เดอะ วันพลัส ยูนิตี้ จำกัด

### การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๕ ราย ได้แก่

๑. บริษัท พีชกินดี จำกัด
๒. บริษัท เอ เอส เอ พี คอร์ปอเรชั่น จำกัด
๓. บริษัท เคดีดี อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด
๔. บริษัท กู๊ด เนเบอร์ส ไบโอเทคโนโลยี จำกัด (ระบบ OCPB Direct)
๕. บริษัท บางกอก สมาร์ทการ์ด ซิสเทม จำกัด (ระบบ OCPB Direct)

๖.๒ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง จำนวน ๓๐ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

### การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๑๔ ราย ได้แก่

๑. บริษัท พีเอ็ม นิวทรีชั่น แอนด์ คอสเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด
๒. บริษัท ซัคเซสมอร์ ปีอิ่งค์ จำกัด (มหาชน)
๓. บริษัท ยูซานา เฮลท์ ซาเอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด
๔. บริษัท เจอเนสส์ โกลบอล (ประเทศไทย) จำกัด
๕. บริษัท วันเดอร์โน้บ์ คอร์ป จำกัด
๖. บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด
๗. บริษัท โคเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด
๘. บริษัท ชวง โฮ เอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด
๙. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด
๑๐. บริษัท 4 ไลฟ์ (ประเทศไทย) จำกัด
๑๑. บริษัท ชันไซน์ 9 จำกัด
๑๒. บริษัท เลกาซี คอร์ป จำกัด
๑๓. บริษัท ร่ำรวย 1998 จำกัด
๑๔. บริษัท ออพพิวเลนซ์ โกลบอล (ประเทศไทย) จำกัด

### การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑๖ ราย ได้แก่

๑. บริษัท พีเอ็ม นิวทรีชั่น แอนด์ คอสเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด
๒. บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา ไลฟ์ จำกัด
๓. บริษัท ไบชาสามม้า จำกัด
๔. บริษัท ทู จีเอส จำกัด
๕. บริษัท แฟนสลิ่งค์ คอมมูนิเคชั่น จำกัด

๖. บริษัท แมทเทอร์ ดี จำกัด
๗. บริษัท วันเดอร์ไลน์ คอร์ป จำกัด
๘. บริษัท อาร์เอส ลิฟเวลล์ จำกัด
๙. บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด
๑๐. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด
๑๑. บริษัท 4 ไลฟ์ (ประเทศไทย) จำกัด
๑๒. บริษัท ไนซ์ คอล จำกัด (มหาชน)
๑๓. บริษัท โตโยต้า อินซัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด
๑๔. บริษัท ยัสपाल จำกัด (มหาชน)
๑๕. บริษัท จีเอ็มเอ็ม ไอ ซ้อบปิ้ง จำกัด
๑๖. บริษัท อาร์เอส ลิฟเวลล์ จำกัด

#### ๗. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ

ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค โดยแบ่งตามประเภทธุรกิจ ดังนี้

- ๗.๑ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป จำนวน ๓๔ รายการ
- ๗.๒ การตรวจสอบสัญญา จำนวน ๑๙ ราย

#### ๘. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านงานประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๗๗ เรื่อง และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒๙๓ เรื่อง/ครั้ง/เล่ม

#### ๙. ข่าวเด่นประจำเดือน

มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๖ เรื่อง ได้แก่ (๑) รมต. พวงเพ็ชร ตรวจสอบทองรูปพรรณช่วงตรุษจีน สร้างความมั่นใจให้ผู้บริโภค (๒) รมต. พวงเพ็ชร ลุย นำทีมปราบปราม บุหรี่ไฟฟ้า อย่างเฉียบขาด (๓) รมต. พวงเพ็ชร สั่ง สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมเนื่องในวันมาฆบูชา (๔) “สคบ. ย่องเจ็บบจัดการบุหรี่ไฟฟ้ากลางเมืองเชียงใหม่ ขานรับนโยบายรมต. พวงเพ็ชรฯ” (๕) นายก มอบ รมต. พวงเพ็ชร กวาดล้างบุหรี่ไฟฟ้า (๖) รมต. พวงเพ็ชร นำทีม สคบ. ร่วมตำรวจไซเบอร์ อย. จับกุมขบวนการหลอกขายสินค้าออนไลน์ พบผู้เสียหายนับหมื่นคน

#### ๑๐. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑ ครั้ง ได้แก่ (๑) โครงการฝึกอบรมพัฒนาทักษะดิจิทัลสู่การขับเคลื่อน สคบ. ดิจิทัล OCPB Smart Digital ๒๐๒๔

๑๑. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/  
คณะอนุกรรมการ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	จำนวน ครั้ง	จำนวน เรื่อง
<b>ส่วนกลาง</b>	<b>๑๐</b>	<b>๕๗</b>
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๑	๓๑
คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา	๑	๒
คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	๑	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป	๑	๕
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์	๒	๖
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านโฆษณาและบริการ	๑	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาด แบบตรง	๑	๔
คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน	๑	๒
คณะอนุกรรมการศึกษาแนวทางการบังคับใช้กฎหมายตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค	๑	๑
<b>ส่วนภูมิภาค</b>	<b>๒</b>	<b>๗</b>
คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด	๒	๗
<b>รวม</b>	<b>๑๒</b>	<b>๖๔</b>

๑๑.๑ คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องราวร้องทุกข์  
ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ย เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับ ชดเชย (บาท)
<b>รวม</b>	<b>๑๗</b>	<b>๒๐</b>	<b>๕๓</b>	<b>๖</b>	<b>๑๔</b>	<b>๖๗๐,๘๕๔.๐๐</b>

## ๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนวความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐  
มีรายละเอียดดังนี้

๑๒.๑ ความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๘๕ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐ %

๑๒.๒ ความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) จำนวน ๑๘๕ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๙.๐๕ %

๑๒.๓ ความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จำนวน ๑,๓๑๒ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๓๓%

\*\*\*\*\*

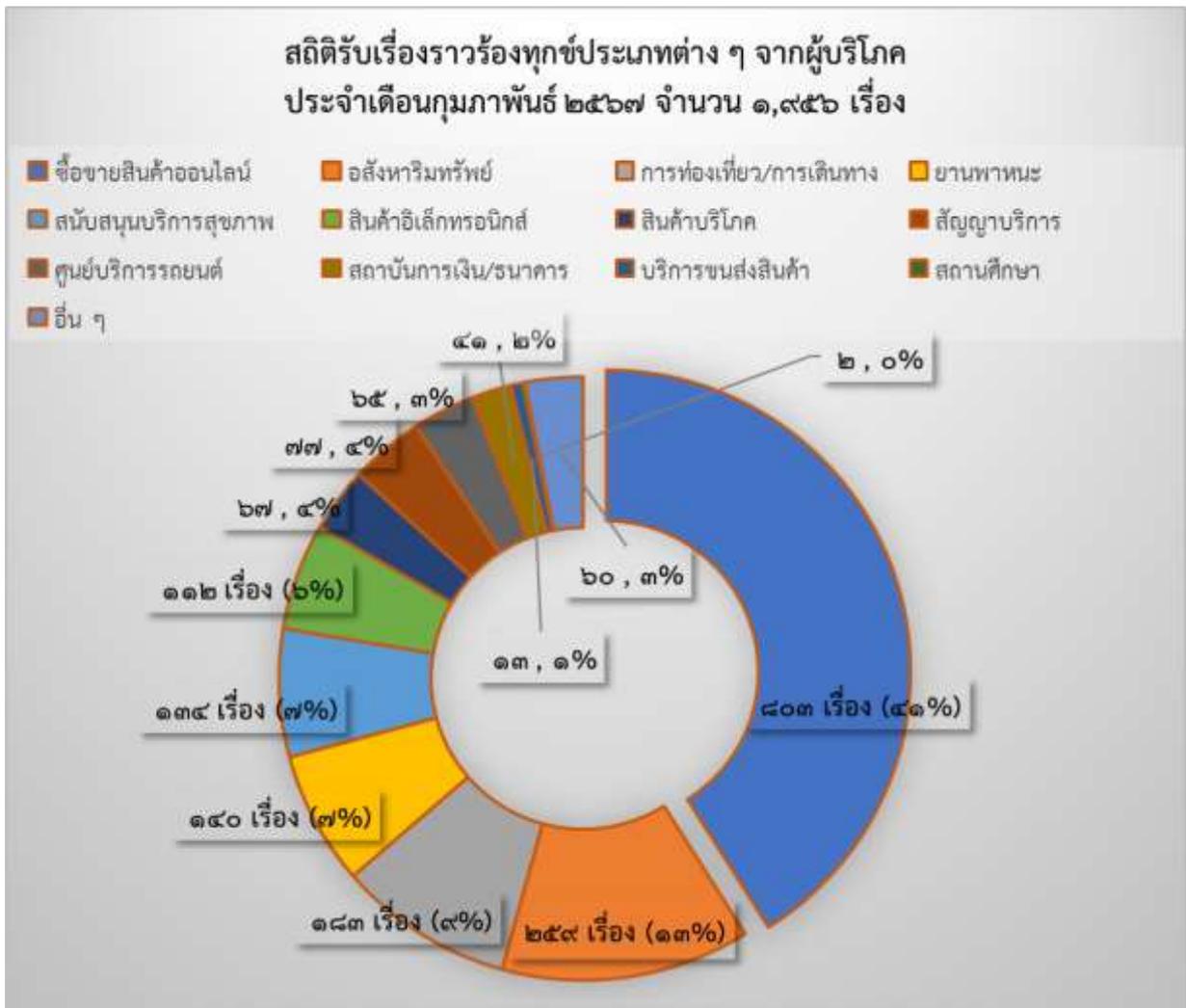
**สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
สำนักนายกรัฐมนตรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗)**

