

สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค และรายงานผลการดำเนินงาน
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
(เดือนเมษายน 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

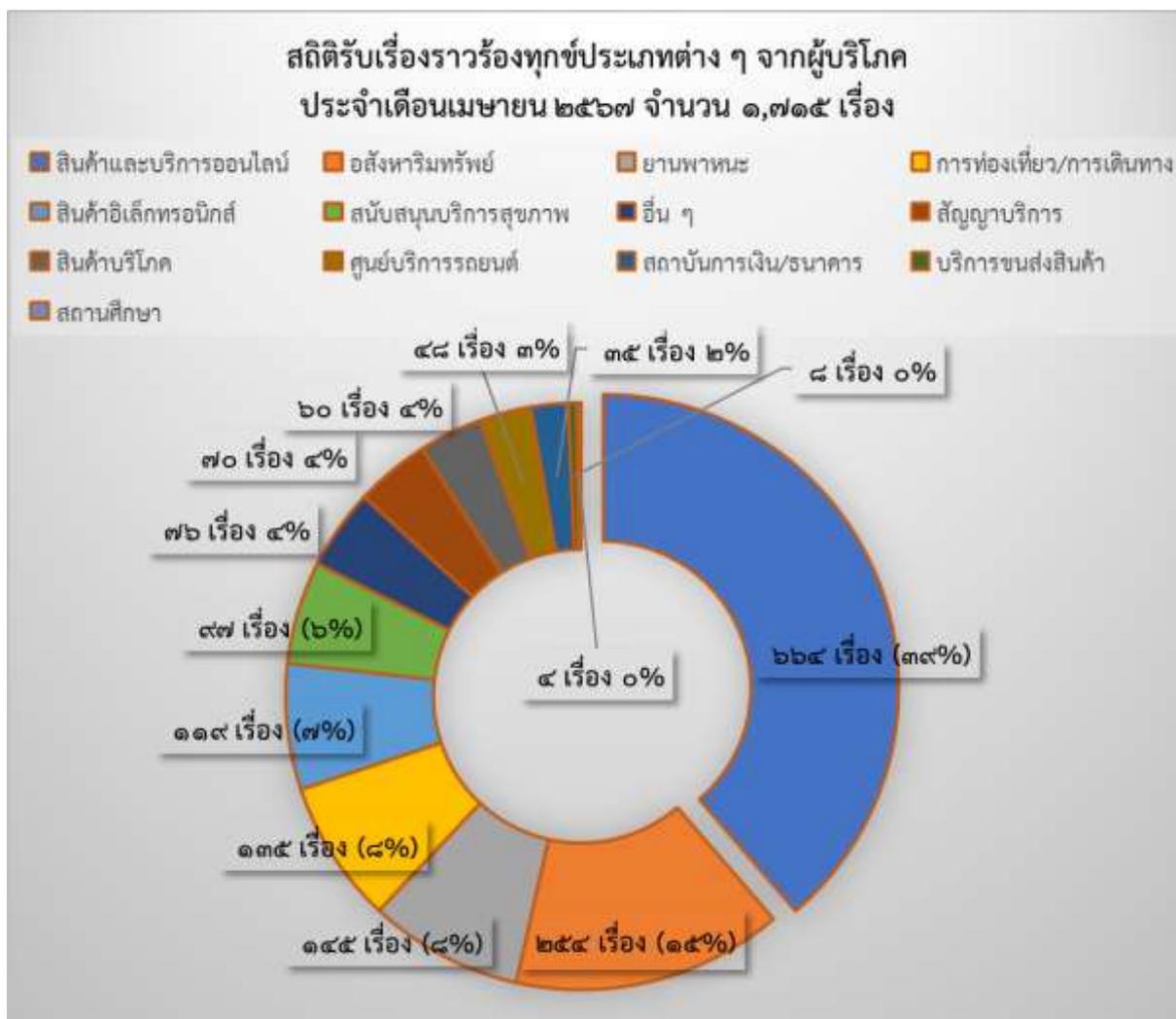
สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๗	ก
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑
๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑๕
๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๖
๔. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค	๑๗
๕. การจดทะเบียน และการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง	๑๘
๖. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ	๒๐
๗. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค	๒๑
๘. ข่าวเด่นประจำเดือน	๒๒
๙. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ	๓๑
๑๐. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๓๔

**สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค
และผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๗**

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)
ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑,๗๑๕ เรื่อง

แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

๒.๑ ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติ จากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๕๕๓ เรื่อง ผู้บริโภค ๖๓๗ ราย เป็นเงิน ๑๑,๐๑๐,๙๔๗.๐๙ บาท (สิบเอ็ดล้านหนึ่งหมื่นเก้าร้อยสี่สิบเจ็ดบาทเก้าสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค	๑๘๑	๑๘๑	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๒๕๗	๒๕๗	-
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๘๕	๘๕	๓,๐๒๗.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๔๒	๔๒	๕๖,๐๙๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๑๓	๔๕	๑๒๔,๙๖๗.๘๙
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๑๕	๒๗	๑๐,๘๒๖,๘๖๒.๒๐
รวม	๕๙๓	๖๓๗	๑๑,๐๑๐,๙๔๗.๐๙

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมาด้วย)

๒.๒ สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคซึ่งมีเรื่องค้างถึงปัจจุบัน (เดือนเมษายน ๒๕๖๗) ทั้งหมด ๖,๓๖๓ เรื่อง ข้อมูล ณ วันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๗ จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินการรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑๘ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๒๐ ราย เป็นเงิน ๔,๑๖๐,๕๗๐.๐๐ บาท (สี่ล้านหนึ่งแสนหกหมื่นห้าร้อยเจ็ดสิบบาทถ้วน)

๔. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๗ คดีผู้ประกอบการ จำนวน ๑๓ ราย เป็นเงิน ๑,๐๘๙,๐๐๐.๐๐ บาท (หนึ่งล้านแปดหมื่นเก้าพันบาทถ้วน)

๕. ข้อมูลการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

๕.๑ การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน จำนวน ๑๒ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๔ ราย ได้แก่

๑. บริษัท แมนนาเทค (ไทยแลนด์) จำกัด
๒. บริษัท เอฟอาร์เอ็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัท เอ็นพี 1968 กรุป จำกัด
๔. บริษัท ปีสมาร์ท ออนไลน์ จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๘ ราย ได้แก่

๑. บริษัท เสียวหมี่ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด
๒. บริษัท ปีสมาร์ท ออนไลน์ จำกัด
๓. บริษัท อิน โซล จำกัด
๔. บริษัท มีเดีย จีซอร์วเอนเจเนซี่ จำกัด (ระบบ OCPB DIRECT)
๕. บริษัท ทีเอ็มทีโปรสปอร์ต จำกัด
๖. บริษัท แกรนด์ คอส กรุป จำกัด
๗. บริษัท ที.แมน ฟาร์มาชูติคอล จำกัด (มหาชน)
๘. บริษัท เซ็นทรัลเทรดดิ้ง จำกัด

๕.๒ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง จำนวน ๒๙ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๑๒ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ไอยรา แพลนเน็ต จำกัด
๒. บริษัท ชาราช เวิลด์ (ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัท ยูโร ฟิทูพี ไดเรคท์ (ประเทศไทย) จำกัด
๔. บริษัท คารา เซ็นเตอร์ จำกัด
๕. บริษัท โกลเด็น เฮิร์ม บิวตี้ แคร่ จำกัด
๖. บริษัท ซี ดับเบิ้ลยู เบส จำกัด
๗. บริษัท ยูซีส์ต้า (ไทยแลนด์) จำกัด
๘. บริษัท เค.พี.พี. โปรแกรส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
๙. บริษัท พีพี พาวเวอร์ วัน เน็ตเวิร์ค จำกัด
๑๐. บริษัท เบสท์ พาวเวอร์ เอเชีย จำกัด
๑๑. บริษัท ซ้อปวิทมี (ทีเอช 1) จำกัด
๑๒. บริษัท เดอะสตาร์ริชชี จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑๗ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ทู จีเอส จำกัด
๒. บริษัท เอส แอนด์ พี ซินดิเคท จำกัด (มหาชน)
๓. บริษัท คริสเตียน ดิออร์ (ไทยแลนด์) จำกัด
๔. บริษัท อีคาโน่ (ประเทศไทย) จำกัด
๕. บริษัท พรีเม่า มายา จำกัด
๖. บริษัท เพนส์ มาร์เก็ตติ้ง แอนด์ ดิสทริบิวชั่น จำกัด จำกัด
๗. บริษัท เนเจอร์ ไปโอเทค จำกัด
๘. บริษัท ฮาชิ แลบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด
๙. บริษัท 88 (ไทยแลนด์) จำกัด
๑๐. บริษัท อายโนะโมะโตะเซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด
๑๑. บริษัท โตโยต้า อินซัวร์รันซ โบรกเกอร์ จำกัด
๑๒. บริษัท ทู จีเอส จำกัด
๑๓. บริษัท เคโอฟ์ คอมมูนิเคชั่น จำกัด
๑๔. บริษัท ทู จีเอส จำกัด
๑๕. บริษัท อีเลคโทรลักซ์ ประเทศไทย จำกัด
๑๖. บริษัท บีบีทีวี นิว มีเดีย จำกัด
๑๗. บริษัท เสียวหมี่ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด

