

สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค และรายงานผลการดำเนินงาน
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
(เดือนพฤษภาคม 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

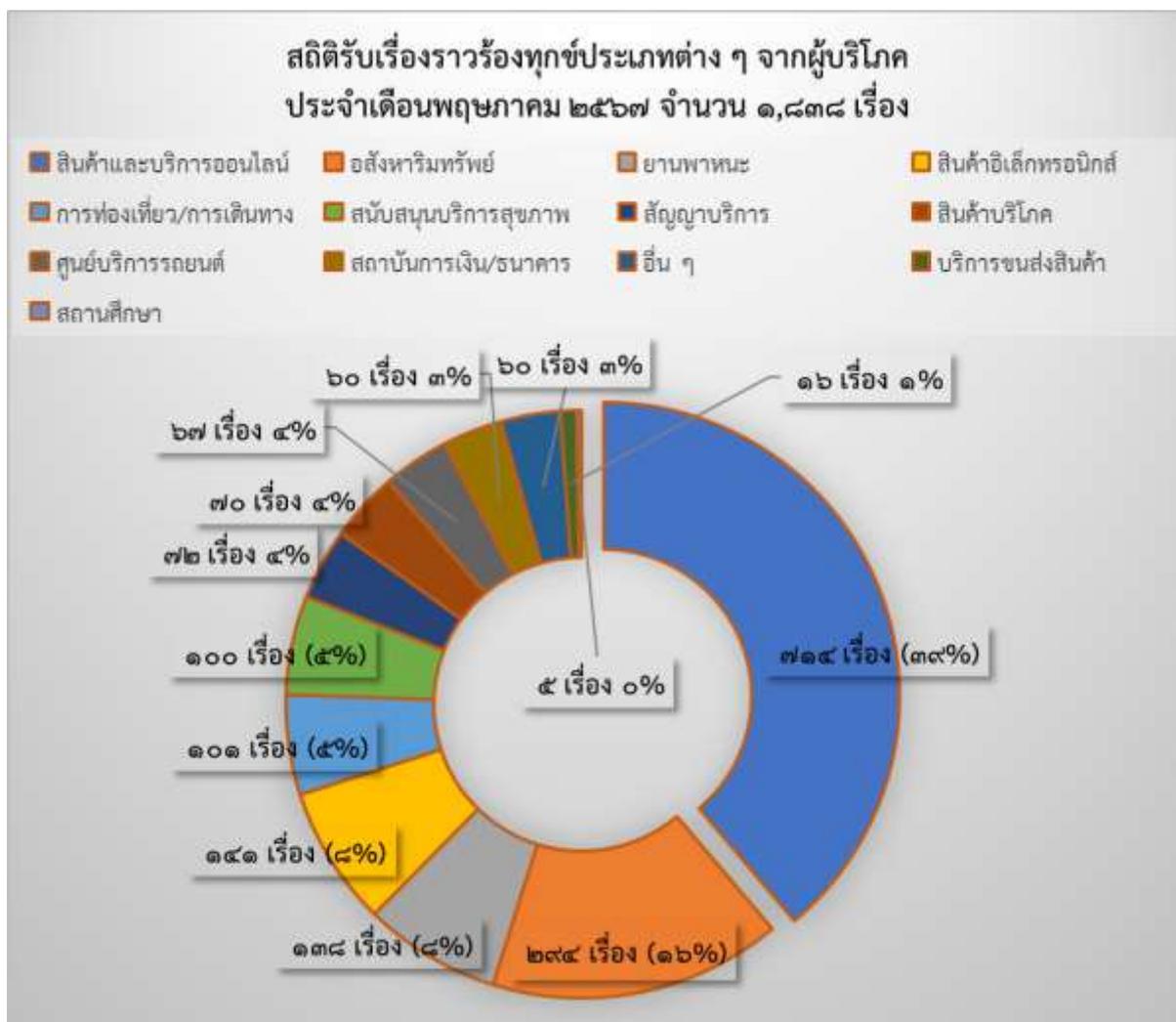
สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเดือนพฤษภาคม 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	๔๑
๑๑. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ	๔๔
๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๔๗

**สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค
และผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗**

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)
ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑,๘๓๘ เรื่อง

แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

๑.๑ สถิติเรื่องร้องทุกข์ ๑๐ อันดับเรื่องร้องทุกข์ที่เข้ามามากที่สุด

ประเภทเรื่องร้องทุกข์ ๑๐ อันดับ		
ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (ราย)
๑	ซื้อขายสินค้าออนไลน์	๖๘๒
๒	รถยนต์	๑๒๖
๓	อาคารชุด/คอนโดมิเนียม	๙๖
๔	อพาร์เมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๘๖
๕	สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย	๗๙
๖	จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน	๗๔
๗	สินค้าบริโภค	๗๐
๘	เครื่องใช้ไฟฟ้า	๖๗
๙	ศูนย์บริการ	๖๓
๑๐	บ้านจัดสรร	๕๘

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

๒.๑ ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ช้อยติ จากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่
 ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ
 จำนวนทั้งสิ้น ๙๓๒ เรื่อง ผู้บริโภค ๙๔๙ ราย เป็นเงิน ๕๔,๙๐๗,๙๖๓.๕๐ บาท (ห้าสิบล้านเก้าแสนเจ็ดพันเก้า
 ร้อยหกสิบบาทห้าสิบบาท) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค	๕๔๖	๕๔๖	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขาย ตรงและตลาดแบบตรง	๒๔๐	๒๔๐	๒๔,๔๖๒,๑๒๘.๐๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๒๙	๒๙	๓๕,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๗๕	๗๖	๘๐๘,๘๙๓.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๑๕	๒๙	๑,๖๖๖,๕๖๖.๕๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๒๗	๒๙	๒๗,๙๓๕,๓๗๖.๐๐
รวม	๙๓๒	๙๔๙	๕๔,๙๐๗,๙๖๓.๕๐

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการ
 ในปีงบประมาณที่ผ่านมาด้วย)

๒.๒ สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์
 จากผู้บริโภคซึ่งมีเรื่องค้างถึงปัจจุบัน (เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗) ทั้งหมด ๗,๓๗๖ เรื่อง ข้อมูล ณ วันที่
 ๗ มิถุนายน ๒๕๖๗ จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินการรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑๒ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๑๔ ราย เป็นเงิน ๗,๐๘๔,๙๙๖.๖๕ บาท (เจ็ดล้านแปดหมื่นสี่พันเก้าร้อยเก้าสิบบาทหกสิบบาทห้าสตางค์)

๔. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑๒ คดี ผู้ประกอบการธุรกิจ จำนวน ๒๔ ราย เป็นเงิน ๒,๐๑๐,๐๐๐.๐๐ บาท (สองล้านหนึ่งหมื่นบาทถ้วน)

๕. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

ได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล จำนวน ๑ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๑ ราย เป็นเงิน ๔๒๘,๓๗๙.๐๐ บาท (สี่แสนสองหมื่นแปดพันสามร้อยเจ็ดสิบบาทถ้วน)

๖. ข้อมูลการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

๖.๑ การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียน ลงนามรับจดทะเบียน จำนวน ๔ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๑ ราย ได้แก่ บริษัท สมุนไพร บัวชมพู จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๓ ราย ได้แก่

๑. บริษัท กิติธัญ จำกัด
๒. บริษัท เอ เมตาเวิร์ส จำกัด
๓. บริษัท พีเคเอ็น อินเทอร์เน็ตติ้ง จำกัด (มหาชน) (ระบบ OCPB DIRECT)