\*\*\*\*\*

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ รวมทั้งนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ สรุปได้ ดังนี้

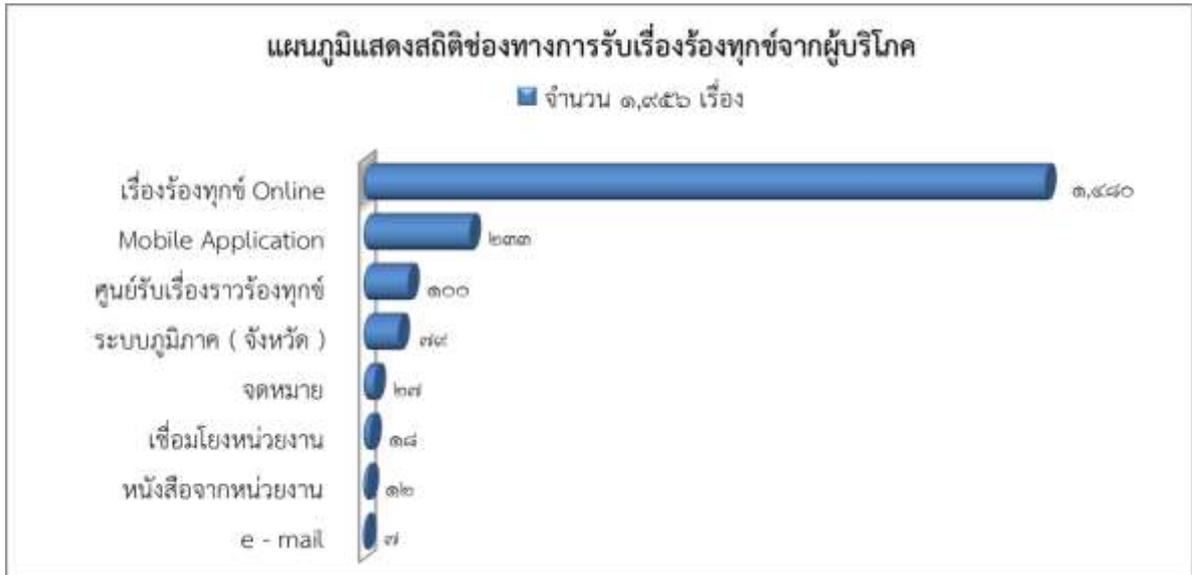
**๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค**

๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑,๙๕๖ เรื่อง รายละเอียดดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ เวลา ๑๕.๐๕ น.

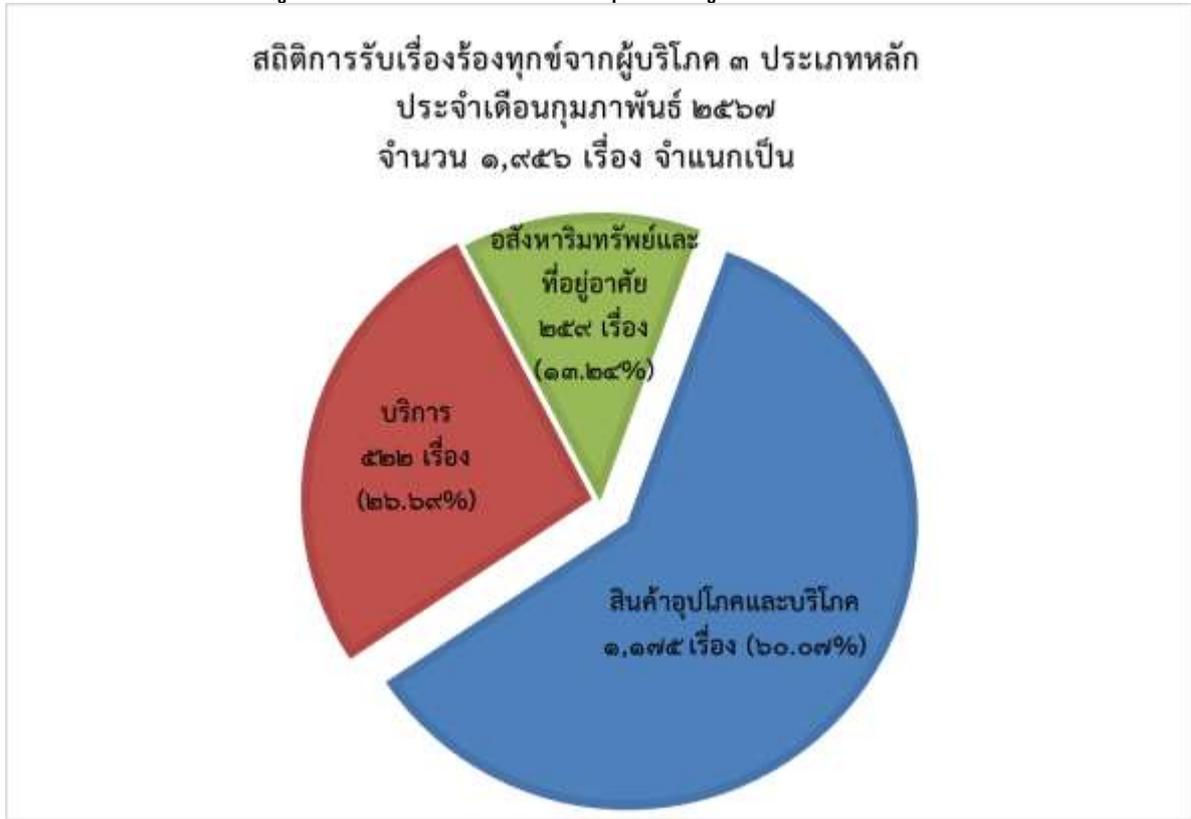
**ช่องทางเรื่องร้องทุกข์** : สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ เวลา ๑๕.๐๕ น.

๑.๒ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคออกเป็นประเภทหลัก ๓ ประเภท ได้แก่ ๑) สินค้าอุปโภคและบริโภค ๒) บริการ และ ๓) อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ จำนวน ๑,๙๕๖ เรื่อง ดังนี้

**แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๓ ประเภทหลัก**

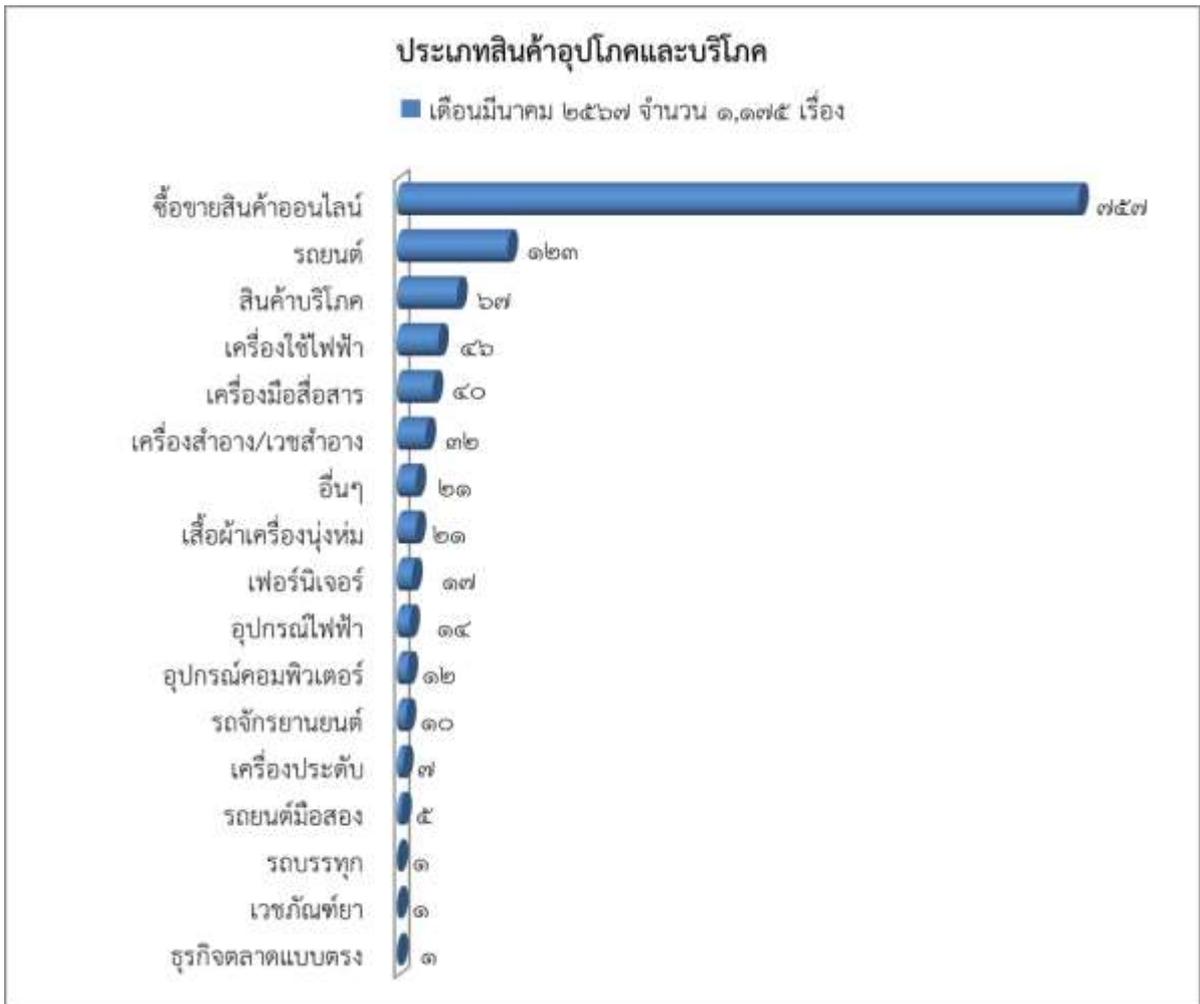


ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ เวลา ๑๕.๐๕ น.

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ จากสถิติในแผนภูมิ พบว่า ประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๑,๑๗๕ เรื่อง (๖๐.๐๗%) รองลงมา คือ บริการ จำนวน ๕๒๒ เรื่อง (๒๖.๖๔%) และอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๒๕๙ เรื่อง (๑๓.๒๙%) ซึ่งแบ่งประเภทเรื่องร้องทุกข์ต่าง ๆ ได้ดังนี้

## ๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

### แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ เวลา ๑๕.๐๕ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ จำนวน ๗๕๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๔๓ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

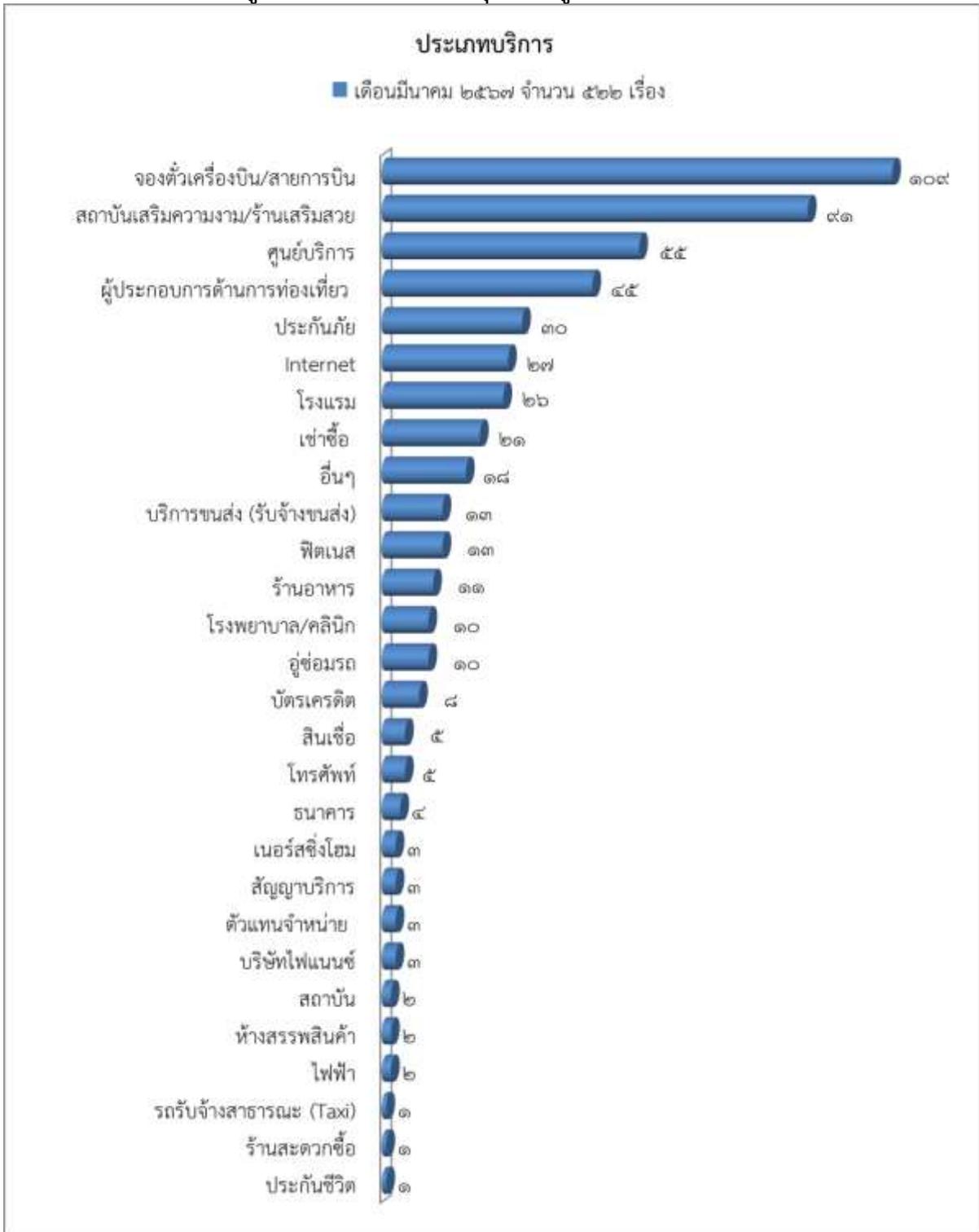
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๗๕๗)	ขอเงินคืน ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ไม่ได้รับความเป็นธรรม ตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า สินค้าชำรุด โฆษณาเกินจริง ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๒๓๑ ๑๙๐ ๑๒๑ ๑๑๔ ๔๙ ๓๖ ๘ ๔ ๓ ๑
รถยนต์ (๑๒๓)	ชำรุด ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ตรวจสอบข้อเท็จจริง ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย ไม่ได้รับเล่มทะเบียน ขอเงินคืน ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๖๘ ๒๐ ๑๗ ๘ ๔ ๒ ๒ ๑ ๑
สินค้าบริโภค (๖๗)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า โฆษณาเกินจริง ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๔๘ ๑๕ ๓ ๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๔๖)	สินค้าชำรุด ไม่ได้มาตรฐาน สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ขอเงินคืน	๒๕ ๑๖ ๓ ๒
เครื่องมือสื่อสาร (๔๐)	สินค้าชำรุด การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๕ ๘ ๖ ๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๓๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ผิดไปจากฉลากที่ระบุ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ขอเงินคืน	๑๖ ๑๓ ๑ ๑ ๑
อื่น ๆ (๒๑)	ไม่ระบุ	๒๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๒๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ผิดไปจากฉลากที่ระบุ การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด สินค้าชำรุด ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๙ ๖ ๓ ๑ ๑ ๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เฟอร์นิเจอร์ (๑๗)	ไม่ได้มาตรฐาน สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า โฆษณาเกินจริง	๑๐ ๖ ๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๔)	ไม่ได้มาตรฐาน สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า สินค้าชำรุด	๑๑ ๒ ๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๒)	สินค้าชำรุด สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๘ ๕
รถจักรยานยนต์ (๑๐)	ชำรุด ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์ ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๖ ๓ ๑
เครื่องประดับ (๗)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕ ๒ ๑
รถยนต์มือสอง (๕)	ชำรุด ขอเงินจองคืน	๕ ๑
รถบรรทุก (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
เวชภัณฑ์ยา (๑)	เรียกร้องค่าเสียหาย	๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๑)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ เวลา ๑๕.๐๕ น.