๖. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ

ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์การประกอบธุรกิจต่าง ๆ ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค โดยแบ่งตามประเภทธุรกิจ คือ การตรวจสอบสัญญาประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจ การขายรถยนต์ที่มีการจดทะเบียนธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๑ จำนวน ๑ ราย

๗. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านงานประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๗๗ เรื่อง และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๔๘ เรื่อง/ครั้ง/เล่ม

๘. ข่าวเด่นประจำเดือน

มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๙ เรื่อง ได้แก่ (๑) สคบ. ร่วมรายการ “BETTER FUTURE” ประเด็น : ชื่อของไม่ได้ของ ต้องทำอะไร (๒) สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : สคบ. ปราบปรามบุหรีไฟฟ้าอย่างเฉียบขาด (๓) สคบ. ร่วมออกรายการ Better Future ประเด็น : รู้ทัน ปัญหา ชื้อบ้านจัดสรร (๔) สคบ. ร่วมประชุมคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ครั้งที่ ๒/๒๕๖๗ (๕) สคบ. ร่วมรายการ “Better Future” ประเด็น : ชื้อทัวร์ ระวัง ทัวร์ทิพย์ (๖) สคบ. ร่วมรายการ “Better Future” ประเด็น : เล่นสงกรานต์ ให้สนุก ปลอดภัย (๗) สคบ. ร่วมเป็นเกียรติการแถลงข่าวนิทรรศการ “บุหรีไฟฟ้า ฟิน จน ตาย” ความจริงที่บุหรีไฟฟ้าไม่เคยบอกคุณ (๘) สคบ. ร่วมออกรายการ Better Future ช่อง NBT๒ HD ตอน : สายมูเตลู กับโฆษณาเครื่องราง ของขลัง (๙) สคบ. จัดงานวันคุ้มครองผู้บริโภคไทย ครบรอบ ๔๕ ปี สร้างสังคมบริโภคที่ปลอดภัย ก้าวสู่การเป็น สคบ. ยุคใหม่

๙. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/
คณะอนุกรรมการ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	จำนวน ครั้ง	จำนวน เรื่อง
ส่วนกลาง	๑๕	๔๐
คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก	๑	๒
คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	๑	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป	๓	๑๐
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์	๒	๙
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองข้อความบนฉลากสินค้า	๑	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย	๑	๒
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาด แบบตรง	๑	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า	๑	๑
คณะอนุกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน	๑	๑
คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน	๒	๕
คณะอนุกรรมการติดตามสอดส่องและวินิจฉัยโฆษณา	๑	๑
รวม	๑๕	๔๐

๙.๑ คณะอนุกรรมการใกล้เคียงเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่องราวร้องทุกข์
ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการใกล้เคียง เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการ ชดเชย (บาท)
รวม	๑๑	๒๙	๓๑	๑๔	๑๕	๓๔๑,๖๑๑.๘๔

๑๐. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สํารวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐
มีรายละเอียดดังนี้

๑๐.๑ ความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๖๑ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐ %

๑๐.๒ ความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) จำนวน ๑๖๑ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๑๓ %

๑๐.๓ ความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จำนวน ๒,๕๓๗ ราย

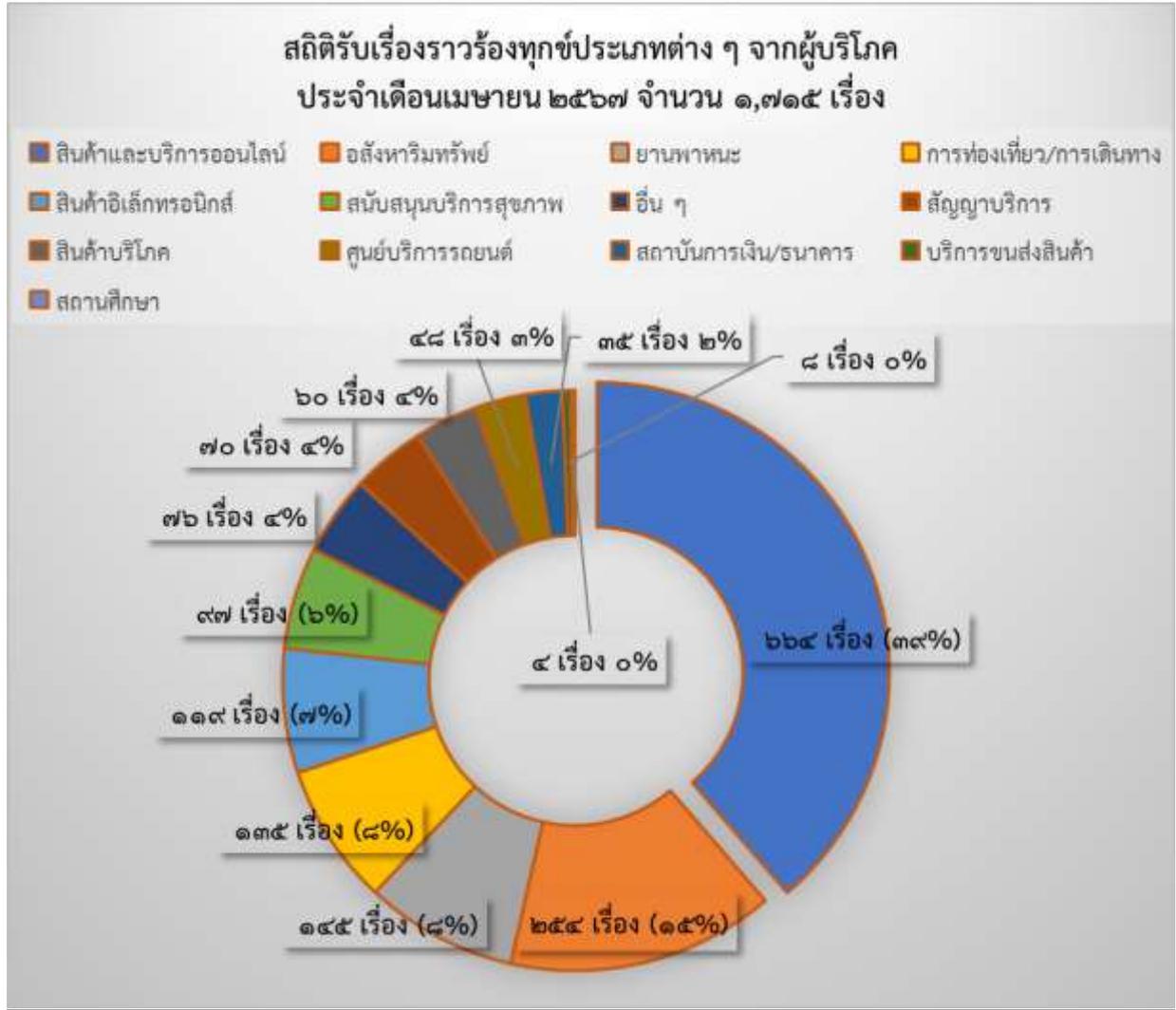
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๗๔%

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

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

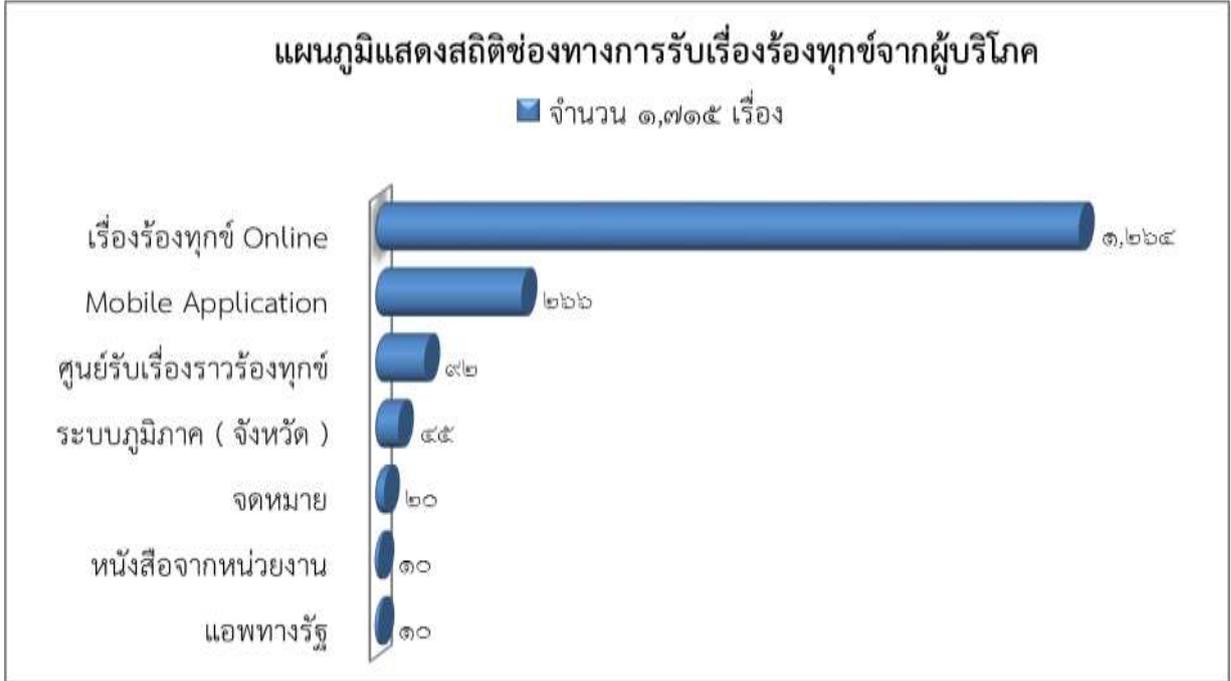
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค

๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑,๗๑๕ เรื่อง รายละเอียดดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

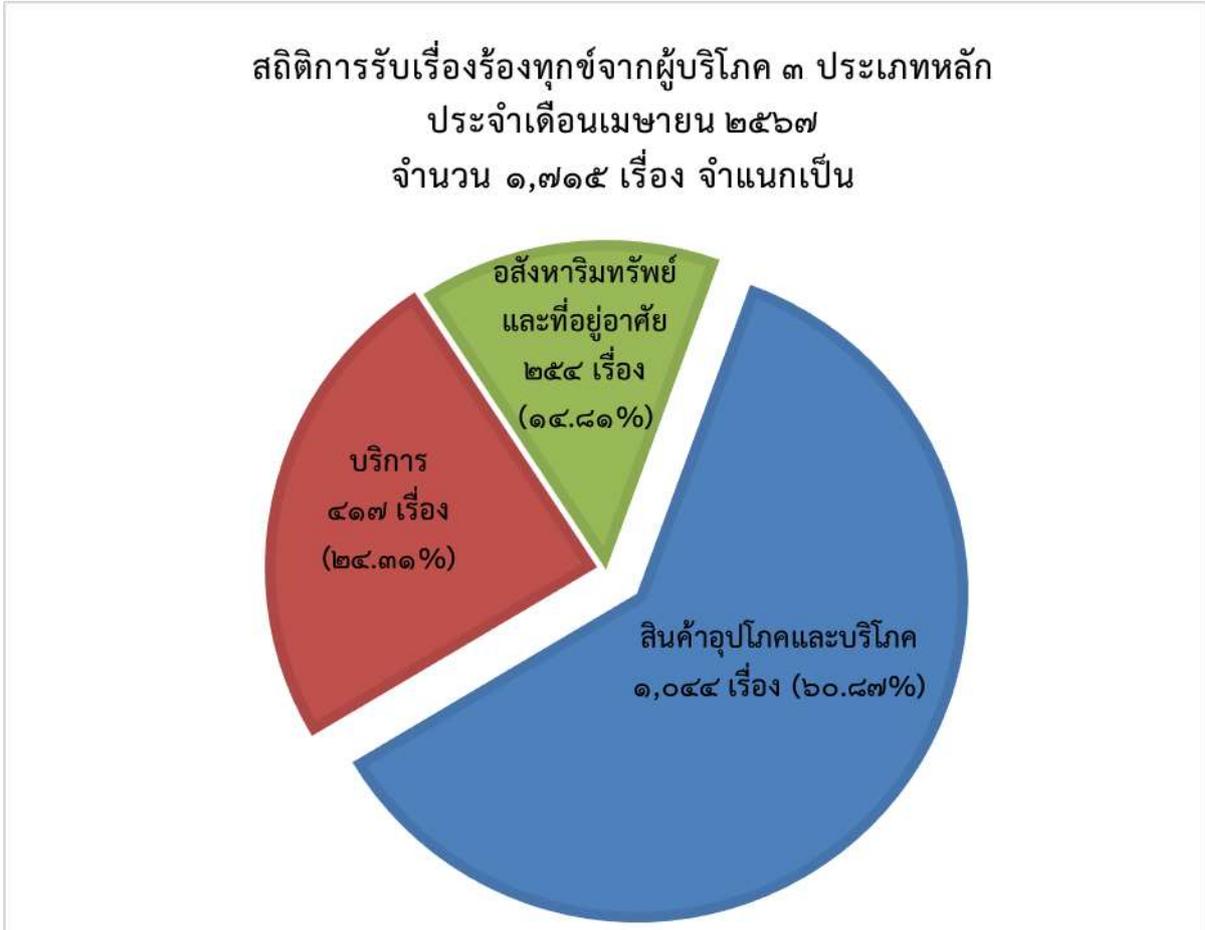
ช่องทางเรื่องร้องทุกข์ : สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

๑.๒ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคออกเป็นประเภทหลัก ๓ ประเภท ได้แก่ ๑) สินค้าอุปโภคและบริโภค ๒) บริการ และ ๓) อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งในเดือนเมษายน ๒๕๖๗ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ จำนวน ๑,๗๑๕ เรื่อง ดังนี้

แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๓ ประเภทหลัก

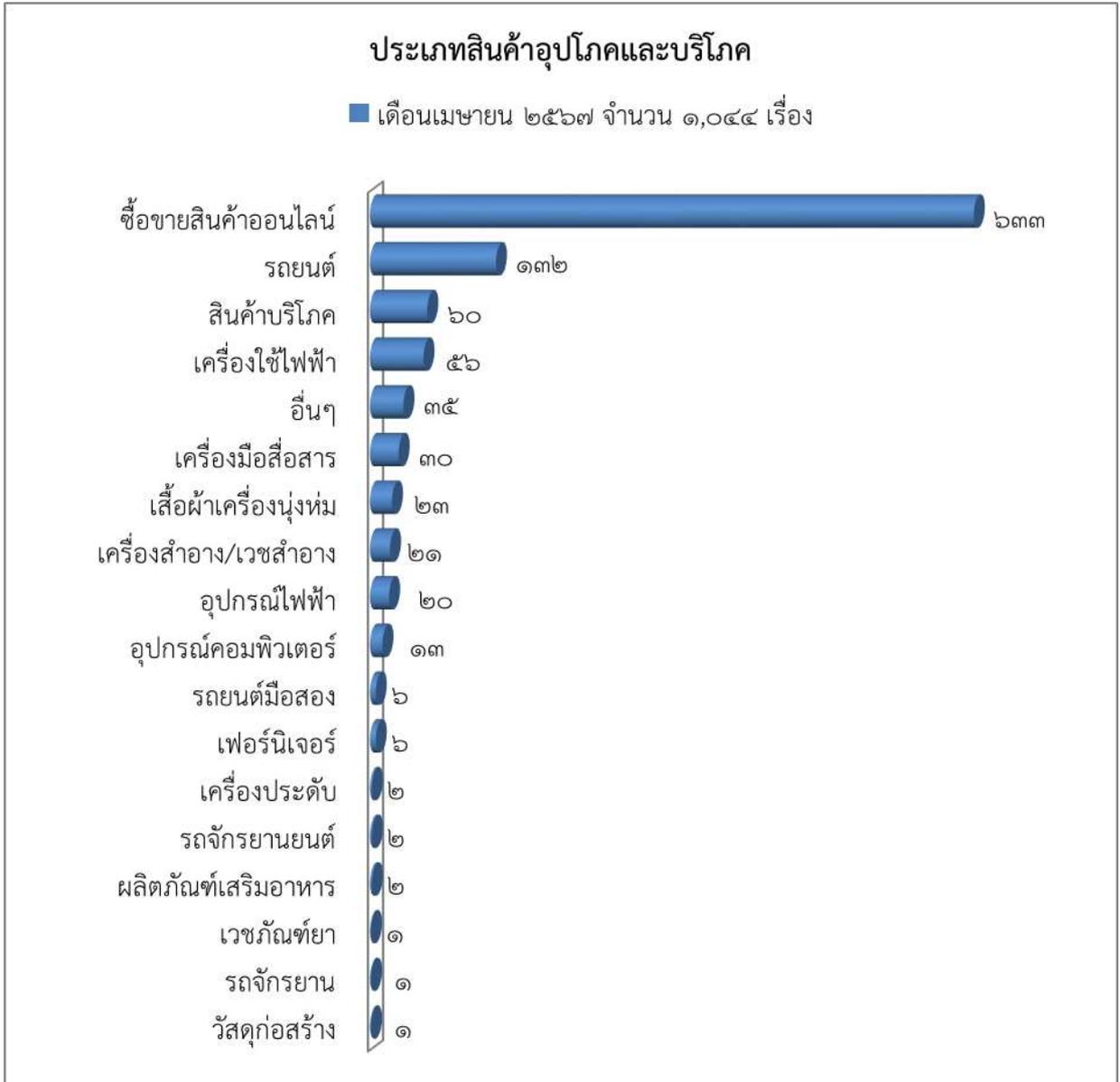


ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๗ จากสถิติในแผนภูมิ พบว่า ประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๑,๐๔๔ เรื่อง (๖๐.๘๗%) รองลงมา คือ บริการ จำนวน ๔๑๗ เรื่อง (๒๔.๓๑%) และอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๒๕๔ เรื่อง (๑๔.๘๑%) ซึ่งแบ่งประเภทเรื่องร้องทุกข์ต่าง ๆ ได้ดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค ในเดือนเมษายน ๒๕๖๗ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ จำนวน ๖๓๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖๓ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนเมษายน ๒๕๖๗