๖.๒ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียน ลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง จำนวน ๓๐ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๑๐ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ชัคเซสมอร์ บีอิงค์ จำกัด (มหาชน)
๒. บริษัท คิงส์ เวย์ มอลล์ จำกัด
๓. บริษัท นูทราไลฟ์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด
๔. บริษัท อาเซีย รีดอกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด
๕. บริษัท อาร์เอส มอลล์ จำกัด
๖. บริษัท ดาเซ่ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด
๗. บริษัท ลิฟ เพียว (ประเทศไทย) จำกัด
๘. บริษัท ยูนิซิตี้ มาร์เก็ตติ้ง (ไทยแลนด์) จำกัด
๙. บริษัท สบายโซน จำกัด
๑๐. บริษัท โมรินดา เวิร์ลไวด์ (ประเทศไทย) จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๒๐ ราย ได้แก่

๑. บริษัท จีเอ็มเอ็ม โอ ซ้อปปิ้ง จำกัด
๒. บริษัท เทสลา (ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัท เอลก้า (ประเทศไทย) จำกัด
๔. บริษัท ทู จีเอส จำกัด
๕. บริษัท ดิสโทซิชั่น จำกัด

๖. บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด
๗. บริษัท อาร์เอส ลิฟเวลล์
๘. บริษัท เอไอเอส ดิจิทัล ไลฟ์ จำกัด
๙. บริษัท ที แอล มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
๑๐. บริษัท ไชปีเรียน เวลเนส จำกัด
๑๑. บริษัท ซูเปอร์ ยู จำกัด
๑๒. บริษัท โตโยต้า อินซัวร์รันซ์ โบรกเกอร์ จำกัด
๑๓. บริษัท อาร์เอส ลิฟเวลล์ จำกัด
๑๔. บริษัท อาร์เอส มอลล์ จำกัด
๑๕. บริษัท อาร์เอส เพ็ท ออล จำกัด
๑๖. บริษัท โตโยต้า อินซัวร์รันซ์ โบรกเกอร์ จำกัด
๑๗. บริษัท ทู จีเอส จำกัด
๑๘. บริษัท ซ้อปปี (ประเทศไทย) จำกัด
๑๙. บริษัท ยูนิซิตี้ มาร์เก็ตติ้ง (ไทยแลนด์) จำกัด
๒๐. บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

๗. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ

ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์การประกอบธุรกิจต่าง ๆ ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค โดยแบ่งตามประเภทธุรกิจ คือ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป จำนวน ๑๖ ราย

๘. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๖๑ เรื่อง/ครั้ง/เล่ม

๙. ข่าวเด่นประจำเดือน

มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๖ เรื่อง ได้แก่ (๑) สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : ภัยที่ต้องระวัง !!! ปัญหาว่าจ้างก่อสร้างบ้าน (๒) สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : เตือนภัย!!! ก่อนสั่งซื้อตุ๊กตาออนไลน์ (๓) สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : เตือนภัย!!! ซ้อปออนไลน์ (๔) สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : การช่วยเหลือผู้บริโภคส่วนภูมิภาค อย่างมีประสิทธิภาพ (๕) สคบ. ร่วมรายการ Better Future ทางโทรศัพท์ ประเด็น : ให้เช่าห้องพัก เก็บค่าน้ำ ค่าไฟแพงเกินจริง สคบ. ดูแลอย่างไร (๖) สคบ. รับเรื่องผู้บริโภค กรณี บริษัทนายหน้าทำสัญญาซื้อขายบ้าน แต่ไม่ได้บ้าน (๗) สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : เราฟ้องเขา หรือเราถูกฟ้อง ในคดีผู้บริโภคต้องทำอย่างไร (๘) สคบ. ลุยกวาดล้างบุหรีไฟฟ้าอย่างต่อเนื่องก่อนเปิดเทอม (๙) สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : สิทธิของผู้บริโภคจากการซื้อสินค้าออนไลน์ และการร้องเรียนออนไลน์ (๑๐) สคบ. ตรวจเยี่ยม ติดตามการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค เน้นย้ำการทำงานเชิงรุกคุ้มครองผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพในพื้นที่ ๔ จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (๑๑) สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : การคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับถังก๊าซหุงต้ม (๑๒) สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมเนื่องในวันวิสาขบูชา (๑๓) ศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. ร่วมกับ เจ้าหน้าที่กองงานคณะกรรมการควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ ลงพื้นที่ตรวจสอบร้านค้าซึ่งลักลอบเปิดร้านขายบุหรีไฟฟ้า น้ำยาบุหรีไฟฟ้า ในพื้นที่ย่านเมืองทองธานี (๑๔) สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : ใครจะกู้... ต้องรู้เอาไว้ (๑๕) ศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบร้านค้าลักลอบเปิดร้านขายบุหรีไฟฟ้า น้ำยาบุหรีไฟฟ้า ในพื้นที่เขตลาดพร้าวและ

เขตวังทองหลาง กรุงเทพฯ (๑๖) สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : สคบ. ประชาพิจารณ์
ร่างประกาศให้ธุรกิจบริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมในหลักฐานการรับเงิน

๑๐. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๓ ครั้ง ได้แก่ (๑) โครงการ
ขับเคลื่อนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค (๒) โครงการพัฒนากระบวนการขององค์กรสู่
Digital Transformation (๓) โครงการรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับ (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา
เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการ
รับเงิน พ.ศ.

๑๑. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/
คณะอนุกรรมการ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	จำนวน ครั้ง	จำนวน เรื่อง
ส่วนกลาง	๑๘	๕๒
คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก	๑	๒
คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา	๑	๒
คณะกรรมการว่าด้วยโฆษณา	๒	๓
คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	๑	๔
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป	๔	๒๐
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์	๓	๙
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านโฆษณาและบริการ	๑	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย	๑	๔
คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า	๑	๒
คณะอนุกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน	๑	๑
คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน	๒	๒
รวม	๑๘	๕๒

๑๑.๑ คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องราวร้องทุกข์
ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ย เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับบริการ ชดเชย (บาท)
รวม	๓๗	๗๗	๘๑	๓๗	๔๐	๒๑,๑๐๐,๑๐๗.๓๘

๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

๑๒.๑ ความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๘๘ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐ %

๑๒.๒ ความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) จำนวน ๑๘๘ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๔๐ %