## ๒. ประเภทบริการ

### แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ เวลา ๑๕.๐๕ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน จำนวน ๑๐๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๘ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอคืนค่าโดยสาร

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

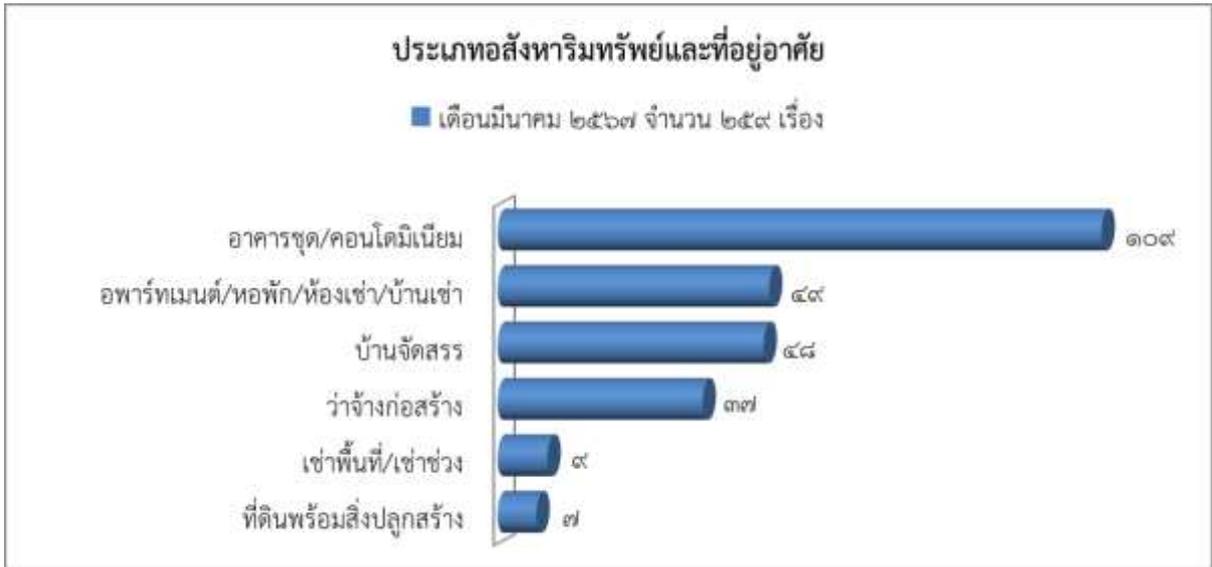
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๑๐๙)	ขอคืนค่าโดยสาร	๙๑
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๙
	ตรวจสอบการให้บริการ	๖
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๒
	ตัวถูกยกเลิก	๑
สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๙๑)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๖๙
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๒๐
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๑
	ขอเงินคืน	๑
ศูนย์บริการ (๕๕)	ตรวจสอบการให้บริการ	๕๑
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ	๒
	ซ่อมล่าช้า	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๔๕)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๙
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๙
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	ขอคืนค่าโดยสาร	๑
ประกันภัย (๓๐)	ตรวจสอบการให้บริการ	๒๒
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๖
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
	ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์	๑
Internet (๒๗)	ค่าบริการเกินจริง	๒๐
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	สัญญา Hispeed Internet ช้า	๒
	ขอคำปรึกษา	๒
โรงแรม (๒๖)	ขอเงินคืน	๒๐
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
เช่าซื้อ (๒๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๕
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๓
	ปิดบัญชีสินค้า	๒
	ค่าปรับสูงเกินจริง	๑
อื่นๆ (๑๘)	ไม่ระบุ	๑๘
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๑๓)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๑๒
	เรียกชดเชยเพิ่มเติม	๑
ฟิตเนส (๑๓)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๓
ร้านอาหาร (๑๑)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข/สิทธิประโยชน์	๘
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๑
	ไม่สะอาด	๑
โรงพยาบาล/คลินิก (๑๐)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๗
	ราคาไม่เหมาะสม	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อยู่ซ่อมรถ (๑๐)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๕
	ศูนย์บริการซ่อม/อยู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๓
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
บัตรเครดิต (๘)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๒
	ขอเงินคืน ค่าปรับสูง/ดอกเบี้ยล่าช้าสูง	๑ ๑
สินเชื่อ (๕)	พฤติกรรมการทวงหนี้	๓
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
โทรศัพท์ (๕)	ค่าใช้บริการสูงเกินความจริง	๔
	ตรวจสอบใบแจ้งหนี้	๑
ธนาคาร (๔)	ขอคำปรึกษา	๓
	ขอเงินคืน	๑
เนอร์สซิ่งโฮม (๓)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๒
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
สัญญาบริการ (๓)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒
	ผิดสัญญา	๑
ตัวแทนจำหน่าย (๓)	ขอเงินคืน	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๓)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๓
สถาบัน (๒)	ขอเงินคืน	๒
ห้างสรรพสินค้า (๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
ไฟฟ้า (๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
	เรื่องมิเตอร์ไฟฟ้า	๑
รถรับจ้างสาธารณะ (Taxi) (๑)	สัญญาไม่เป็นธรรม	๑
ร้านสะดวกซื้อ (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ประกันชีวิต (๑)	ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ เวลา ๑๕.๐๕ น.

### ๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

#### แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ เวลา ๑๕.๐๕ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม จำนวน ๑๐๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๘ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๐๙)	ขอเงินคืน	๓๑
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๒๕
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๓
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๙
	ตรวจสอบการให้บริการ	๕
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก	๕
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๓
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
ขอเงินค่ามัดจำคืน	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๔๙)	ขอเงินประกันคืน	๔๑
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๗
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
บ้านจัดสรร (๔๘)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๒๔
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๙
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๔
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๑	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๓๗)	ผู้รับเหมาทำงาน	๒๓
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๑๐
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ยกเลิกสัญญา	๑
	ขอเงินคืน	๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๙)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๘
	ค่าเช่าสูงเกินไป	๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๗)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๔
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ เวลา ๑๕.๐๕ น.

ตารางสถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ ที่เข้ามามากที่สุด และแนวทางแก้ไขปัญหา เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

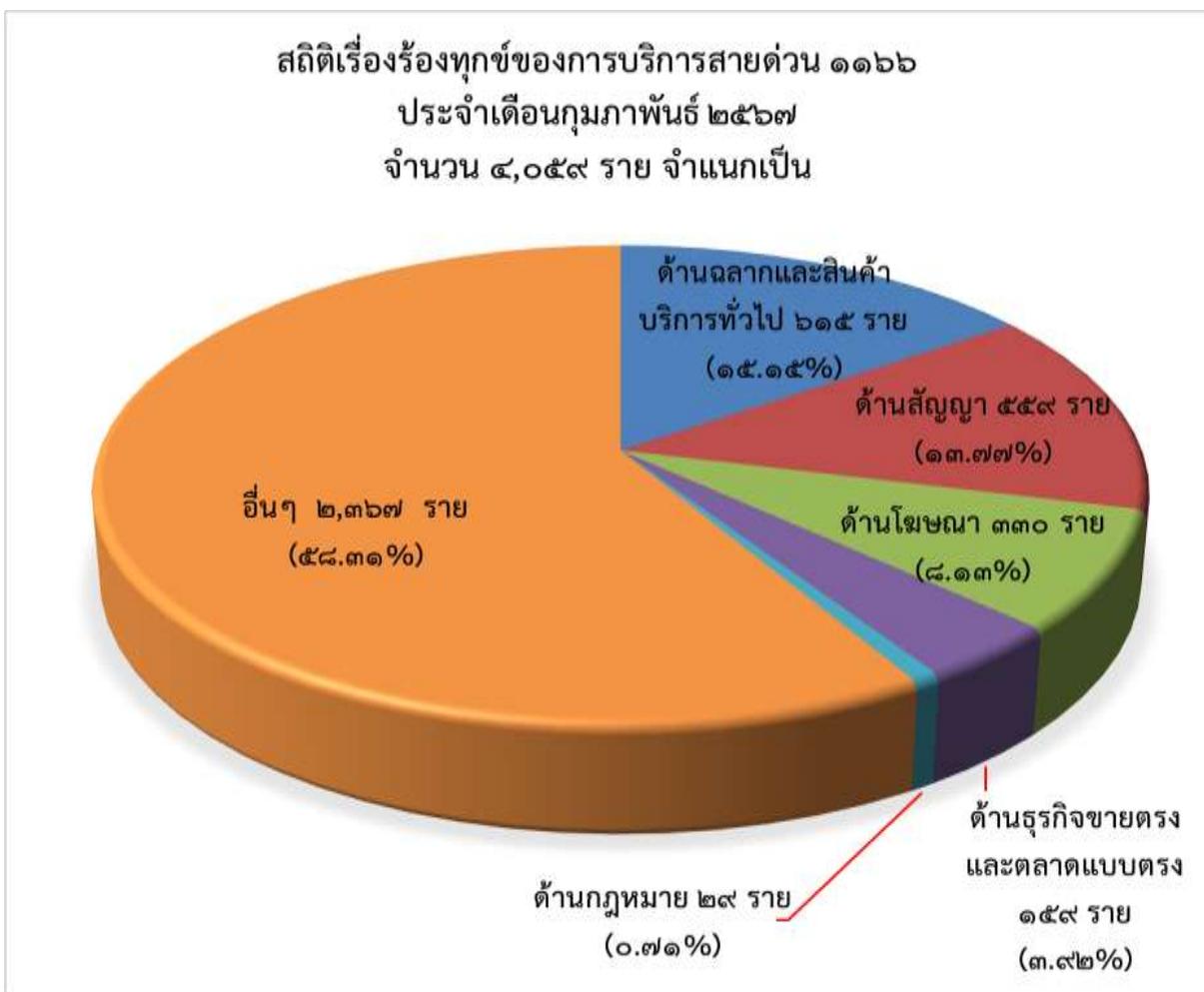
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
<b>อันดับที่ ๑</b> ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๗๕๗)	ขอเงินคืน	๒๓๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑๙๐
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๒๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๑๔
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๔๙
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๖
	สินค้าชำรุด	๘
	โฆษณาเกินจริง	๔
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๓
ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๑	
<b>อันดับที่ ๒</b> รถยนต์ (๑๒๓)	ชำรุด	๖๘
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๐
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๗
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๘
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๔
	ขอให้ชดเชยค่าเสียหาย	๒
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๒
	ขอเงินคืน	๑
ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑	
<b>อันดับที่ ๓</b> จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๑๐๙)	ขอคืนค่าโดยสาร	๙๑
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๙
	ตรวจสอบการให้บริการ	๖
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๒
	ตั๋วถูกยกเลิก	๑
<b>อันดับที่ ๔</b> อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๐๙)	ขอเงินคืน	๓๑
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๒๕
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๓
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๙
	ตรวจสอบการให้บริการ	๕
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก	๕
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๓
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑
การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑	
ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑	
ขอเงินค่ามัดจำคืน	๑	
<b>อันดับที่ ๕</b> สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๙๑)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๗๐
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๒๐
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๑