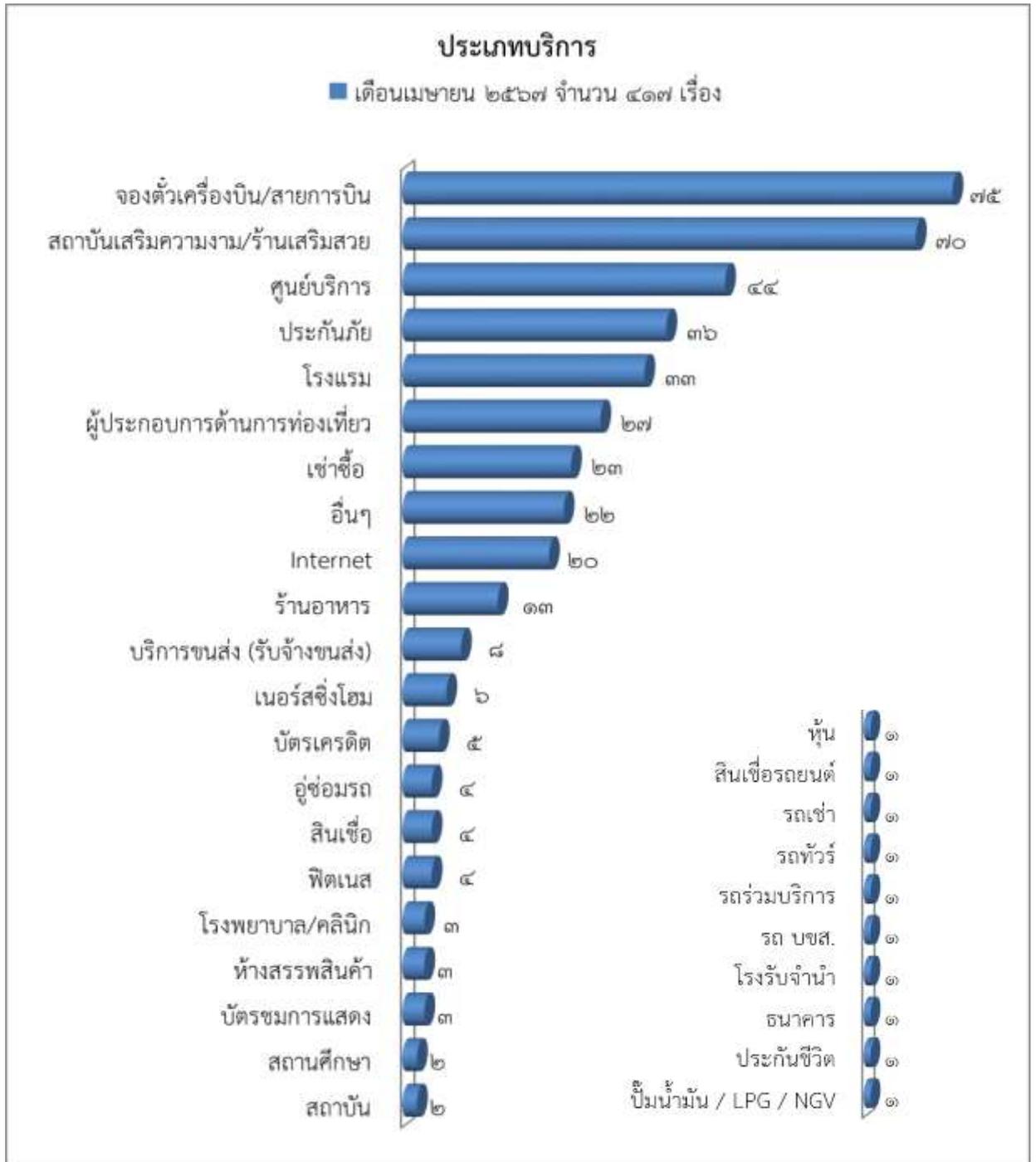
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๖๓๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๐๑
	ขอเงินคืน	๑๘๗
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๑๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๔๕
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๔๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๔
	สินค้าชำรุด	๕
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๔
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
	โฆษณาเกินจริง	๑
รถยนต์ (๑๓๒)	ชำรุด	๖๙
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๔
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๖
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๔
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๒
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๒
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
สินค้าบริโภค (๖๐)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๔๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๔
	โฆษณาเกินจริง	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๕๖)	สินค้าชำรุด	๓๒
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๗
	โฆษณาเกินจริง	๒
	ขอเงินคืน	๒
อื่น ๆ (๓๕)	ไม่ระบุ	๓๕
เครื่องมือสื่อสาร (๓๐)	สินค้าชำรุด	๒๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๒๓)	ขอเงินคืน	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๖
	สินค้าชำรุด	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
ขอเงินคืน	๑	

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๒๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๔
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๒๐)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๒
	สินค้าชำรุด	๖
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	ขอเงินคืน	๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๓)	สินค้าชำรุด	๑๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
รถยนต์มือสอง (๖)	ขอเงินจองคืน	๒
	ชำรุด	๒
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๒
เฟอร์นิเจอร์ (๖)	ไม่ได้มาตรฐาน	๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	สินค้าชำรุด	๑
เครื่องประดับ (๒)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
รถจักรยานยนต์ (๒)	ชำรุด	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๒)	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	๑
	โฆษณาเกินจริง	๑
เวชภัณฑ์ยา (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
รถจักรยาน (๑)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑
วัสดุก่อสร้าง (๑)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

๒. ประเภทบริการ

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนเมษายน ๒๕๖๗ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน จำนวน ๗๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๙๙ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้า มามากที่สุด คือ ขอคืนค่าโดยสาร

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนเมษายน ๒๕๖๗

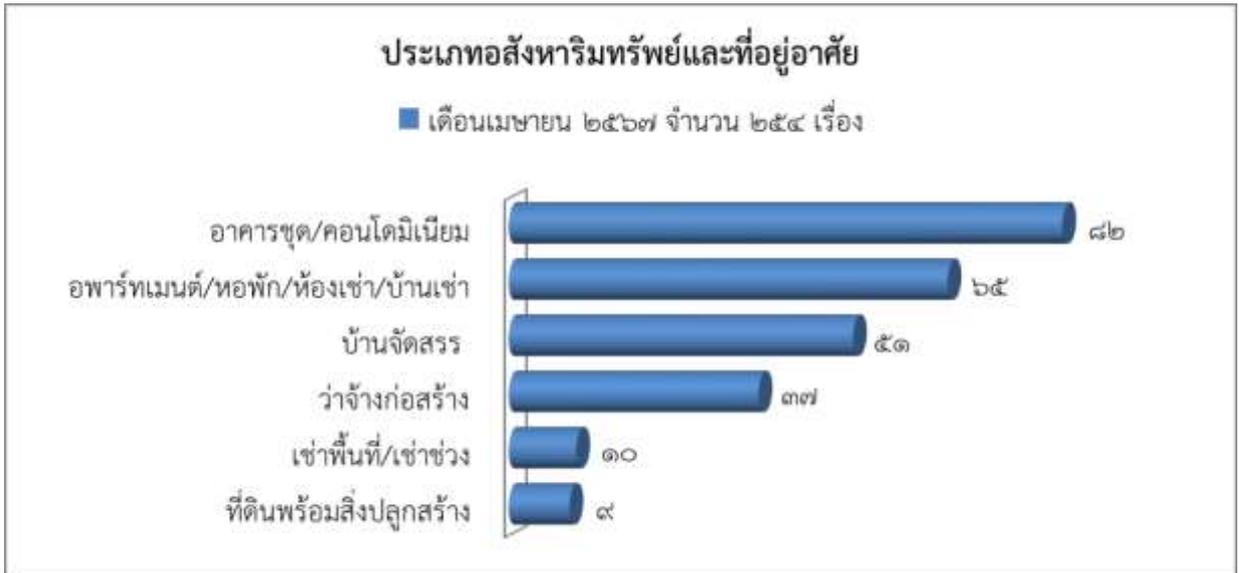
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๗๕)	ขอคืนค่าโดยสาร	๖๔
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๕
	ตรวจสอบการให้บริการ	๓
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๒
	กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย	๑
สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๗๐)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๔๙
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑๑
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๘
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ศูนย์บริการ (๔๔)	ตรวจสอบการให้บริการ	๔๒
	ขอเงินคืน	๑
	ขอให้ชดเชยค่าเสียหาย	๑
ประกันภัย (๓๖)	ตรวจสอบการให้บริการ	๒๙
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๗
โรงแรม (๓๓)	ขอเงินคืน	๒๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๖
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๒๗)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๐
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
	ขอคืนค่าโดยสาร	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
เช่าซื้อ (๒๓)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๓
	ค่าปรับสูงเกินจริง	๖
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
	ขอเงินจองคืน	๑
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๑
อื่นๆ (๒๒)	ไม่ระบุ	๒๒
Internet (๒๐)	ค่าบริการเกินจริง	๑๑
	ขอคำปรึกษา	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	สัญญาณ Hispeed Internet ช้า	๑
ร้านอาหาร (๑๓)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข/สิทธิประโยชน์	๗
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	ไม่สะอาด	๑
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๘)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เนอร์สซิ่งโฮม (๖)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๔
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
บัตรเครดิต (๕)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔
	ขอเงินคืน	๑
อู่ซ่อมรถ (๔)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๓
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑
สินเชื่อ (๔)	พฤติกรรมทางหนี้	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย	๑
ฟิตเนส (๔)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒
	ยกเลิกสัญญา	๒
โรงพยาบาล/คลินิก (๓)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๓
ห้างสรรพสินค้า (๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
บัตรชมการแสดง (๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๓
สถานศึกษา (๒)	ขอเงินคืน	๒
สถาบัน (๒)	ขอเงินคืน	๑
	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง	๑
หุ้น (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
สินเชื่อรถยนต์ (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
รถเช่า (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
รถทัวร์ (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
รถร่วมบริการ (๑)	ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน	๑
รถ บขส. (๑)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
โรงรับจำนำ (๑)	ตรวจสอบการเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ย	๑
ธนาคาร (๑)	ขอคำปรึกษา	๑
ประกันชีวิต (๑)	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๑
ปั้มน้ำมัน/LPG/NGV (๑)	เลือกให้บริการ	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ในเดือนเมษายน ๒๕๖๗ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม จำนวน ๘๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒๘ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนเมษายน ๒๕๖๗