๑๒.๓ ความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จำนวน ๑,๘๓๓ ราย

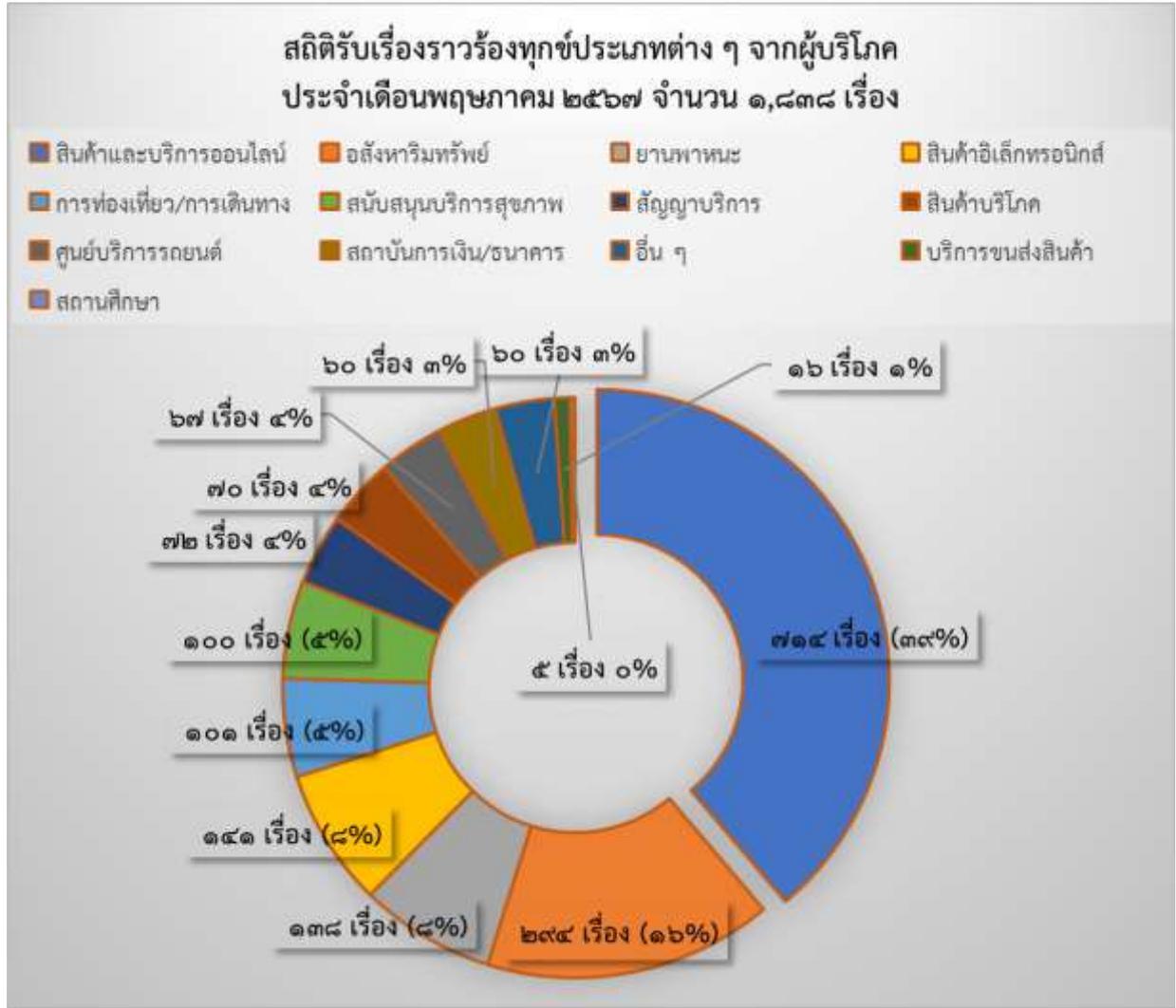
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๔๙%

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

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

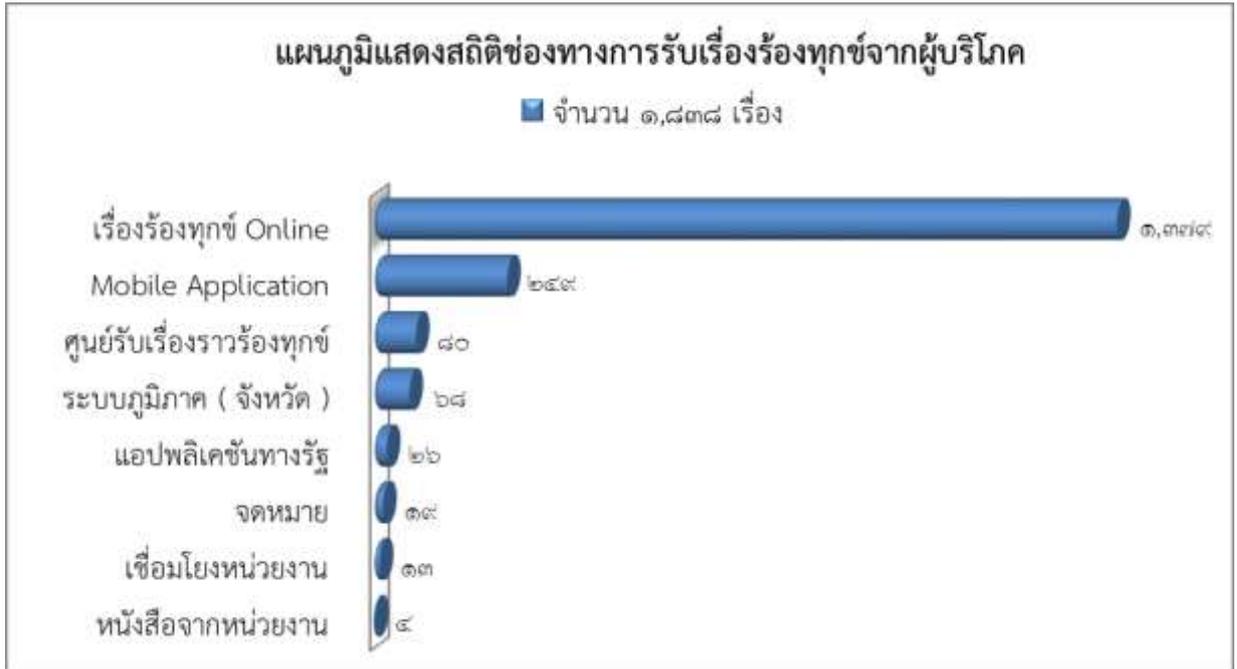
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค

๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑,๘๓๘ เรื่อง รายละเอียดดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

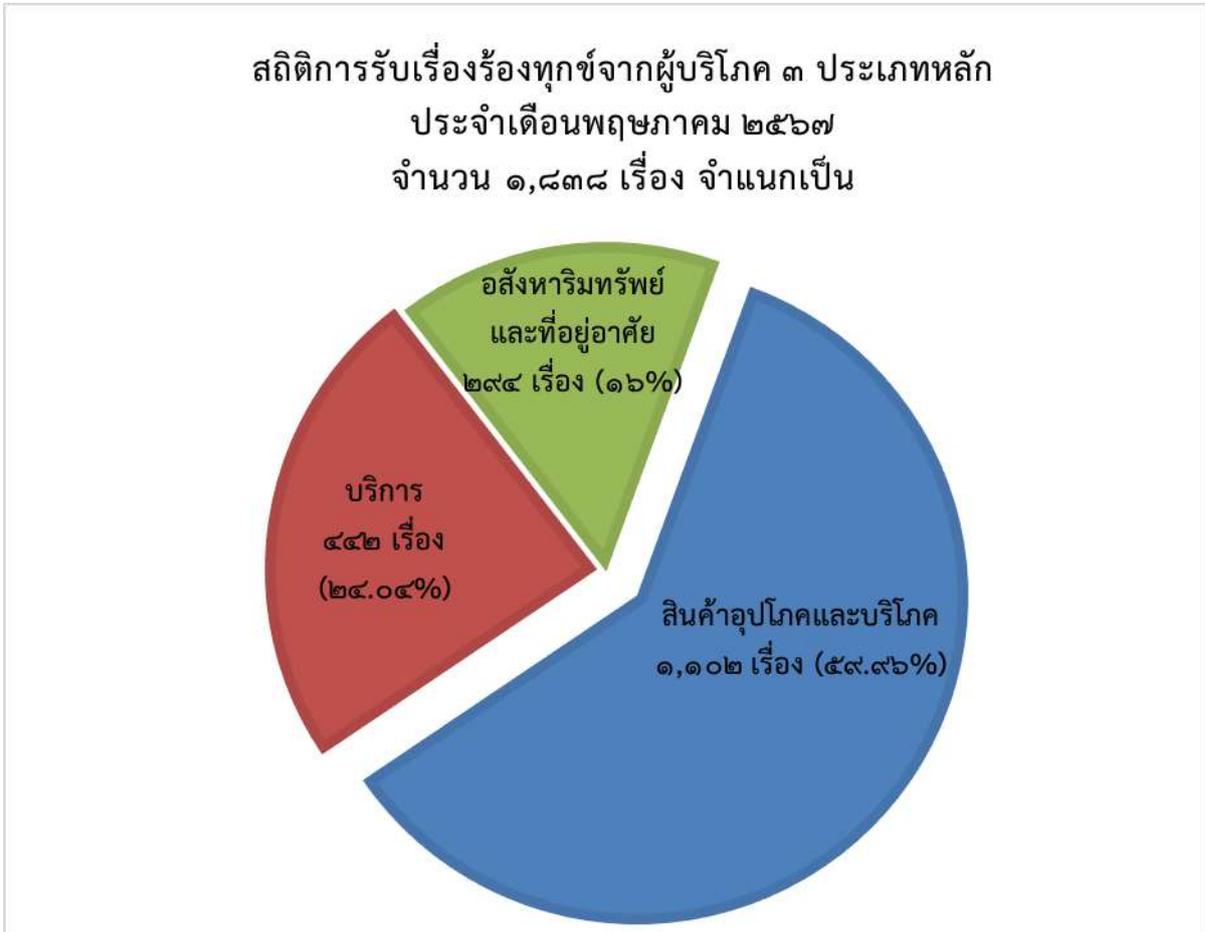
ช่องทางเรื่องร้องทุกข์ : สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