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

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

๑.๓ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจัดให้มีการขอรับคำปรึกษาและแจ้งเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ โดยมีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๔,๐๕๙ ราย ขอรับคำปรึกษา/รับเรื่องร้องทุกข์/ติดตามผล/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ จำนวน ๔,๐๕๙ ราย

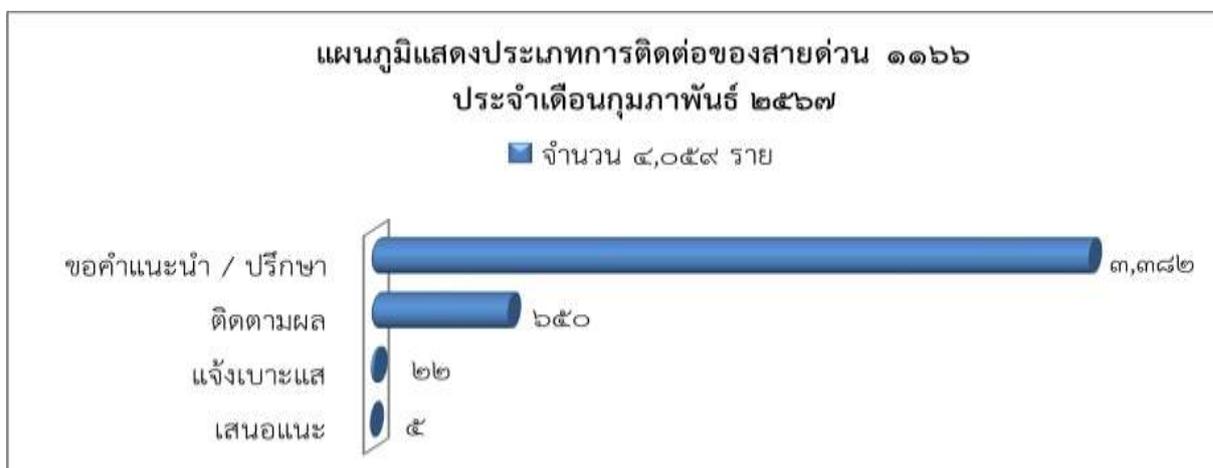
**แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖**



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

**ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖ :** สามารถจำแนกประเภทเรื่องการติดต่อ ดังนี้

**แผนภูมิแสดงประเภทการติดต่อการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖**



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

## ๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๘๘๔ เรื่อง ผู้บริโภค ๙๐๐ ราย เป็นเงิน ๕,๗๘๐,๔๓๘.๒๕ บาท (ห้าล้านเจ็ดแสนแปดหมื่นสี่ร้อยสามสิบแปดบาทยี่สิบห้าสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค	๕๘๕	๕๘๕	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑๗๕	๑๗๕	๑๑๘,๑๗๕.๐๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๒๕	๒๕	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๔๗	๔๗	๖๑๕,๔๙๔.๑๘
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๒๔	๔๐	๑,๒๔๗,๗๔๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๒๘	๒๘	๓,๗๙๙,๐๒๙.๐๗
<b>รวม</b>	<b>๘๘๔</b>	<b>๙๐๐</b>	<b>๕,๗๘๐,๔๓๘.๒๕</b>

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

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านๆ มาด้วย)

สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคซึ่งมีเรื่องค้างถึงปัจจุบัน (เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗) ทั้งหมด ๕,๔๓๗ เรื่อง ข้อมูล ณ วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๗ จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

### ๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ได้รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค		
	จำนวนผู้ประกอบการธุรกิจที่ถูกดำเนินคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
<b>๑. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค</b>			
กรณีเรื่องการโฆษณา	๒	๒	๑๐,๐๐๐.๐๐
กรณีสินค้าและบริการทั่วไป	๗	๗	๔๙,๕๑๙.๐๐
กรณีสัญญา/อสังหาริมทรัพย์	๘	๒๑	๓๖,๘๙๗,๑๗๔.๒๐
กรณีด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๗</b>	<b>๓๐</b>	<b>๓๖,๙๕๖,๖๙๓.๒๐</b>

#### ๔. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

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

กรณีความผิด	จำนวนผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกเปรียบเทียบความผิด		
	คดี	ราย	จำนวนเงิน ที่เปรียบเทียบปรับ
ด้านโฆษณา	-	-	-
ด้านฉลาก	-	-	-
ด้านสัญญา	๖	๑๐	๑,๑๒๒,๐๐๐.๐๐
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๖	๑๕	๙๘๓,๐๐๐.๐๐
ด้านความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	-	-	-
ชดหนังสือเรียก (ไม่มาให้ถ้อยคำตามหนังสือเรียก)	๒	๓	๓๓,๐๐๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๔</b>	<b>๒๘</b>	<b>๒,๑๓๘,๐๐๐.๐๐</b>

### ๕. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล  
ซึ่งในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ชื่อจำเลย	ผลการดำเนินการ ยึด-อายัด	จำนวน (คดี)	จำนวน ผู้บริโภค (ราย)	จำนวนเงิน (บาท) ที่ยึด-อายัด
นายยงยุทธ พรหมลา	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๒๗,๐๐๐.๐๐
บริษัท ไพบูลย์บุญ กรุ๊ป จำกัด ที่ ๑ กับพวกรวม ๒๓ ราย	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๓๓	๘,๐๓๘,๐๔๕.๓๕
บริษัท โซล่า พรีอเพอร์ตี จำกัด	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๓๔๙,๕๒๓.๙๗
บริษัท เปรมสิตา จำกัด	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๔๓๕,๗๖๖.๓๐
รวม		๔	๓๖	๘,๘๕๐,๓๓๕.๖๒

## ๖. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ จำนวน ๙ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

### การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๔ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ทรีนิตี้ กรุ๊ป คอร์ปอเรชั่น จำกัด
๒. บริษัท เอ็นวิเชนนารี ไลฟ์ (ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัท วัคเซสส์ อินฟินิตี้ส์ จำกัด
๔. บริษัท เดอะ วันพลัส ยูนิตี้ จำกัด

### การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๕ ราย ได้แก่

๑. บริษัท พีชกินดี จำกัด
๒. บริษัท เอ เอส เอ พี คอร์ปอเรชั่น จำกัด
๓. บริษัท เคดีดี อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด
๔. บริษัท กู๊ด เนเบอร์ส ไบโอเทคโนโลยี จำกัด (ระบบ OCPB Direct)
๕. บริษัท บางกอก สมาร์ทการ์ด ซิสเทม จำกัด (ระบบ OCPB Direct)

## การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ จำนวน ๓๐ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

### การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๑๔ ราย ได้แก่

๑. บริษัท พีเอ็ม นิวทรีชั่น แอนด์ คอสเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด
๒. บริษัท ซัคเซสมอร์ ปีอิ่งค์ จำกัด (มหาชน)
๓. บริษัท ยูซานา เฮลท์ ซาเอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด
๔. บริษัท เจอเนสส์ โกลบอล (ประเทศไทย) จำกัด
๕. บริษัท วันเดอร์ไลน์ คอร์ป จำกัด
๖. บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด
๗. บริษัท โคเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด
๘. บริษัท ชวง โฮ เอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด
๙. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด
๑๐. บริษัท 4 ไลฟ์ (ประเทศไทย) จำกัด
๑๑. บริษัท ซันไซน์ 9 จำกัด
๑๒. บริษัท เลกาซี คอร์ป จำกัด
๑๓. บริษัท ร่ำรวย 1998 จำกัด
๑๔. บริษัท ออพพิวไลน์ซ์ โกลบอล (ประเทศไทย) จำกัด

**การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑๖ ราย ได้แก่**

๑. บริษัท พีเอ็ม นิวทรีซัน แอนด์ คอสเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด
๒. บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา ไลฟ์ จำกัด
๓. บริษัท ไบชาสามม้า จำกัด
๔. บริษัท ทู จีเอส จำกัด
๕. บริษัท แฟนสลิ้งค์ คอมมูนิเคชั่น จำกัด
๖. บริษัท แมทเทอร์ ดี จำกัด
๗. บริษัท วันเดอร์ไนน์ คอร์ป จำกัด
๘. บริษัท อาร์เอส ลิฟเวลล์ จำกัด
๙. บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด
๑๐. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด
๑๑. บริษัท 4 ไลฟ์ (ประเทศไทย) จำกัด
๑๒. บริษัท ไนซ์ คอล จำกัด (มหาชน)
๑๓. บริษัท โตโยต้า อินซ์วรันซ์ โบรกเกอร์ จำกัด
๑๔. บริษัท ยัสपाल จำกัด (มหาชน)
๑๕. บริษัท จีเอ็มเอ็ม โอ ซ้อปปีง จำกัด
๑๖. บริษัท อาร์เอส ลิฟเวลล์ จำกัด

### ๗. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ (ส่วนกลาง)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการติดตามตรวจสอบพฤติการณ์ของผู้ประกอบการด้านต่างๆ ได้แก่ ผู้ประกอบการที่ดำเนินการโฆษณา ผู้ประกอบการที่เป็นผู้ผลิต ผู้ส่งหรือนำเข้าและผู้จำหน่ายสินค้าและบริการ ตรวจสอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและหลักฐานการรับเงิน และผู้ประกอบการขายตรงและตลาดแบบตรง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันปราบปรามการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ซึ่งในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๖.๑ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๑๕ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
<b>๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป</b>	
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๘ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๗ ราย
ไม่ถูกต้อง	๑ ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ทองรูปพรรณเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๗ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๗ ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย

๖.๒ การตรวจสอบสัญญาได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๑๙ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
<b>๑. การตรวจสอบสัญญา</b>	
- ตรวจสอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕	๑๙ ราย
พบว่า ถูกต้อง	- ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย
แนะนำ	๑๙ ราย

**การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ  
(ส่วนภูมิภาค)**

๖.๓ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๑๙ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
<b>๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป</b>	
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๖ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๖ ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ทองรูปพรรณเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๑๓ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๑๒ ราย
ไม่ถูกต้อง	๑ ราย

## ๘. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	จำนวน	
<b>๑. งานประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค</b>	<b>๗๗</b>	<b>เรื่อง</b>
- การผลิต infographic	๙	เรื่อง
- สื่อวีดิทัศน์/การผลิตสื่อบอร์ด	๒	เรื่อง
- การตรวจข่าว	๒๙	เรื่อง
- ข่าวประชาสัมพันธ์	๑๖	เรื่อง
- ประสานสื่อ	๖	เรื่อง
- ลงพื้นที่ข่าว	๗	เรื่อง
- การสัมภาษณ์ผู้บริหาร	๖	เรื่อง
- การผลิตรายการวิทยุครบเครื่องเรื่อง สคบ.	๒	เรื่อง
<b>๒. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค</b>	<b>๒๙๓</b>	<b>เรื่อง/ครั้ง/เล่ม</b>
<b>๒.๑ การผลิตสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์</b>	<b>๓๓</b>	<b>เรื่อง</b>
<b>๒.๒ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง ต่าง ๆ</b>	<b>๒๕๘</b>	<b>เรื่อง/ครั้ง/เล่ม</b>
(๑) สื่อ Online	๑๔๕	เรื่อง
(๒) สื่อสารมวลชน	๓	เรื่อง
(๓) การจัดนิทรรศการ	๑	ครั้ง
(๔) การจัดส่งข้อมูลข่าวสารทางไปรษณีย์	๖	เรื่อง
(๕) การขอรับเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	๑๐๐	เล่ม
(๖) การเผยแพร่ทางสื่อวิทยุ	๓	เรื่อง
<b>๒.๓ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สคบ.</b>	<b>๒</b>	<b>เรื่อง</b>
(๑) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ	๒	เรื่อง

## ๙. ข่าวเด่นประจำเดือน

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๖ เรื่อง ดังนี้

๙.๑ รมต. พวงเพ็ชร ตรวจสอบทองรูปพรรณช่วงตรุษจีน สร้างความมั่นใจให้ผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ดร. พวงเพ็ชร ชุนละเอียด รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี นำทีมลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจร้านทอง ถนนเยาวราช เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพฯ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อทองรูปพรรณช่วงเทศกาลตรุษจีนและป้องกันการเอาเปรียบ จำนวน ๘ แห่ง จากประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ของ สคบ. ให้ทองรูปพรรณเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก จากการตรวจสอบพบว่าร้านทองทุกร้านมีการจัดทำฉลากสินค้าถูกต้อง ครบถ้วน และรัฐมนตรีย้ำว่าหากพบผู้ประกอบการฝ่าฝืน ให้ระวังโทษตามกฎหมาย นอกจากนี้ ให้มีการส่งเสริมผู้ผลิตและจำหน่ายทองรูปพรรณที่มีมาตรฐาน จัดทำฉลากสินค้าที่ถูกต้อง ผ่านการมอบประกาศเกียรติคุณ นำไปสู่การยกระดับคุณภาพทองรูปพรรณเทียบเท่าระดับสากลต่อไป

## ๙.๒ รมต. พวงเพ็ชร ลุย นำทีมปราบปรามบุหรี่ไฟฟ้า อย่างเฉียบขาด



เมื่อวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ดร.พวงเพ็ชร ชุนละเอียด รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี นำทีมลงพื้นที่กวาดล้างร้านลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า ย่านคลองถม ซอยนวลจันทร์ และซอยเสนา นิคม ตามที่ได้ร้องเรียนการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า ซึ่งมีเด็กและเยาวชนไปซื้อมาสูบจำนวนมาก เพื่อปกป้องกลุ่มเด็กและเยาวชน ตามภารกิจเร่งด่วนจากท่านนายกรัฐมนตรี จากการตรวจค้นพบร้านลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า จำนวน ๑๐ ร้าน เจ้าหน้าที่จึงได้แสดงตนและยึดบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า พร้อมพยานหลักฐานทั้งหมด เพื่อดำเนินคดีกับผู้ขายและบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมมูลค่าสินค้าประมาณ ๕,๐๐๐,๐๐๐ บาท มีเงินสะพัดประมาณ ๓๐,๐๐๐ - ๔๐,๐๐๐ บาท ต่อวัน รัฐมนตรีย้ำว่าการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า เป็นการมอมเมาเด็กและเยาวชน ทำทนายกฎหมาย ต่อจากนี้ สคบ. จะบูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการกวาดล้าง สร้างมาตรการป้องกัน สร้างการรับรู้ถึงพิษภัยบุหรี่ไฟฟ้า สำหรับผู้ประกอบการที่ยังลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า ถือเป็นสิ่งที่กระทำผิดกฎหมาย ขอให้เลิกขายอย่างเด็ดขาด หากพบเห็น สคบ. จะดำเนินคดีกับผู้ขายและบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง

๙.๓ รมต. พวงเพ็ชร สังก. ลงพื้นที่ตรวจสอบชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมเนื่องในวันมาฆบูชา



เมื่อวันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ เวลา ๑๔.๐๐ น. เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครอง ร่วมกับการค้าภายใน ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้ผลิตและจำหน่ายสินค้าประเภทชุดสังฆทานและชุดไทยธรรม ณ ร้านจำหน่ายสังฆภัณฑ์ บริเวณเสาชิงช้า เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติมประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ฉบับที่ ๒๓ (พ.ศ. ๒๕๕๐) เรื่อง ให้ชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก แนะนำให้ผู้ผลิตและผู้จำหน่ายชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมจัดทำฉลากของสินค้าประเภทชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมให้ถูกต้องตามกฎหมาย อันเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับข้อมูล รวมทั้งคำพรรณนาที่ถูกต้องและเพียงพอต่อการตัดสินใจซื้อชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมเพื่อทำบุญเสริมสร้างความเป็นสิริมงคล และเป็นการเฝ้าระวังการเอาเปรียบผู้บริโภค หากร้านค้าขายชุดสังฆทานโดยไม่มีฉลากหรือมีฉลากแต่การแสดงฉลากนั้นไม่ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๖ เดือน ปรับไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ กรณีเป็นผู้ผลิตหรือผู้นำเข้า ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๑ ปี ปรับไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ จากการลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้ผลิตและจำหน่ายสินค้าประเภทชุดสังฆทานและชุดไทยธรรม จำนวน ๑๒ แห่ง พบว่าผู้ประกอบการให้ความร่วมมือ และมีการจัดทำฉลากสินค้าถูกต้องครบถ้วน

๙.๔ “สคบ.ย่องเจียบจัดการบุหรีไฟฟ้ากลางเมือง เชียงใหม่ ขานรับนโยบายรมต.พวงเพ็ชรฯ”