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๘๒)	ขอเงินคืน	๒๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๐
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑๑
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก	๔
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๓
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๓
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑	
การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๖๕)	ขอเงินประกันคืน	๕๑
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๑๑
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๑
บ้านจัดสรร (๕๑)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๓๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๘
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๕
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๓
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
ขอเงินประกันคืน	๑	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๓๗)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๒๗
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๕
	ยกเลิกสัญญา	๒
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	๑
มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑	
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๑๐)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๙)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๓
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๒
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๒
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ขอคำปรึกษา	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

ตารางสถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ ที่เข้ามามากที่สุด และแนวทางแก้ไขปัญหา เดือนเมษายน ๒๕๖๗

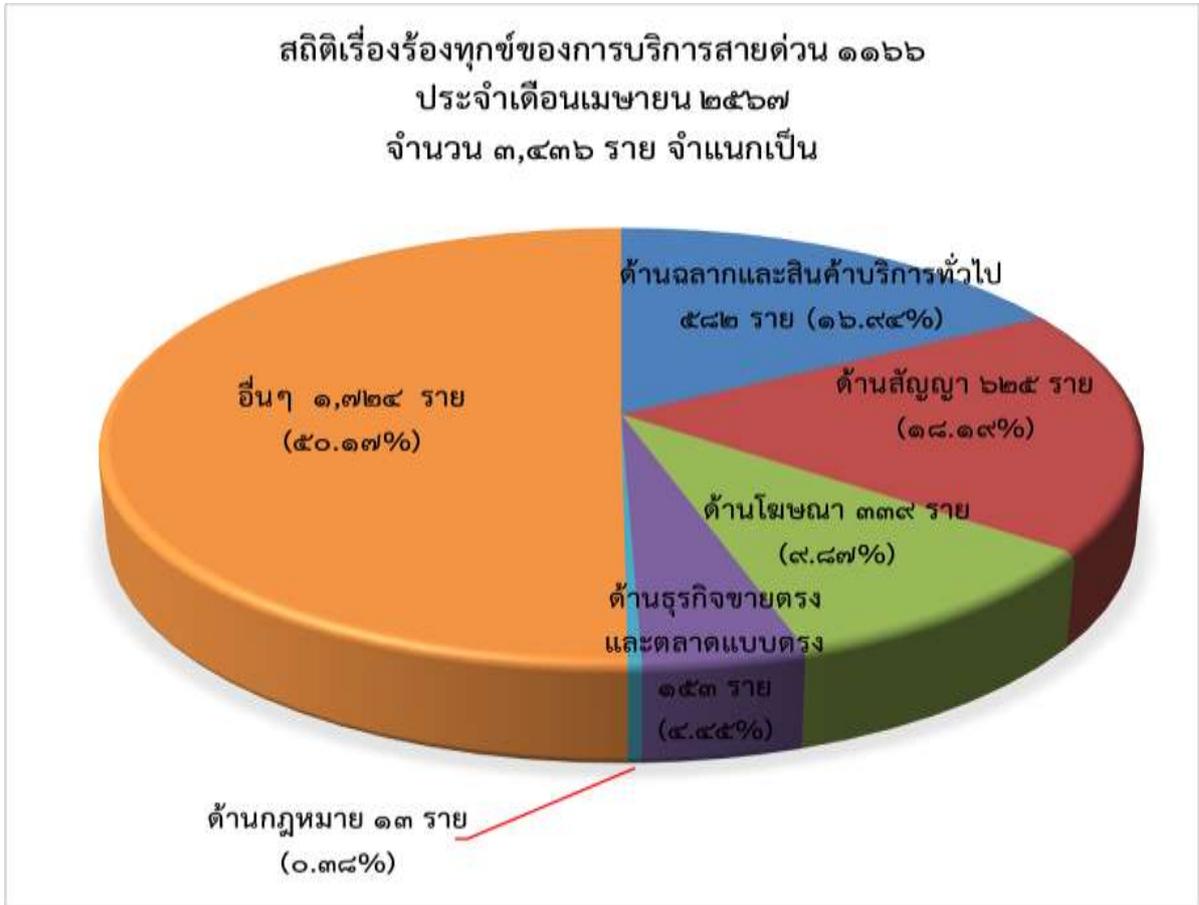
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๖๓๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๐๑
	ขอเงินคืน	๑๘๗
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๑๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๔๕
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๔๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๔
	สินค้าชำรุด	๕
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๔
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
	โฆษณาเกินจริง	๑
อันดับที่ ๒ รถยนต์ (๑๓๒)	ชำรุด	๖๙
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๔
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๖
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๔
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๒
	ขอให้ชดเชยค่าเสียหาย	๒
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
อันดับที่ ๓ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๘๒)	ขอเงินคืน	๒๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๐
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑๑
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก	๔
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๓
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๓
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑	
การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑	
อันดับที่ ๔ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๗๕)	ขอคืนค่าโดยสาร	๖๔
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๕
	ตรวจสอบการให้บริการ	๓
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๒
	กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย	๑
อันดับที่ ๕ สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๗๐)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๔๙
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑๑
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๘
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑

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

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

๑.๓ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจัดให้มีการขอรับคำปรึกษาและแจ้งเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ โดยมีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๓,๔๓๖ ราย ขอรับคำปรึกษา/รับเรื่องร้องทุกข์/ติดตามผล/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ จำนวน ๓,๔๓๖ ราย

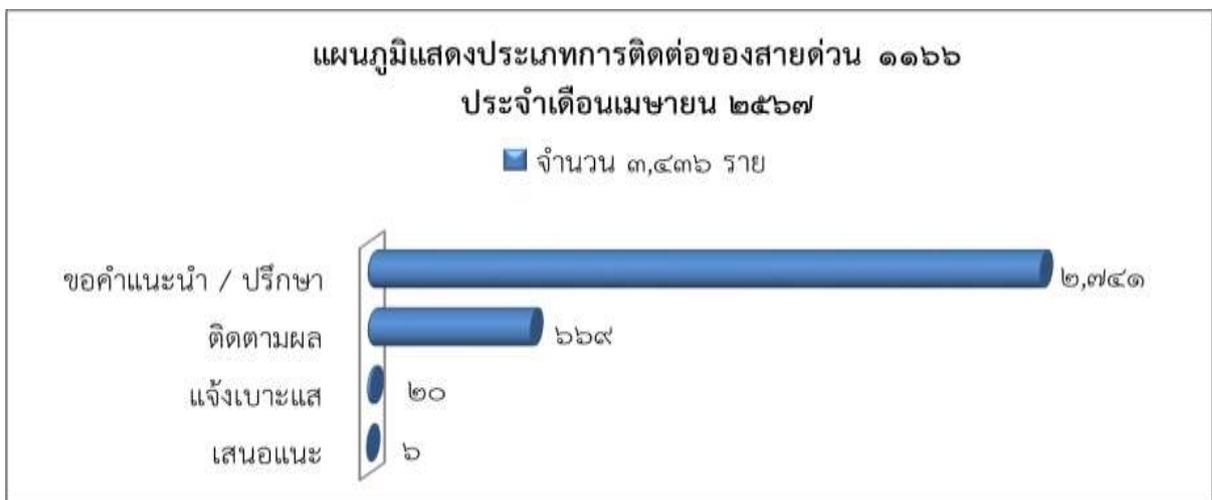
แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๔.๑๕ น.

ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖ : สามารถจำแนกประเภทเรื่องการติดต่อ ดังนี้

แผนภูมิแสดงประเภทการติดต่อการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๔.๑๕ น.