๑.๒ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคออกเป็นประเภทหลัก ๓ ประเภท ได้แก่ ๑) สินค้าอุปโภคและบริโภค ๒) บริการ และ ๓) อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ จำนวน ๑,๘๓๘ เรื่อง ดังนี้

แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๓ ประเภทหลัก

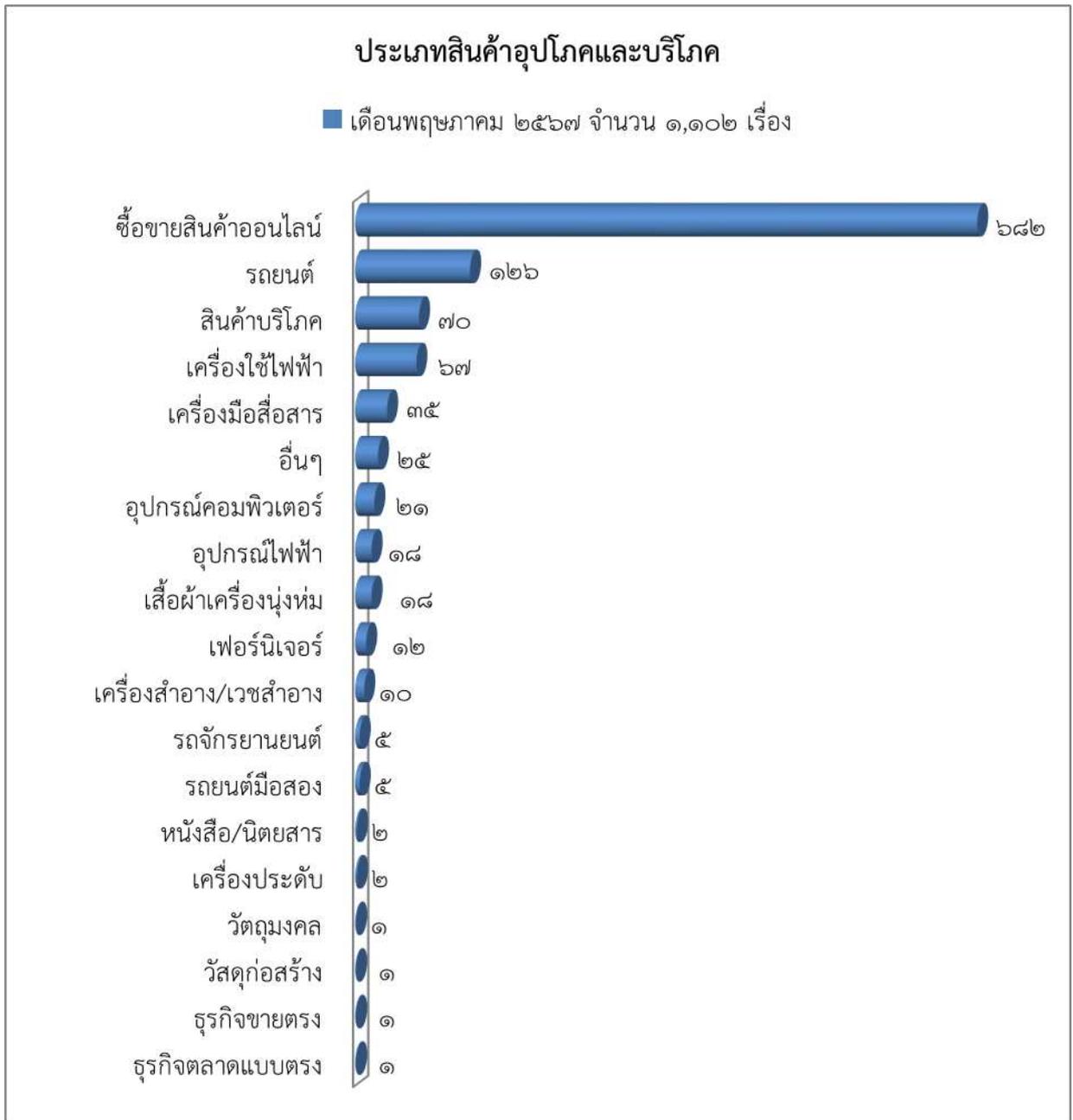


ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ จากสถิติในแผนภูมิ พบว่า ประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๑,๑๐๒ เรื่อง (๕๙.๙๖%) รองลงมา คือ บริการ จำนวน ๔๔๒ เรื่อง (๒๔.๐๔%) และอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๒๙๔ เรื่อง (๑๖%) ซึ่งแบ่งประเภทเรื่องร้องทุกข์ต่าง ๆ ได้ดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ จำนวน ๖๘๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๘๙ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗

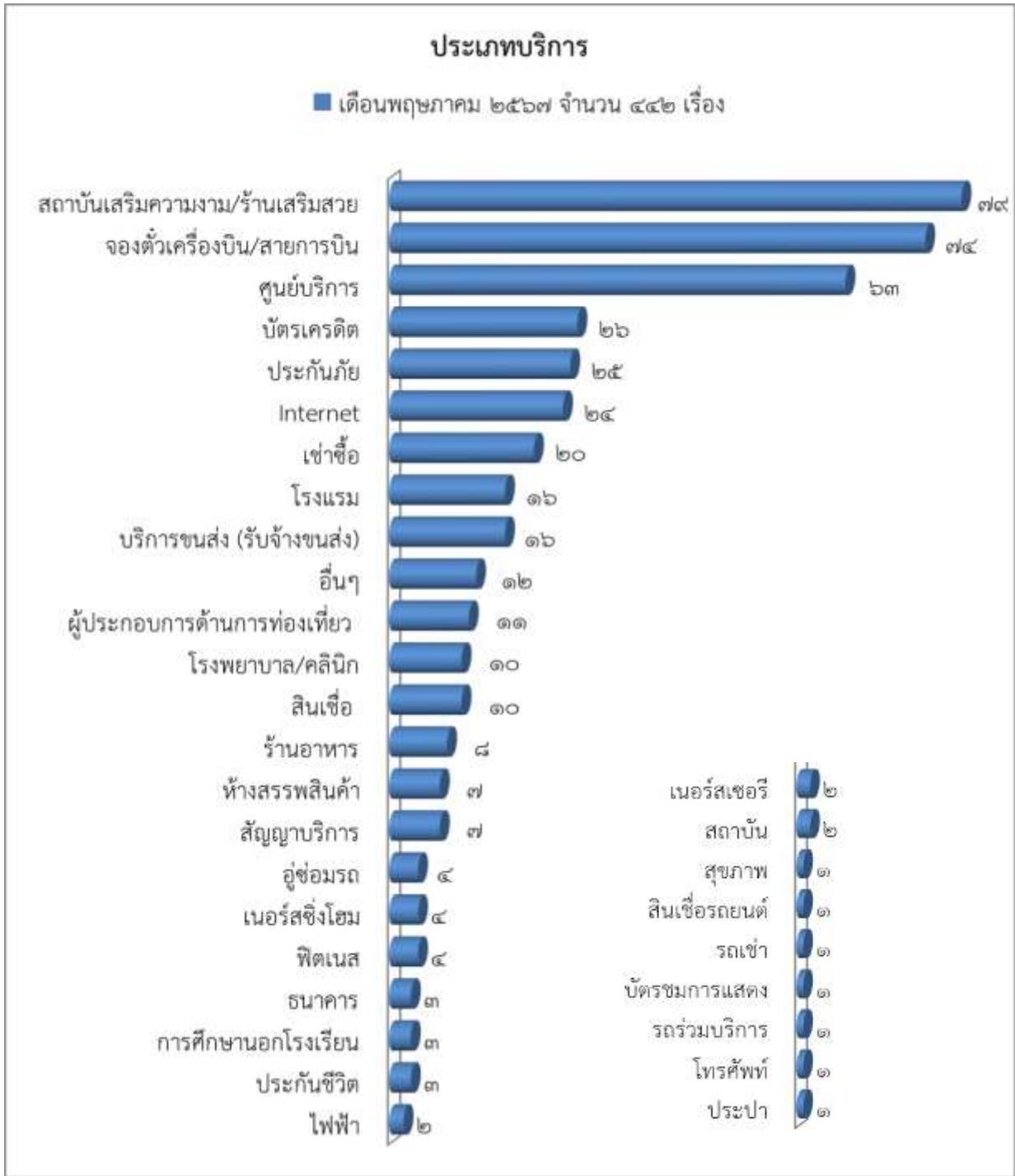
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๖๘๒)	ขอเงินคืน	๒๐๙
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑๙๙
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๙๐
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๗๖
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕๘
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๔๑
	สินค้าชำรุด	๖
	ราคาไม่เหมาะสม	๒
	โฆษณาเกินจริง	๑
รถยนต์ (๑๒๖)	ชำรุด	๖๔
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๙
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๐
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๐
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๓
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๒
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
	ขอเงินคืน	๑
ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑	
ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑	
สินค้าบริโภค (๗๐)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๕๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๙
	โฆษณาเกินจริง	๔
	ขอเงินคืน	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๖๗)	สินค้าชำรุด	๔๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๙
	ไม่ได้มาตรฐาน	๕
	โฆษณาเกินจริง	๓
	ขอเงินคืน	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
เครื่องมือสื่อสาร (๓๕)	สินค้าชำรุด	๒๙
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
อื่น ๆ (๒๕)	ไม่ระบุ	๒๕
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๒๑)	สินค้าชำรุด	๑๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖
	ไม่ประกันสินค้า	๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๘)	ไม่ได้มาตรฐาน สินค้าชำรุด สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๔ ๒ ๒
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๑๘)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ผิดไปจากฉลากที่ระบุ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ขอเงินคืน	๑๒ ๔ ๑ ๑
เฟอร์นิเจอร์ (๑๒)	ไม่ได้มาตรฐาน สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า สินค้าชำรุด	๘ ๓ ๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๑๐)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๗ ๒ ๑
รถยนต์มือสอง (๕)	ชำรุด ตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา ขอเงินจองคืน	๒ ๑ ๑ ๑
รถจักรยานยนต์ (๕)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ตรวจสอบค่าชำระงวด ยึดรถคืน ชำรุด	๒ ๑ ๑ ๑
เครื่องประดับ (๒)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
หนังสือ/นิตยสาร (๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑ ๑
วัตถุมงคล (๑)	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๑)	ได้รับความเดือนร้อนจากธุรกิจตลาดแบบตรง	๑
วัสดุก่อสร้าง (๑)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
ธุรกิจขายตรง (๑)	ได้รับความเดือนร้อนจากธุรกิจขายตรง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

๒. ประเภทบริการ

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย จำนวน ๗๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๘๗ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗

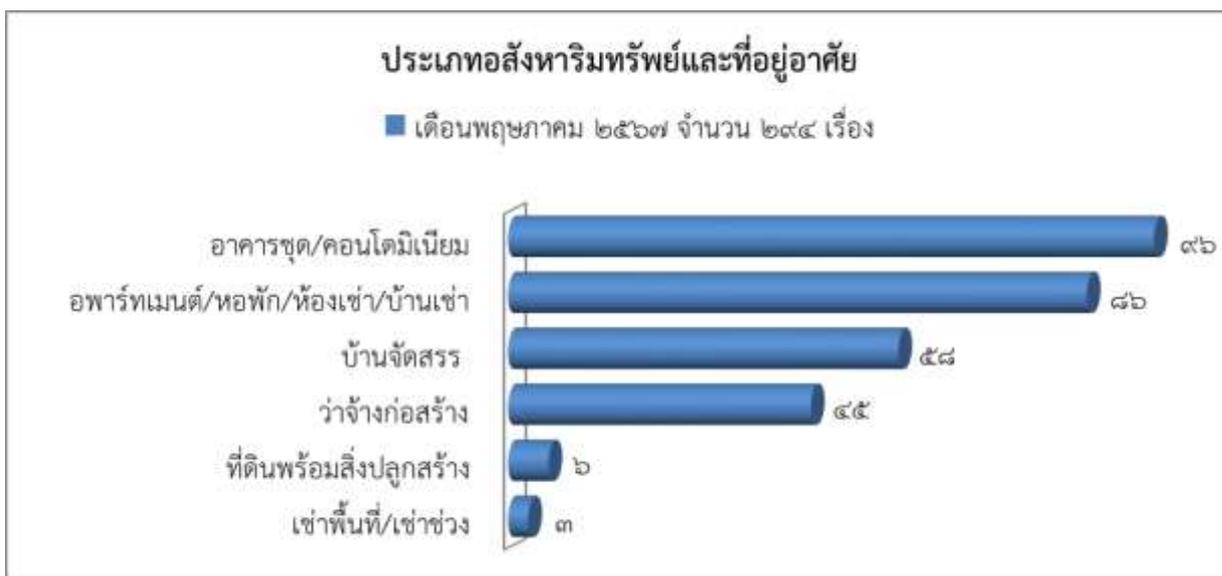
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๗๙)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๕๔
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๒๐
	คุณภาพบริการ	๒
	ขอเงินคืน	๑
	เรียกร้อยค่าเสียหาย	๑
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๑
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๗๔)	ขอคืนค่าโดยสาร	๖๔
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๙
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๑
ศูนย์บริการ (๖๓)	ตรวจสอบการให้บริการ	๖๓
บัตรเครดิต (๒๖)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๖
	ขอเงินคืน	๙
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
ประกันภัย (๒๕)	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๑๖
	ตรวจสอบการให้บริการ	๘
	ขอเงินคืน	๑
Internet (๒๔)	ค่าบริการเกินจริง	๑๓
	สัญญา Hispeed Internet ช้า	๔
	ขอคำปรึกษา	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
เช่าซื้อ (๒๐)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๕
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑
	ค่าปรับสูงเกินจริง	๑
	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย	๑
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๑๖)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๑๔
	ขอเงินคืน	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
โรงแรม (๑๖)	ขอเงินคืน	๑๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
อื่นๆ (๑๒)	ไม่ระบุ	๑๒
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๑๑)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๘
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
โรงพยาบาล/คลินิก (๑๐)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๙
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
สินเชื่อ (๑๐)	ขอคำปรึกษา	๕
	พฤติกรรมกรรมการทวงหนี้	๓
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑
	รอปรับปรุงโครงสร้างหนี้	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ร้านอาหาร (๘)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข/สิทธิประโยชน์	๔
	อาหารเป็นพิษ /เน่าเสีย	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
สัญญาบริการ (๗)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๖
	ผิดสัญญา	๑
ห้างสรรพสินค้า (๗)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๗
อู่ซ่อมรถ (๔)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๑
เนอร์สซิ่งโฮม (๔)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๓
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
ฟิตเนส (๔)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๔
ธนาคาร (๓)	ขอคำปรึกษา	๒
	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย	๑
การศึกษานอกโรงเรียน (๓)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๓
ประกันชีวิต (๓)	ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์	๑
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
สถาบัน (๒)	ขอเงินคืน	๒
เนอร์สซิ่งโฮม (๒)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
ไฟฟ้า (๒)	เรื่องมิเตอร์ไฟฟ้า	๒
รถเช่า (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
รถร่วมบริการ (๑)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑
ประปา (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
บัตรชมการแสดง (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
โทรศัพท์ (๑)	ค่าบริการสูงเกินความจริง	๑
สินเชื่อบุคคล (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
สุขภาพ (๑)	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม จำนวน ๔๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖๕ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอให้ตรวจสอบโครงการ