ตามที่นายกรัฐมนตรีนายเศรษฐา ทวีสิน ได้กำชับให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งดำเนินการจัดการ บุหรีไฟฟ้าที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มเด็กและเยาวชน ดร.พวงเพ็ชร ชุนละเอียด รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี สั่งการ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบการลักลอบขายบุหรีไฟฟ้า เมื่อวันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ นายธสรณ์อัฑฒ์ ธนทิพพันธ์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ส่งชุดปฏิบัติการ พิเศษฯ นำโดยนายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการส่วนบังคับคดี รองผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ พร้อมเจ้าหน้าที่ สคบ. หลายลงพื้นที่บริเวณตัวเมืองเชียงใหม่ ตรวจสอบข้อมูลการลักลอบขายบุหรีไฟฟ้า ตามที่มีประชาชนและผู้ปกครองของเด็กและเยาวชน แจ้งเบาะแส พบมีการลักลอบขายบุหรีไฟฟ้านับสิบร้าน บางร้านอยู่ติดกับสถานศึกษาที่เป็นโรงเรียน และติดกับชุมชน บางร้านเปิดขายติดถนนใหญ่ที่มีคนสัญจรไปมา เห็นได้ชัดเจนว่าเป็นร้านขายบุหรีไฟฟ้า พนักงานเจ้าหน้าที่ของ สคบ. จึงได้ดำเนินการแสดงตนและยึดของกลาง ทั้งหมด จำนวน ๑๐,๔๗๘ ชิ้น รวมมูลค่า ประมาณ ๓.๕ ล้านบาท และดำเนินคดีกับผู้ขายจำนวน ๗ ราย จากการสอบปากคำผู้ขายยอมรับว่าเป็นผู้ขายบุหรีไฟฟ้า นำยาบุหรีไฟฟ้าให้ลูกค้าทั่วไปทั้งเปิดหน้าร้าน และสั่งทางออนไลน์ได้ด้วยโดยทางร้านเปิดขายตลอด ๒๔ ชั่วโมง ประชาชน ผู้ปกครองของเด็กและเยาวชน หลายคนได้เข้ามาสอบถามถึงการปฏิบัติการในครั้งนี้ และขอบคุณรัฐบาลรวมถึงรมต.พวงเพ็ชรฯ และเลขา สคบ. ที่เอาจริงเอาจังเกี่ยวกับเรื่องนี้ ซึ่งการลักลอบขายบุหรีไฟฟ้า นำยาบุหรีไฟฟ้า เป็นความผิดตามคำสั่ง คณะกรรมการคุ้มครองที่ ๘/๒๕๕๘ เรื่อง "ห้ามขายหรือห้ามให้บริการบาราเก้ บาราเก้ไฟฟ้า บุหรีไฟฟ้าหรือน้ำยา สำหรับเติมบุหรีไฟฟ้า" ทั้งนี้ หากว่าใครฝ่าฝืนเป็นความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มีโทษจำคุกไม่เกิน ๓ ปี หรือปรับไม่เกิน ๖ แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ผู้ใดพบเห็นการลักลอบขายบุหรีไฟฟ้า สามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจในท้องที่ หรือ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) หรือศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด

๙.๕ นายก มอบ รมต. พวงเพ็ชร กวาดล้างบุหรีไฟฟ้า

นายก มอบ รมต. พวงเพ็ชร  
กวาดล้างบุหรีไฟฟ้า

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ฝ่ายประชาสัมพันธ์

www.ocpb.go.th

เมื่อวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายสรณ์อัฑฒ์ ธนทิพย์) มอบหมายให้พันตำรวจเอก ประทีป เจริญศิลป์ เข้าร่วมในการประชุมติดตามการเร่งรัดการพัฒนา กรุงเทพมหานคร ณ ห้องรัตนโกสินทร์ ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร โดยมี นายเศรษฐา ทวีสิน นายกรัฐมนตรี เป็นประธานการประชุมดังกล่าว ซึ่งนายกรัฐมนตรี ได้มอบหมายให้ ดร.พวงเพ็ชร ชุนละเอียด รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นผู้ประสานงานหลักของฝั่งรัฐบาล และช่วยขับเคลื่อนงานด้านประชาสัมพันธ์ของ กรุงเทพมหานคร และยังได้กำชับให้เร่งกวาดล้างบุหรีไฟฟ้าอย่างเข้มงวด หลังจากที่ผู้ปกครองและประชาชน ร้องเรียนมายังรัฐบาล ว่าส่งผลกระทบต่อบุตรหลานและมอมเมาเด็กและเยาวชน ทั้งนี้ ที่ผ่านมา สคบ. ลงพื้นที่ กวาดล้างแหล่งจำหน่ายบุหรีไฟฟ้ากับกรุงเทพมหานครอย่างใกล้ชิด แต่พบว่ายังมีการลักลอบจำหน่ายอีกหลาย พื้นที่ ทั้งในเขต กทม. และต่างจังหวัด จึงขอความร่วมมือ หากท่านใดมีเบาะแส สามารถแจ้งมาได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ รวมถึงทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect

๙.๖ รมต. พวงเพ็ชร นาทิม สคบ. ร่วมตำรวจไซเบอร์ อย. จับกุมขบวนการหลอกขายสินค้าออนไลน์ พบผู้เสียหายนับหมื่นคน



ตามที่รัฐบาลโดยนายเศรษฐา ทวีสิน นายกรัฐมนตรี ได้มีนโยบายที่สำคัญให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องบูรณาการร่วมกันในการแก้ไขปัญหาสินค้าออนไลน์หลอกลวงประชาชนผู้บริโภค เมื่อวันที่ ๒๗ ก.พ. ๖๗ ดร.พวงเพ็ชร ชุนละเอียด รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี นำทีมสคบ. ภายใต้การอำนวยการของนายธสรณ์อัฒม์ ธนธิพันธ์ เลขฯ สคบ. มอบหมายพันตำรวจเอกประทีป เจริญศิลป์ รองเลขา สคบ. พร้อมเจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. พนักงานกำลังร่วมกับบก.สอท.๒ และ อย. สนธิกำลังลงพื้นที่ตรวจสอบตามหมายจับและหมายค้นของศาลจำนวน ๓ จุด ในหมู่บ้านแห่งหนึ่ง ย่านตำบลคลองสาม อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบบ้านหลังดังกล่าวมีประตูเหล็กดัดคล้องกุญแจอยู่ แต่มีคนอาศัยอยู่ภายในไม่ยอมเปิดประตูให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าตรวจค้นตามหมายค้น จึงประสานนิติบุคคลหมู่บ้านเพื่อมาเป็นพยานยืนยันที่อยู่หลังจากนั้นได้มีการตัดกุญแจประตูและควบคุมตัวผู้ที่อยู่ภายในบ้านได้ ๒ คน ผลการตรวจค้นภายในบ้านซึ่งใช้เป็นที่เก็บสินค้า พบว่ามีสินค้านำเข้ามาจากต่างประเทศทั้งหมดเป็นอาหารเสริม เครื่องสำอาง ยา สมุนไพร และเครื่องมือแพทย์ แต่ไม่มีเครื่องมือ อย. ที่ตัวสินค้า แต่อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงได้ยึดอายัดสินค้าทั้งหมดไว้ตรวจสอบเพื่อดำเนินคดีตามกฎหมายต่อไป เหตุที่มาของการเข้าตรวจค้นครั้งนี้ สืบเนื่องจาก สคบ. ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคแจ้งว่า มีผู้ประกอบการธุรกิจได้ส่งทีชชูปียกจำนวน ๑ ห่อ มาให้ที่บ้าน เมื่อประมาณปลาย ปี ๒๕๖๖ และเรียกเก็บเงินปลายทาง ทั้ง ๆ ที่ตนเองไม่ได้สั่งซื้อสินค้าประเภทนี้ ต่อมา สคบ. ได้รวบรวมข้อมูลเพื่อดำเนินการ พบว่ามีบุคคลที่เป็นคนต่างด้าวนำเข้าทีชชูปียกมาจากต่างประเทศ โดยร่วมมือกับคนไทยและใช้บ้านหลังหนึ่งย่านปทุมธานีเป็นสถานที่แพ็คสินค้าแล้วให้ขนส่งเอกชนทำการขนส่งสินค้าไปยังที่อยู่ของเหยื่อ ใช้วิธีการชำระค่าสินค้าแบบเก็บเงินปลายทาง ซึ่งเงินที่ได้จากเหยื่อจะถูกส่งให้บริษัทแห่งหนึ่งย่านถนนพระราม ๙ แขวง/เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร เป็นผู้รับเงินปลายทางที่ผ่านมาพบมีผู้เสียหายนับหมื่นราย มูลค่าความเสียหายหลายสิบล้านบาท ทั้งนี้ นายธสรณ์อัฒม์ ธนธิพันธ์ เลขฯ สคบ. กล่าวว่า “ความสำเร็จในการทลายเครือข่ายสินค้าออนไลน์ผิดกฎหมายในครั้งนี้ เป็นไปตามนโยบายของ ดร.พวงเพ็ชร ชุนละเอียด รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ให้บูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปราบปราม รวมถึงมาตรการในการป้องกันการหลอกลวงขายสินค้าออนไลน์ดังกล่าว”

## ๑๐. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดประชุมสัมมนาให้ความรู้แก่ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑ ครั้ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