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๗ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๕๙๓ เรื่อง ผู้บริโภค ๖๓๗ ราย เป็นเงิน ๑๑,๐๑๐,๙๔๗.๐๙ บาท (สิบเอ็ดล้านหนึ่งหมื่นเก้าร้อยสี่สิบเจ็ดบาทเก้าสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค	๑๘๑	๑๘๑	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๒๕๗	๒๕๗	-
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๘๕	๘๕	๓,๐๒๗.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๔๒	๔๒	๕๖,๐๙๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๑๓	๔๕	๑๒๔,๙๖๗.๘๙
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๑๕	๒๗	๑๐,๘๒๖,๘๖๒.๒๐
รวม	๕๙๓	๖๓๗	๑๑,๐๑๐,๙๔๗.๐๙

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมาด้วย)

สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคซึ่งมีเรื่องค้างถึงปัจจุบัน (เดือนเมษายน ๒๕๖๗) ทั้งหมด ๖,๓๖๓ เรื่อง ข้อมูล ณ วันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๗ จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งในเดือนเมษายน ๒๕๖๗ ได้รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค		
	จำนวนผู้ประกอบการธุรกิจที่ถูกดำเนินคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
๑. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค			
กรณีร้องการโฆษณา	๖	๘	๖๙๔,๘๙๐.๐๐
กรณีสินค้าและบริการทั่วไป	๘	๘	๑๒๖,๘๘๐.๐๐
กรณีสัญญา/อสังหาริมทรัพย์	๔	๔	๓,๓๓๘,๘๐๐.๐๐
กรณีด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
รวม	๑๘	๒๐	๔,๑๖๐,๕๗๐.๐๐

๔. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งในเดือนเมษายน ๒๕๖๗ ได้มีการดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

กรณีความผิด	จำนวนผู้ประกอบการที่ถูกเปรียบเทียบความผิด		
	คดี	ราย	จำนวนเงิน ที่เปรียบเทียบปรับ
ด้านโฆษณา	-	-	-
ด้านฉลาก	-	-	-
ด้านสัญญา	๓	๖	๙๒๔,๐๐๐.๐๐
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑	๒	๑๓๒,๐๐๐.๐๐
ด้านความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	-	-	-
ขีดหนังสือเรียก (ไม่มาให้ถ้อยคำตามหนังสือเรียก)	๓	๕	๓๓,๐๐๐.๐๐
รวม	๘	๑๓	๑,๐๘๙,๐๐๐.๐๐

๕. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนเมษายน ๒๕๖๗ จำนวน ๑๒ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๔ ราย ได้แก่

๑. บริษัท แมนนาเทค (ไทยแลนด์) จำกัด
๒. บริษัท เอฟอาร์เอ็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัท เอ็นพี 1968 กรุ๊ป จำกัด
๔. บริษัท บีสมาร์ท ออนไลน์ จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๘ ราย ได้แก่

๑. บริษัท เสียวหมี่ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด
๒. บริษัท บีสมาร์ท ออนไลน์ จำกัด
๓. บริษัท อิน โซล จำกัด
๔. บริษัท มีเดีย จิกซอว์เอนเจเนซี่ จำกัด (ระบบ OCPB DIRECT)
๕. บริษัท ทีเอ็มทีโปรสปอร์ต จำกัด
๖. บริษัท แกรนด์ คอส กรุ๊ป จำกัด
๗. บริษัท ที.แมน ฟาร์มาชูติคอลล จำกัด (มหาชน)
๘. บริษัท เซ็นทรัลเทรดดิ้ง จำกัด

การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง ในเดือนเมษายน ๒๕๖๗ จำนวน ๒๙ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๑๒ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ไอยรา แพลนเน็ต จำกัด
๒. บริษัท ซาราซ เวิลด์ (ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัท ยูโร ฟิทูฟี ไคเรคท์ (ประเทศไทย) จำกัด
๔. บริษัท คารา เซ็นเตอร์ จำกัด
๕. บริษัท โกลเด็น เฮิร์ม บิวตี้ แคร่ จำกัด
๖. บริษัท ซี ดับเบิ้ลยู เบส จำกัด
๗. บริษัท ยูซีส์ต้า (ไทยแลนด์) จำกัด
๘. บริษัท เค.บี.พี. โปรแกรส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
๙. บริษัท พีพี พาวเวอร์ วัน เน็ตเวิร์ค จำกัด
๑๐. บริษัท เบสท์ พาวเวอร์ เอเชีย จำกัด

๑๑. บริษัท ซ้อปวิทมี (ทีเอส 1) จำกัด
๑๒. บริษัท เดอะสตาร์ริชชี จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑๗ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ทู จีเอส จำกัด
๒. บริษัท เอส แอนด์ พี ซินดิเคท จำกัด (มหาชน)
๓. บริษัท คริสเตียน ดืออร์ (ไทยแลนด์) จำกัด
๔. บริษัท อีคานัว (ประเทศไทย) จำกัด
๕. บริษัท พรีเม่า มายา จำกัด
๖. บริษัท เพนส์ มาร์เก็ตติ้ง แอนด์ ดิสทริบิวชั่น จำกัด จำกัด
๗. บริษัท เนเจอร์ ไปโอเทค จำกัด
๘. บริษัท ฮาซี แลบบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด
๙. บริษัท 88 (ไทยแลนด์) จำกัด
๑๐. บริษัท आयिโนะโมะโตะเซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด
๑๑. บริษัท โตโยต้า อินซัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด
๑๒. บริษัท ทู จีเอส จำกัด
๑๓. บริษัท เคโพร์ คอมมูนิเคชั่น จำกัด
๑๔. บริษัท ทู จีเอส จำกัด
๑๕. บริษัท อีเลคโทรลักซ์ ประเทศไทย จำกัด
๑๖. บริษัท บีบีทีวี นิว มีเดีย จำกัด
๑๗. บริษัท เสี่ยวหมี่ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด

๖. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ (ส่วนภูมิภาค)

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

๖.๑ การตรวจสอบสัญญาได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๑ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป	
- ตรวจสอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๑	๑ ราย
พบว่า ถูกต้อง	- ราย
ไม่ถูกต้อง	๑ ราย

๗. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในเดือนเมษายน ๒๕๖๗ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	จำนวน	
๑. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๑๔๘	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
๑.๑ การตรวจข่าวประจำวัน	๒๖	เรื่อง
๑.๒ การสื่อต่าง ๆ	๑๘	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
- Infographic	๕	เรื่อง
- บทความ	๖	เรื่อง
- คลิป VDO	๗	เรื่อง
๑.๓ การเผยแพร่	๙๔	เรื่อง
(๑) Online	๖๒	เรื่อง
- Website	๖	เรื่อง
- Facebook	๖	เรื่อง
- Line	๔๓	เรื่อง
- YouTube	๗	เรื่อง
(๒) นิทรรศการ	๔	เรื่อง/งาน
(๓) ไปรษณีย์	๒๔	เรื่อง
- ภาครัฐ (๕๙๒ แห่ง)	๖	เรื่อง
- ภาคเอกชน (๖ แห่ง)	๖	เรื่อง
- ภาคสถานศึกษา (๑๒๐ แห่ง)	๖	เรื่อง
- ภาคประชาสังคม (๔๑๑ แห่ง)	๖	เรื่อง
(๔) การขอรับเอกสาร	๔	หน่วยงาน
๑.๔ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สคบ.	๘	เรื่อง
(๑) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ	๓	เรื่อง
(๒) การเผยแพร่บทความ	๕	เรื่อง

๘. ข่าวเด่นประจำเดือน

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๗ มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๙ เรื่อง ดังนี้

๘.๑ สคบ. ร่วมรายการ “BETTER FUTURE” ประเด็น : ชื่อของไม่ได้ของ ต้องทำอะไร



เมื่อวันที่ ๒ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายสรณ์อัฑฒ์ ธนทิธิพันธ์) มอบหมายให้ นายณัฏฐภัทร ขาวแก้ว ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์และติดตามสอดส่องการประกอบธุรกิจ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น ชื่อของไม่ได้ของ ต้องทำอะไร โดยเป็นการพูดคุยเกี่ยวกับปัญหาการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ สถิติการร้องเรียนเรื่องสินค้าออนไลน์ที่ สคบ. ได้รับเรื่องร้องเรียนในปี ๒๕๖๖-๒๕๖๗ การแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค การเก็บหลักฐานกรณีผู้บริโภคซื้อสินค้าแล้วไม่ตรงปกเพื่อใช้ประกอบการร้องเรียน รวมทั้งข้อเสนอแนะถึงผู้บริโภค เพื่อให้รู้ทันเหล่าหลอกลวงเกี่ยวกับการซื้อของออนไลน์ ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม สามารถร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ฟังก์ชั่นได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๘.๒ สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : สคบ. ปรามปรามบุหรีไฟฟ้าอย่างเฉียบขาด