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๙๖)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๒๔
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๒๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๐
	ขอเงินคืน	๒๐
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก	๖
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๘๖)	ขอเงินประกันคืน	๖๔
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๑๘
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๓
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
บ้านจัดสรร (๕๘)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๔๓
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๗
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๕
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๔๕)	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ/ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๓๔
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๗
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๔
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๖)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๔
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๓)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

ตารางสถิติเรื่องร้องทุกข์ ๑๐ อันดับเรื่องร้องทุกข์ ที่เข้ามามากที่สุด และแนวทางแก้ไขปัญหา เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๖๘๒)	ขอเงินคืน	๒๐๙
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑๙๙
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๙๐
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๗๖
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕๘
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๔๑
	สินค้าชำรุด	๖
	ราคาไม่เหมาะสม	๒
	โฆษณาเกินจริง	๑
อันดับที่ ๒ รถยนต์ (๑๒๖)	ชำรุด	๖๔
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๙
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๐
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๐
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๓
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๒
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
	ขอให้ชดเชยค่าเสียหาย	๑
	ขอเงินคืน	๑
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑
ค้างค่างวด/ค้ำรถ/ส่วนต่างสูง	๑	
อันดับที่ ๓ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๙๖)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๒๔
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๒๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๐
	ขอเงินคืน	๒๐
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก	๖
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑	
อันดับที่ ๔ อพาร์เมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๘๖)	ขอเงินประกันคืน	๖๔
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๑๘
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๓
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑

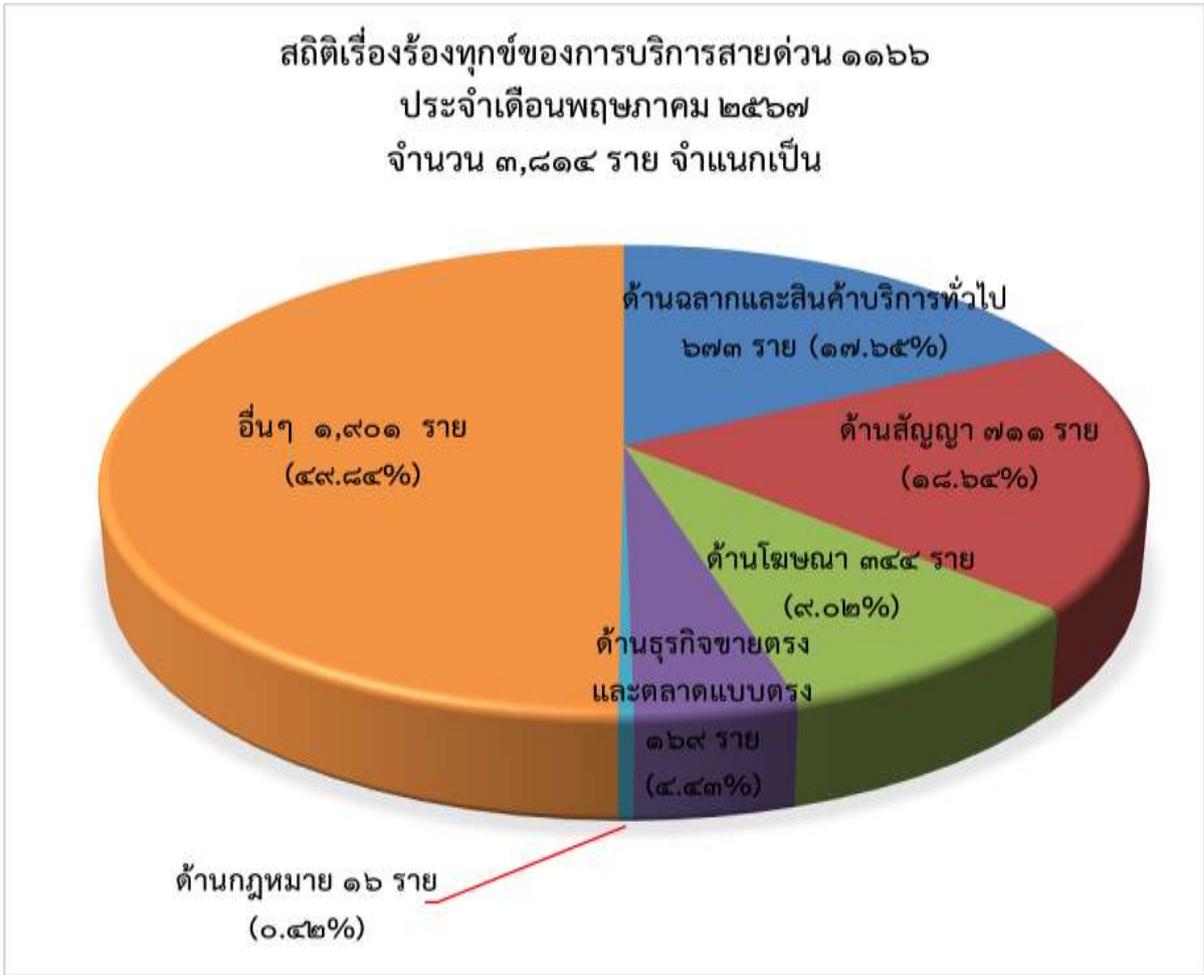
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๕ สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๗๙)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๕๔
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๒๐
	คุณภาพบริการ	๒
	ขอเงินคืน	๑
	เรียกร้อยค่าเสียหาย	๑
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๑
อันดับที่ ๖ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๗๔)	ขอคืนค่าโดยสาร	๖๔
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๙
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๑
อันดับที่ ๗ สินค้าบริโภค (๗๐)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๕๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๙
	โฆษณาเกินจริง	๔
	ขอเงินคืน	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
อันดับที่ ๘ เครื่องใช้ไฟฟ้า (๖๗)	สินค้าชำรุด	๔๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๙
	ไม่ได้มาตรฐาน	๕
	โฆษณาเกินจริง	๓
	ขอเงินคืน	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
อันดับที่ ๙ ศูนย์บริการ (๖๓)	ตรวจสอบการให้บริการ	๖๓
อันดับที่ ๑๐ บ้านจัดสรร (๕๘)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๔๓
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๗
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๕
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑

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

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

๑.๓ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจัดให้มีการขอรับคำปรึกษาและแจ้งเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ โดยมีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๓,๘๑๔ ราย ขอรับคำปรึกษา/รับเรื่องร้องทุกข์/ติดตามผล/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ จำนวน ๓,๘๑๔ ราย