### ๑. การจัดประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

#### ๑.๑ โครงการฝึกอบรมพัฒนาทักษะดิจิทัลสู่การขับเคลื่อน สคบ. ดิจิทัล OCPB Smart Digital ๒๐๒๔

การจัดฝึกอบรมพัฒนาทักษะดิจิทัลสู่การขับเคลื่อน สคบ. ดิจิทัล OCPB Smart Digital ๒๐๒๔ จำนวน ๒ หลักสูตร คือ หลักสูตร “ธรรมาภิบาลข้อมูล Data Governance และ พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕” และหลักสูตร “ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และการใช้ระบบสารสนเทศของหน่วยงาน” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การทำงานของระบบสารสนเทศด้านฐานข้อมูลสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และการบริหารจัดการฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบสอดคล้องตามภารกิจและสถานการณ์ปัจจุบัน เมื่อวันที่ ๒๘ - ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ณ โรงแรมเซ็นทรา บายเซ็นทรา ศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ และ โรงแรม ทีเค. พาเลซ แอนด์ คอนเวนชัน แจ้งวัฒนะ



ผลการดำเนินงาน : ผู้เข้าร่วมอบรมมีความรู้ความเข้าใจและพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของ สคบ. หน่วยงาน Smart Digital รักษาความมั่นคงปลอดภัยในการใช้ระบบสารสนเทศ และการป้องกันรูปแบบการโจมตีทางไซเบอร์ของหน่วยงาน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนเทคโนโลยีและสารสนเทศ)

## ๑๑. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการ/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/ คณะอนุกรรมการ ในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

### คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ จำนวน ๑ ครั้ง จำนวน ๓๑ เรื่อง ดังนี้

- การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านอสังหาริมทรัพย์ จำนวน ๑ เรื่อง
- การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านสินค้าและบริการ จำนวน ๑๑ เรื่อง
- การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านโฆษณา จำนวน ๓ เรื่อง
- การดำเนินคดีกับผู้ประกอบด้านธุรกิจขายตรง และตลาดแบบตรง จำนวน ๒ เรื่อง
- ยุติเรื่องร้องทุกข์
  - ยุติเรื่องด้านสินค้าและบริการ จำนวน ๖ เรื่อง
  - ยุติเรื่องด้านโฆษณา จำนวน ๓ เรื่อง
  - ยุติเรื่องด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง จำนวน ๒ เรื่อง

- ขอให้พิจารณาเพิ่มเติมมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ครั้งที่ ๑/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๓ ในการดำเนินคดีกับบริษัท แอปโซลูท เวิลด์ กรุ๊ป จำกัด พลตำรวจตรี ชุมศักดิ์ พุกษาพงษ์ และนางกุสุมา พุกษาพงษ์ ในฐานะกรรมการบริษัท

- (ร่าง) ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่...) พ.ศ. ....

- การส่งเสริม พัฒนา และสนับสนุนงานคุ้มครองผู้บริโภค ตามมาตรา ๑๐ (๑/๒) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

### คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

#### ๑. คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณาให้ความเห็นหลักฐานการรับเงินการให้บริการเสริมความงามของ บริษัท เดอะเดอมิส จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๓

๒. พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายห้องชุดที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ... และ (ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานสัญญาจองห้องชุด

#### ๒. คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณามติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรณีการผลิตนํ้ายาบู่ที่ไฟฟ้าเพื่อการส่งออกไปนอกราชอาณาจักร

๒. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC

๓. ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ของผู้ประกอบการ

## **คณะกรรมการคณะต่างๆ**

### **๑. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป**

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๕ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายอศิราห์ อธิปัญญทรัพย์ (เดิมชื่อนายสมบุรณ์ สิงห์แก้ว)
๒. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายกันตภณ ลีลาฉายากุล
๓. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายประยูร ต่านดำรงยุทธ
๔. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายธนะเลิศ สุวรรณศิริศิลป์
๕. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายปณณัฐิตาภา สุนทร

### **๒. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์**

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๖ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท อนันดา เอ็มเอฟ เอเชีย อโศก จำกัด โครงการ แอชตัน อโศก
๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ออลล์ อินส์ปรี ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน)
๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท กู๊ดวิลล์ แลนด์ จำกัด
๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายสมปอง พงษ์สุทธิ (ผู้รับจ้าง)
๕. ขอให้พิจารณาแพ่งแก่บริษัท โกรโฮม โปรเจ็ค จำกัด , บริษัท เอสซีจี ดิสทริบิวชั่น จำกัด และ บริษัท เน็กซ์เตอร์ ดิจิตอล แอนด์ โซลูชั่น จำกัด
๖. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของ Miss.Joy C

### **๓. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านโฆษณาและบริการ**

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแก่ บริษัท อโกต้า จำกัด
๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแก่ นางวรรณิ ฉวีประเสริฐ
๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแก่ บริษัท สลิม แอนด์ บิวตี้ จำกัด

### **๔. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง**

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายนันทวัฒน์ จุลาเต่า (ผู้รับเงินค่าสินค้า)
๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ลาซาด้า จำกัดและบริษัท สยาม คลินิก จำกัด
๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายวงศธร แซ่ตัน (เจ้าของ Facebook: Pong Wongsathon และผู้รับเงินค่าสินค้า)
๔. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายรัชชัยศ คนดี

### **๕. คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน**

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณากรณีบริษัท พฤษภา เรียวเอสเตท จำกัด (มหาชน) ขอรื้อการทำสัญญาให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยระยะยาว (Leasehold) ต้องจัดทำสัญญาตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๒ หรือไม่
๒. พิจารณาออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาเกี่ยวกับธุรกิจการให้เช่าซื้อรถแทรกเตอร์และเครื่องจักรการเกษตรเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา

### **๖. คณะอนุกรรมการศึกษาแนวทางการบังคับใช้กฎหมายตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค**

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้ศึกษาและพิจารณา “มาตรการในการกำกับดูแลโฆษณาจำหน่ายรถจักรยานยนต์”

**๗. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด**

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๗ เรื่อง ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนของนายอติคม รัชพงษ์ ผู้รับมอบอำนาจจากนางสาวสุพัสชา ขยันการ ร้องเรียนกับบริษัทตั้ง ธนสิน จำกัด ผู้ประกอบการโรงรับจำนำ อีซีมันนี่ สาขาพระปฐม และเรื่องร้องเรียนของนางสาววิศรา มาไพศาลสิน ร้องเรียน บริษัท Oneruk Furniture
๒. พิจารณาขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่นายอติเทพ เชาวลิต
๓. พิจารณาขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ดี เอ็มเพรส สลิมเซ็นเตอร์ จำกัด
๔. พิจารณาเรื่อง ว่าจ้างผู้ประกอบการก่อสร้าง แต่ไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จ
๕. พิจารณาเรื่อง ทำสัญญาจองรถยนต์ใช้แล้ว แต่เงื่อนไขในสัญญาไม่เป็นไปตามตกลง
๖. พิจารณาเรื่อง เช่าบ้านพักกับผู้ประกอบการ ต่อมาย้ายออก ผู้ประกอบการไม่คืนเงินประกัน
๗. พิจารณาเรื่อง จ้างผู้ประกอบการส่งพัสดุ ต่อมาพัสดุสูญหาย จึงขอค่าชดเชย

**๘. คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค**

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๑๗ ครั้ง เรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๒๐ เรื่อง ผู้ร้อง จำนวน ๕๓ ราย ไกล่เกลี่ยสำเร็จ จำนวน ๖ เรื่อง ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ จำนวน ๑๔ เรื่อง และจำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย ๖๗๐,๘๕๔.๐๐ บาท (หกแสนเจ็ดหมื่นแปดร้อยห้าสิบบาทถ้วน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ย เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการ ชดเชย (บาท)
ด้านยานยนต์	๒	๒	๒	-	๒	-
ชุดที่ ๑ (ด้านสัญญา)	๑	๒	๒	๑	๑	๑๐๐,๐๐๐.๐๐
ชุดที่ ๒ (ด้านสัญญา)	๑	๒	๒	๑	๑	๓,๐๐๐.๐๐
ชุดที่ ๓ (ด้านฉลาก)	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๔ (ด้านโฆษณา)	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๕ (ด้านธุรกิจขายตรงและ ตลาดแบบตรง)	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๖ (ภูมิภาค)	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๗ (ด้านสินค้าและบริการ)	๒	๒	๒	-	๒	-
ด้านเวชกรรม ทันตกรรม สถานเสริมความงาม	-	-	-	-	-	-
ด้านต่างประเทศ	-	-	-	-	-	-
ประจำจังหวัด	๑๑	๑๒	๔๕	๔	๘	๕๖๗,๘๕๔.๐๐
รวม	๑๗	๒๐	๕๓	๖	๑๔	๖๗๐,๘๕๔.๐๐

## ๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ผู้รับบริการแสดงความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

- |  |                 |
|--|-----------------|
| ๑) แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม              | จำนวน ๑๘๕ ราย   |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐%    |                 |
| ๒) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box)      | จำนวน ๑๘๕ ราย   |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๙.๐๕%  |                 |
| ๓) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ | จำนวน ๑,๓๑๒ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๓๓%  |                 |

-----