เมื่อวันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัชฌ์ ธนธิพันธ์) มอบหมายให้นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการส่วนบังคับคดี กองกฎหมายและคดี ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น : สคบ. ปรามปรามบุหรีไฟฟ้าอย่างเฉียบขาด โดยมีการพูดคุยเกี่ยวกับการปรามปรามบุหรีไฟฟ้า การดำเนินการตามนโยบายในเรื่องของการปรามปรามบุหรีไฟฟ้าของ สคบ. เหตุผลในการกำหนดให้บุหรีไฟฟ้าเป็นสินค้าต้องห้าม ทั้ง การนำเข้า จำหน่ายหรือให้บริการ การพกพา ครอบครองบุหรีไฟฟ้าทำไมถึงมีโทษหนัก ข้อมูลทางวิชาการเกี่ยวกับการสูบบุหรีไฟฟ้าสามารถช่วยลดการสูบบุหรีมวนได้จริงหรือไม่ รวมทั้งแนวทางในการปรามปรามบุหรีไฟฟ้า เนื่องจากในปัจจุบันรูปแบบการจำหน่ายสินค้าประเภทนี้มีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรมในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๘.๓ สคบ. ร่วมออกรายการ Better Future ประเด็น : รู้ทัน ปัญหา ซื้อบ้านจัดสรร



เมื่อวันที่ ๙ เมษายน ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัทธินธิพันธ์) มอบหมายให้นายฤทธิรอน ทวีศักดิ์ ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ด้านสัญญา ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น : รู้ทัน ปัญหา ซื้อบ้านจัดสรรโดยมีการพูดคุยเกี่ยวกับกรณีของผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการซื้อบ้านจัดสรร แล้วเกิดปัญหาบ้านทรุดผนังร้าว หลังคารั่ว หรือต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับตัวบ้าน ปัญหานิติบุคคล ปัญหาสาธารณูปโภค ตลอดจนการให้คำแนะนำผู้บริโภคเกี่ยวกับการซื้อบ้านจัดสรร รวมถึงบ้านที่สร้างเอง และหลักในการทำสัญญา ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๘.๔ สคบ. ร่วมประชุมคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ครั้งที่ ๒/๒๕๖๗



เมื่อวันที่ ๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗ รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (พันตำรวจเอกประทีป เจริญศิลป์) เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ครั้งที่ ๒/๒๕๖๗ ณ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยมี นายประเสริฐ จันทรวงทองรมว.ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (ดีอี) เป็นประธานการประชุม ซึ่งที่ประชุมได้มีการหารือร่วมกันเพื่อดำเนินงานตามข้อสั่งการนายกรัฐมนตรี ในการแก้ปัญหาอาชญากรรมออนไลน์ ให้มีผลงานชัดเจนใน ๓๐ วัน ซึ่งในส่วนของ สคบ. มีประเด็นหารือร่วมกันเกี่ยวกับการแก้ไขกฎหมาย กฎระเบียบ เกี่ยวกับการแก้ปัญหาภัยออนไลน์ ได้มอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยที่ประชุมขอให้ สคบ. พิจารณาแก้ไขกฎหมายหรือกฎระเบียบ ที่เกี่ยวกับการบริการเก็บเงินปลายทางสำหรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (COD) เพื่อขจัดปัญหาการหลอกขายสินค้าออนไลน์ ภายในเดือนพฤษภาคมนี้

๘.๕ สคบ. ร่วมรายการ “Better Future” ประเด็น : ชื้อทัวร์ ระวัง ทัวร์ทิพย์



เมื่อวันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัทธินธิพันธ์) มอบหมายให้นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการส่วนบังคับคดี กองกฎหมายและคดี ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น : ชื้อทัวร์ ระวัง ทัวร์ทิพย์โดยมีการพูดคุยเกี่ยวกับปัญหาที่อาจส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์การให้บริการและอุตสาหกรรมด้านการท่องเที่ยวของประเทศ กรณีการซื้อทัวร์หรือการจองทัวร์จากบริษัทไม่ให้เกิดผลกรณผู้บริโภคนำไปใช้บริการสายการบินแล้วเที่ยวบินเกิดความล่าช้า และแนะนำข้อสังเกตวิธีการป้องกันและการรับมือให้ผู้บริโภคได้ทราบ ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ปักป้องกันได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๘.๖ สคบ. ร่วมรายการ “Better Future” ประเด็น : เล่นสงกรานต์ ให้สนุก ปลอดภัย



เมื่อวันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัทธ ธิพนธ์) มอบหมายให้นายภูมินทร์ เล็กมณี ผู้อำนวยการฝ่ายเผยแพร่และพิสูจน์สินค้าและบริการ ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น : เล่นสงกรานต์ ให้สนุก ปลอดภัยโดยมีการพูดคุยเกี่ยวกับประเด็น ที่ไม่ได้เปลี่ยนถุงลมนิรภัยยี่ห้อ ทาคาตะ ความปลอดภัยและมาตรการในการเรียกคืนชุดสร้างแรงดันเสริม ความปลอดภัยของผู้ประกอบธุรกิจด้านยานยนต์ ปัญหาและอุปสรรคในการเรียกคืนชุดสร้างแรงดันเสริม ความปลอดภัย และค่าใช้จ่ายสำหรับรถยนต์ที่อยู่ในข่ายต้องเปลี่ยนชุดสร้างแรงดันเสริมความปลอดภัย ยี่ห้อ ทาคาตะ รวมไปถึงการตรวจสอบดูแลเครื่องเล่นหรือสวนสนุกให้มีความปลอดภัย และการลักลอบนำสินค้า เครื่องเล่นฉีบน้ำที่มีลักษณะเป็นกระบอกสูบ และใช้แรงอัดกระแทกน้ำในกระบอกสูบโดยตรงมาจำหน่าย ซึ่งเป็นสินค้าอันตรายที่ สคบ. มีคำสั่งห้ามขาย โดยมีโทษจำคุกไม่เกิน ๓ ปี หรือปรับไม่เกิน ๖ แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ หรือเป็นต้นเหตุให้ผู้อื่นได้รับอันตราย มีโทษจำคุกไม่เกิน ๑๐ ปี หรือปรับไม่เกิน ๑ ล้านบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่าน ช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖

๘.๗ สคบ. ร่วมเป็นเกียรติการแถลงข่าวนิทรรศการ “บุหรีไฟฟ้า ฟิน จน ตาย” ความจริงที่บุหรีไฟฟ้าไม่เคยบอกคุณ



เมื่อวันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๖๗ นายธรรณัฏฐ์ ธนทิธิพันธ์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ ดร.ศรัณย์ รัชษ์เฝ้า ผู้อำนวยการสำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นผู้แทนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเข้าร่วมพิธีเปิดนิทรรศการ “บุหรีไฟฟ้า ฟิน จน ตาย ความจริงที่บุหรีไฟฟ้าไม่เคยบอกคุณ” ณ ศูนย์การค้าสเปอลล์ ฟิวเจอร์พาร์ค (บริเวณ Future Art Land ชั้น G โซนเซ็นทรัล สเปอลล์) ซึ่งจัดโดยสถาบันยุวทัศน์แห่งประเทศไทย เนื่องในเทศกาลวันงดสูบบุหรี่โลก ประจำปี ๒๕๖๗ และเพื่อเปิดเผยข้อเท็จจริงเกี่ยวกับผลกระทบจากการสูบบุหรี่ไฟฟ้า การสะท้อนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับอุตสาหกรรมยาสูบที่ไม่เคยบอกสังคม รวมถึงข้อมูลที่เป็นเท็จต่อประชาชน เช่น บุหรีไฟฟ้าไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การออกแบบผลิตภัณฑ์บุหรีไฟฟ้าให้มีความเป็นมิตร ทันสมัย เพื่อล่อลอบจำหน่ายให้แก่เด็ก และเยาวชนที่ยังขาดกระบวนการรู้เท่าทันของบุหรีไฟฟ้าอีกด้วย

๘.๘ สคบ. ร่วมออกรายการ Better Future ช่อง NBT๒ HD ตอน : สายมูเตลู กับโฆษณาเครื่องราง ของขลัง



เมื่อวันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัฒม์ ธนทิธิพันธ์) มอบหมายให้นางสาวมารีสา นาครักสุด นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการพิเศษ ผู้แทนจาก สคบ. ตอน : สายมูเตลู กับโฆษณาเครื่องราง ของขลัง โดยมีการพูดคุยเกี่ยวกับเรื่อง สคบ. มีการการกำกับดูแล การโฆษณาจำหน่ายเครื่องรางของขลังอย่างไร เหตุใดถึงได้มีการจัดทำร่างกฎกระทรวงกำหนดข้อความโฆษณา เครื่องราง ของขลังหรือบริการ ที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการซื้อขายเครื่องราง ของขลังที่ สคบ. ได้รับ การมีข้อกำหนดกฎหมายห้าม "คำพูด" ในการโฆษณาขายสินค้าแต่ละประเภทเป็นอย่างไร และหากมีการโพสขายเครื่องรางของขลัง สคบ. กฎข้อห้ามอย่างไร ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุย สอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๘.๙ สคบ. จัดงานวันคุ้มครองผู้บริโภคไทย ครบรอบ ๔๕ ปี สร้างสังคมบริโภคที่ปลอดภัย ก้าวสู่การเป็น สคบ. ยุคใหม่