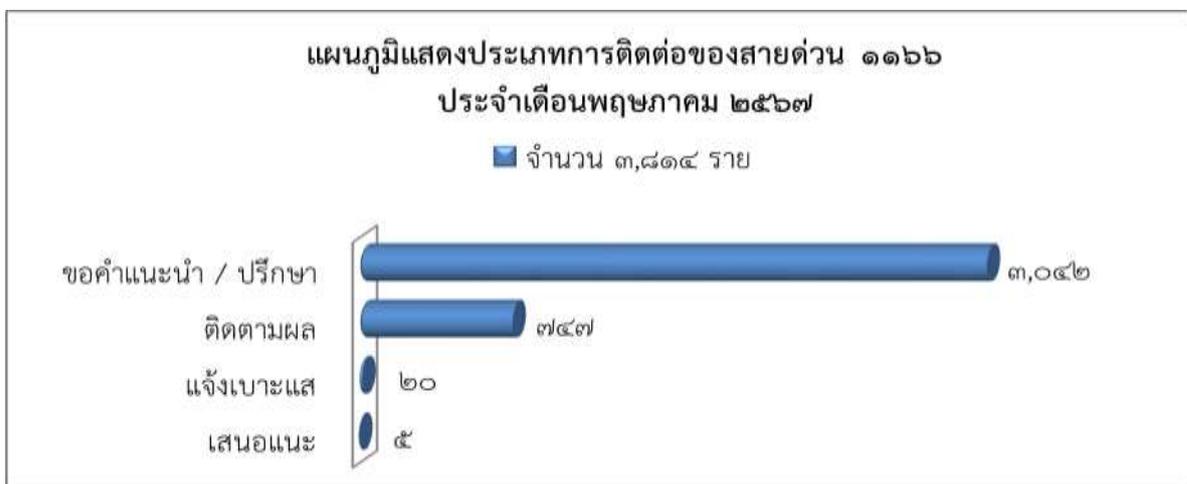
แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖ : สามารถจำแนกประเภทเรื่องการติดต่อ ดังนี้

แผนภูมิแสดงประเภทการติดต่อการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



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

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๙๓๒ เรื่อง ผู้บริโภค ๙๔๙ ราย เป็นเงิน ๕๔,๙๐๗,๙๖๓.๕๐ บาท (ห้าสิบล้านเก้าแสนเจ็ดพันเก้าร้อยหกสิบบาทห้าสิบบาทห้าสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค	๕๔๖	๕๔๖	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๒๔๐	๒๔๐	๒๔,๔๖๒,๑๒๘.๐๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๒๙	๒๙	๓๕,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๗๕	๗๖	๘๐๘,๘๙๓.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๑๕	๒๙	๑,๖๖๖,๕๖๖.๕๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๒๗	๒๙	๒๗,๙๓๕,๓๗๖.๐๐
รวม	๙๓๒	๙๔๙	๕๔,๙๐๗,๙๖๓.๕๐

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

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านๆ มาด้วย)

สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคซึ่งมีเรื่องค้างถึงปัจจุบัน (เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗) ทั้งหมด ๗,๓๗๖ เรื่อง ข้อมูล ณ วันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๗ จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ ได้รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค		
	จำนวนผู้ประกอบการธุรกิจที่ถูกดำเนินคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
๑. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค			
กรณีเรื่องการโฆษณา	๒	๒	๑๔๐,๐๐๐.๐๐
กรณีสินค้าและบริการทั่วไป	๗	๗	๑๑๐,๙๘๔.๐๐
กรณีสัญญา/อสังหาริมทรัพย์	๒	๔	๖,๘๒๗,๐๐๒.๖๕
กรณีด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑	๑	๗,๐๑๐.๐๐
รวม	๑๒	๑๔	๗,๐๘๔,๙๙๖.๖๕

๔. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ ได้มีการดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

กรณีความผิด	จำนวนผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกเปรียบเทียบความผิด		
	คดี	ราย	จำนวนเงินที่เปรียบเทียบปรับ
ด้านโฆษณา	-	-	-
ด้านฉลาก	-	-	-
ด้านสัญญา	๗	๑๓	๑,๑๘๒,๐๐๐.๐๐
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๕	๑๑	๘๒๘,๐๐๐.๐๐
ด้านความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	-	-	-
ขีดหนังสือเรียก (ไม่มาให้ถ้อยคำตามหนังสือเรียก)	-	-	-
รวม	๑๒	๒๔	๒,๐๑๐,๐๐๐.๐๐

๕. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล
ซึ่งในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ชื่อจำเลย	ผลการดำเนินการ ยึด-อายัด	จำนวน (คดี)	จำนวน ผู้บริโภค (ราย)	จำนวนเงิน (บาท) ที่ยึด-อายัด
บริษัท เน็กซ์พลัส เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด	ยึดที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	๑	๑	๔๒๘,๓๗๙.๐๐
รวม		๑	๑	๔๒๘,๓๗๙.๐๐

๖. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ จำนวน ๔ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๑ ราย ได้แก่ บริษัท สมุนไพร บัวชมพู จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๓ ราย ได้แก่

๑. บริษัท กิติธัญ จำกัด
๒. บริษัท เอ เมตาเวิร์ส จำกัด
๓. บริษัท พีเคเอ็น อินเทอร์เน็ต จำกัด (มหาชน) (ระบบ OCPB DIRECT)

การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ จำนวน ๓๐ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๑๐ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ซัคเซสมอร์ ปีอิงค์ จำกัด (มหาชน)
๒. บริษัท คิงส์ เวย์ มอลล์ จำกัด
๓. บริษัท นูทราไลฟ์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด
๔. บริษัท อาเซีย รีดอกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด
๕. บริษัท อาร์เอส มอลล์ จำกัด
๖. บริษัท ดาเซ่ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด
๗. บริษัท ลิฟ เพียว (ประเทศไทย) จำกัด
๘. บริษัท ยูนิซิตี มาร์เก็ตติ้ง (ไทยแลนด์) จำกัด
๙. บริษัท สบายโซน จำกัด
๑๐. บริษัท โมรินดา เวิร์ลไวด์ (ประเทศไทย) จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๒๐ ราย ได้แก่

๑. บริษัท จีเอ็มเอ็ม โอ ซ้อปปีง จำกัด
๒. บริษัท เทสลา (ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัท เอลก้า (ประเทศไทย) จำกัด
๔. บริษัท ทู จีเอส จำกัด
๕. บริษัท ดิสโพลีชั่น จำกัด
๖. บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด
๗. บริษัท อาร์เอส ลิฟเวลล์ จำกัด

๘. บริษัท เอไอเอส ดิจิทัล โลฟ จำกัด
๙. บริษัท ที แอล มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
๑๐. บริษัท ไซบีเรียน เวลเนส จำกัด
๑๑. บริษัท ซูเปอร์ ยู จำกัด
๑๒. บริษัท โตโยต้า อินซัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด
๑๓. บริษัท อาร์เอส ลิฟเวลล์ จำกัด
๑๔. บริษัท อาร์เอส มอลล์ จำกัด
๑๕. บริษัท อาร์เอส เฟ็ด ออล จำกัด
๑๖. บริษัท โตโยต้า อินซัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด
๑๗. บริษัท ทรุ จีเอส จำกัด
๑๘. บริษัท ซ้อปปี (ประเทศไทย) จำกัด
๑๙. บริษัท ยูนิซิตี้ มาร์เก็ตติ้ง (ไทยแลนด์) จำกัด
๒๐. บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

**๗. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ
(ส่วนกลาง)**

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

๗.๑ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๘ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป	
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๖ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๖ ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก ประเภทพัดลมคล้องคอ	๒ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๒ ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย

**การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ
(ส่วนภูมิภาค)**

๗.๒ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๘ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป	
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๔ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๔ ราย
ไม่ถูกต้อง	-
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ทองรูปพรรณเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๔ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๔ ราย
ไม่ถูกต้อง	-