เมื่อวันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๗ รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (นายมงคลชัย สมอุดร) เป็นประธานในพิธีเปิด พร้อมมอบโล่ประกาศเกียรติคุณบุคคล หน่วยงาน และองค์กรที่ทำคุณประโยชน์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคฯ รวม ๒๓ รางวัล เนื่องในโอกาสวันคุ้มครองผู้บริโภคไทย ๒๕๖๗ ณ ตึกสันติไมตรี ทำเนียบรัฐบาล เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร นายมงคลชัย กล่าวว่า “รัฐบาลให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการคุ้มครองผู้บริโภค โดยได้กำหนดนโยบายและแนวทางการทำงาน มีเป้าหมายสำคัญคือผู้บริโภคจะต้องได้รับความเป็นธรรม และเข้าถึงกระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เน้นการปฏิบัติงานเชิงรุกอย่างโปร่งใส และสามารถเป็นที่พึ่งให้กับผู้บริโภคทุกคน ปัจจุบัน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือ สคบ. มีการปรับตัว เข้าสู่การสื่อสารยุคดิจิทัล ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนได้ทาง สายด่วน ๑๑๖๖ และแอปพลิเคชัน OCPB Connect เพื่อให้ได้รับการคุ้มครองสิทธิอย่างเป็นธรรม สคบ. จะมีการปรับตัวสู่การเป็น “สคบ. ยุคใหม่” เราจะบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด และจะยื่นหยัดเคียงข้างผู้บริโภค และก้าวเข้าสู่การบริการยุคดิจิทัลอย่างยั่งยืน” ทั้งนี้ วันที่ ๓๐ เมษายนของทุกปี กำหนดให้เป็น “วันคุ้มครองผู้บริโภคไทย” ซึ่งในวันนี้ถือว่าเป็นเวลา ๔๕ ปี ที่พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราชบรมนาถบพิตรทรงมีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าโปรดกระหม่อม ให้ตราพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นซึ่งเป็นกฎหมายที่มีจุดมุ่งหมายสำคัญในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ให้ได้รับความเป็นธรรม และความปลอดภัยจากการซื้อสินค้าหรือใช้บริการในการดำรงชีวิต รวมไปถึงส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจมีจรรยาบรรณมีความยุติธรรม และสามารถดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามหลักที่กฎหมายกำหนด เพื่อจะส่งผลดีต่อภาพรวมในสังคมไทย

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

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

๑. คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่องให้เครื่องกรองน้ำเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๒. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถจักรยานยนต์ รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า และรถจักรยานไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๒. คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC

๒. ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ของผู้ประกอบการ

๓. แจ้งความเป็นอันตรายของสินค้าประเภทพัดลมคลั่งคอ

คณะอนุกรรมการคณะต่างๆ

๑. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๑๐ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ บริษัท แฟลช เอ็กเพรส จำกัด

๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน)

๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวฐิติภัทรา จิตมณี และนางสาวณัฐกวี บุญปกครอง

๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอื้ออังกูล โฮม เซอร์วิส และนางสาววารุณี ทริย์พติม หุ้นส่วนผู้จัดการห้างฯ

๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายปิยพันธ์ พาหุพันธ์โต

๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายปิยพันธ์ พาหุพันธ์โต

๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ห้างหุ้นส่วนจำกัด ธนวรรณ เนอสซิ่ง เซอร์วิส และนายธนศักดิ์ แสงทอง ในฐานะหุ้นส่วนผู้จัดการ

๘. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายสหชาติ อุ่นใจ

๙. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายเลิศธริศ ผู้พัฒนา

๑๐. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายผจงกิจ บุญอนันต์วงศ์

๒. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๙ เรื่อง ดังนี้

๑. รายงานความคืบหน้ากรณีร้องทุกข์บริษัท เอสซีจี ดิสทริบิวชั่น จำกัด บริษัท เน็กซ์เตอร์ ดิจิตอล แอนด์ โซลูชันซัน จำกัด และบริษัท โกรโฮม โปรเจ็คท์ จำกัด

๒. ขอให้พิจารณาคดีแพ่งแก่บริษัท สตูดิโอ แพลแอนด์โค จำกัด , นายธีเดช สูงศักดิ์ และนางสาววิมลญา ตูลาพันธ์

๓. ขอให้พิจารณาคดีเรื่องร้องทุกข์ของนางจุฑาทิพย์ เคียร์เนย์

๔. ขอให้พิจารณาคดีดำเนินคดีแพ่งกับบริษัท บุษงา แอสเซท จำกัด

๕. ขอให้พิจารณาคดีเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวสรวิญญา อธิวนารถ

๖. ขอให้พิจารณาคดีดำเนินคดีแพ่งกับบริษัท ไดมอนด์ ซิตีแลนด์ จำกัด

๗. ขอให้พิจารณาคดีเรื่องร้องทุกข์ของนิติบุคคลอาคารชุด นิช ไอดี แอท สเตชั่น

๘. ขอให้พิจารณาคดีเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวพรรณน วัฒนาพร

๙. ขอให้พิจารณาคดีดำเนินคดีแพ่งบริษัท เต็ค กรู๊ป จำกัด

๓. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองข้อความบนฉลากสินค้า

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาคดีดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท แฟลช เอ็กเพรส จำกัด

๒. ขอให้พิจารณาคดีดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน)

๓. ขอให้พิจารณาคดีดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวฐิติภัทรา จิตมณี และนางสาวณัฐกวี บุญปกครอง

๔. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC

๒. ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ของผู้ประกอบการธุรกิจ

๕. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาคดีดำเนินคดีแพ่งแก่นายปัญญา บุญตั้ง (ผู้รับเงินค่าสินค้า)

๒. ขอให้พิจารณาคดีเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวกาญจนา แซ่ลี

๓. ขอให้พิจารณาคดีดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท พรพิมลเกษสลัก จำกัด และนางสาวโสภิตา ภิระบรรณ (ในฐานะเจ้าของร้าน ลานนาเกษสลัก)

๖. คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์ รถยนต์ไฟฟ้า เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๗. คณะอนุกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับสัญญาขายรถยนต์ใช้แล้วของบริษัท เลมอน-เอต (ประเทศไทย) จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ใช้แล้วเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๒

๘. คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๕ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ (รถใหม่) ที่มีการจดทะเบียนธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ... และ (ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานสัญญาจองรถยนต์ใหม่ (รถใหม่) แบบ ก และ (ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานสัญญาจองรถจักรยานยนต์ (รถใหม่) แบบ ข

๒. ขอให้พิจารณากรณีบริษัท พุกษา เรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน) ขอรื้อการทำสัญญาให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยระยะยาว (Leasehold) ต้องจัดทำสัญญาตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๒ หรือไม่

๓. ขอให้พิจารณากรณีบริษัท ที่ปรึกษากฎหมายและภาษีอากร ไพรัชชวอเตอร์ เฮาส์คูเปอร์ส จำกัด

๔. ขอรื้อเกี่ยวกับนิยามของผู้ประกอบธุรกิจตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕

๕. ขอให้พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าที่ขายผ่านช่องทางออนไลน์โดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ...

๙. คณะอนุกรรมการติดตามสอดส่องและวินิจัยโฆษณา

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. การโฆษณาคอร์สหยุดการเกิด เป็นพระอรหันต์ ของบริษัท ยูนิเวิร์ส ครีเอเตอร์ จำกัด

๑๐. คณะอนุกรรมการไถ่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๗ ได้ทำการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องราวร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๑๑ ครั้ง เรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๒๙ เรื่อง ผู้ร้อง จำนวน ๓๑ ราย ไถ่เกลี่ยสำเร็จ จำนวน ๑๔ เรื่อง ไถ่เกลี่ยไม่สำเร็จ จำนวน ๑๕ เรื่อง และจำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย ๓๔๑,๖๑๑.๘๔ บาท (สามแสนสี่หมื่นหนึ่งพันหกร้อยสิบเอ็ดบาทแปดสิบสี่สตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไถ่เกลี่ย เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการ ชดเชย (บาท)
ด้านยานยนต์	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๑ (ด้านสัญญา)	๑	๓	๓	-	๓	-
ชุดที่ ๒ (ด้านสัญญา)	๒	๔	๖	๒	๒	๒๐๐,๐๐๐
ชุดที่ ๓ (ด้านฉลาก)	๔	๑๖	๑๖	๘	๘	๗๐,๗๗๔.๘๔
ชุดที่ ๔ (ด้านโฆษณา)	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๕ (ด้านธุรกิจขายตรงและ ตลาดแบบตรง)	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๖ (ภูมิภาค)						
ชุดที่ ๗ (ด้านสินค้าและบริการ)	๓	๕	๕	๓	๒	๙,๐๐๐.๐๐
ด้านเวชกรรม ทันตกรรม สถานเสริมความงาม	-	-	-	-	-	-
ด้านต่างประเทศ	-	-	-	-	-	-
ประจำจังหวัด	๑	๑	๑	๑	-	๖๑,๘๓๗.๐๐
รวม	๑๑	๒๙	๓๑	๑๔	๑๕	๓๔๑,๖๑๑.๘๔

๑๐. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๗ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ผู้รับบริการแสดงความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

- ๑) แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๖๑ ราย
 - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐%
- ๒) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) จำนวน ๑๖๑ ราย
 - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๑๓%
- ๓) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จำนวน ๒,๕๓๗ ราย
 - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๗๔%