๘. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกผู้บริโภค ซึ่งในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	จำนวน	
๑. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๑๖๑	เรื่อง/ครึ่ง/เล่ม
๑.๑ การตรวจข่าวประจำวัน	๓๙	เรื่อง
๑.๒ การสื่อต่าง ๆ	๒๐	เรื่อง/ครึ่ง/เล่ม
- Infographic	๑๔	เรื่อง
- บทความ	๕	เรื่อง
- คลิป VDO	๑	เรื่อง
๑.๓ การเผยแพร่	๙๗	เรื่อง
(๑) Online	๗๓	เรื่อง
- Website	-	เรื่อง
- Facebook	๑๔	เรื่อง
- Line	๕๘	เรื่อง
- YouTube	๑	เรื่อง
(๒) นิทรรศการ	๕	เรื่อง/งาน
(๓) ไปรษณีย์	๑๖	เรื่อง
- ภาครัฐ (๕๙๒ แห่ง)	๔	เรื่อง
- ภาคเอกชน (๖ แห่ง)	๔	เรื่อง
- ภาคสถานศึกษา (๑๒๐ แห่ง)	๔	เรื่อง
- ภาคประชาสังคม (๔๑๑ แห่ง)	๔	เรื่อง
(๔) การขอรับเอกสาร	๓	หน่วยงาน
๑.๔ โครงการ/กิจกรรม	๕	เรื่อง
๑.๕ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สคบ.	๗	เรื่อง
(๑) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ	๒	เรื่อง
(๒) การเผยแพร่บทความ	๕	เรื่อง

๙. ข่าวเด่นประจำเดือน

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๖ เรื่อง ดังนี้

๙.๑ สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : ภัยที่ต้องระวัง !!! ปัญหาว่าจ้างก่อสร้างบ้าน



เมื่อวันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัชฎ์ ธนธิพันธ์) มอบหมายให้นางสาวนิตยาภรณ์ วงศ์คำ ผู้อำนวยการฝ่ายควบคุมด้านสัญญา ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น : ภัยที่ต้องระวัง !!! ปัญหาว่าจ้างก่อสร้างบ้าน โดยมีการพูดคุยเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบ้านในการคุ้มครองการว่าจ้างก่อสร้างและต่อเติมอาคาร สภาพปัญหาก่อนสร้างหรือระหว่างก่อสร้างก่อนซื้อบ้าน และปัญหาภายหลังการก่อสร้าง รวมถึงข้อแนะนำการเลือกผู้รับเหมาก่อสร้าง บทลงโทษผู้ประกอบการที่ไม่ปฏิบัติตามสัญญา และแนะนำช่องทางการร้องเรียนของ สคบ. ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๙.๒ สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : เตือนภัย!!! ก่อนสั่งซื้อตุ๊กตาออนไลน์



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

วันเมื่อที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธสรณ์อัฑฒ์ ธนทิธิพันธ์) มอบหมายให้นายอนุพงษ์ เจริญเวช นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการพิเศษ ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น : เตือนภัย!!! ก่อนสั่งซื้อตุ๊กตาออนไลน์ โดยเป็นการพูดคุยเกี่ยวกับกระแสตุ๊กตาทหารต๋อย กลายเป็นที่นิยมของนักสะสม และคนชอบตุ๊กตา ทำให้ราคาตุ๊กตาพุ่งสูงขึ้นจากหลักร้อย หลักพัน ถึงหลักหมื่นบาท ทำให้อาจมีมิจฉาชีพที่แฝงมาในรูปแบบต่างๆ เช่น การขายสินค้าไม่ได้คุณภาพหรือสินค้าไม่ตรงปก ในกรณี มีผู้เสียหายร้องเรียน สคบ.สามารถดำเนินการได้หรือไม่ แล้วมีขั้นตอนอย่างไร รวมถึงแนะนำการสั่งซื้อหรือได้รับ สินค้าที่ไม่ตรงปกควรทำอย่างไร วิธีการเลือกซื้อตุ๊กตาออนไลน์อย่างไรให้ปลอดภัย และแนะนำช่องทางการ ร้องเรียนของ สคบ. ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่าน ช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๖๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๙.๓ สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : เตือนภัย!!! ซื้อออนไลน์



เมื่อวันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัฒม์ ธนทิพย์พันธ์) มอบหมายให้นายวิจิเนศวร์ เนียมมีศรี นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการพิเศษ ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น : เตือนภัย!!! ซื้อออนไลน์ โดยเป็นการพูดคุยเกี่ยวกับการซื้อสินค้าออนไลน์ เป็นที่นิยมของประชาชนในปัจจุบัน ทำให้มีฉ้อฉลพวยโอกาสหลอกลวงผู้บริโภค ด้วยวิธีการอย่างไรบ้าง ปัญหาเรื่องการซื้อสินค้าออนไลน์ที่มีการร้องเรียนมายัง สคบ. มาตรการในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค รวมถึงกรณีซื้อสินค้าออนไลน์ เลือกวิธีชำระโดยวิธีเก็บเงินปลายทางเมื่อได้รับสินค้าพบว่าสินค้าชำรุด หรือไม่ตรงตามที่โฆษณาควรทำอย่างไร วิธีการสั่งซื้อของออนไลน์อย่างไรให้ปลอดภัย และแนะนำช่องทาง การร้องเรียนของ สคบ. ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่าน ช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๙.๔ สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : การช่วยเหลือผู้บริโภคส่วนภูมิภาค อย่างมีประสิทธิภาพ



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธสรณ์ อัทธม ธานีพันธ์) มอบหมายให้นายกิตติ อึ้งมณีภรณ์ ผู้อำนวยการส่วนประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัด ๑ ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น : การช่วยเหลือผู้บริโภคส่วนภูมิภาค อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเป็นการพูดคุยเกี่ยวกับคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด มีการดำเนินการในส่วนภูมิภาค อย่างไร การช่วยเหลือประชาชนสามารถดำเนินการได้เหมือนส่วนกลางหรือไม่ การขับเคลื่อนภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคของ สคบ. มีความแตกต่างจากส่วนกลางอย่างไร รวมถึงกรณีผู้บริโภคที่อยู่ต่างจังหวัด อยากที่จะร้องเรียนยังส่วนกลางสามารถทำได้หรือไม่ และแนะนำช่องทางการร้องเรียนของ สคบ. ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๙.๕ สคบ. ร่วมรายการ “Better Future” ทางโทรศัพท์ ประเด็น : ให้เช่าห้องพัก เก็บค่าน้ำค่าไฟแพงเกินจริง สคบ. ดูแลอย่างไร



เมื่อวันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัฒม์ ธนทิพย์พันธ์) มอบหมายให้ นายสิริธีร์ พงษ์จิราภรณ์ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ กองคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสัญญา ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น : ให้เช่าห้องพัก เก็บค่าน้ำค่าไฟแพงเกินจริง สคบ. ดูแลอย่างไร โดยมีการพูดคุยเกี่ยวกับรายละเอียดและสาระสำคัญเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ธุรกิจให้เช่าอาคารที่อยู่อาศัยเป็นธุรกิจควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๒ รวมถึงแนวทางการช่วยเหลือผู้เช่าหอพักเกี่ยวกับปัญหาการเก็บค่าน้ำ ค่าไฟที่สูงเกินจริง และแนวทางการบริการกรณีชาวต่างชาติเช่าห้องพัก และแนะนำช่องทางการร้องเรียนของ สคบ. ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรมในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖

๙.๖ สคบ. รับเรื่องผู้บริโภค กรณี บริษัทนายหน้าทำสัญญาซื้อขายบ้าน แต่ไม่ได้บ้าน

สคบ. รับเรื่องผู้บริโภค
กรณี บริษัทนายหน้าทำสัญญาซื้อขายบ้าน แต่ไม่ได้บ้าน

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ฝ่ายประชาสัมพันธ์

www.ocpb.go.th

เมื่อวันที่ ๑๔ พฤษภาคม ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายสรณ์อัฑฒ์ ธนทิธิพันธ์) มอบหมายให้ (นายศุภกิตติ มะลิ) เลขานุการกรม เป็นผู้แทนในการรับเรื่องร้องเรียน กรณีที่มีผู้เสียหายได้ตกลงทำสัญญาซื้อบ้านผ่านบริษัทนายหน้าแห่งหนึ่งย่านปทุมธานี ภายหลังเมื่อผ่อนเงินดาวน์ และจ่ายค่างวดจนครบตามสัญญา ทางบริษัทฯ กลับไม่สามารถโอนบ้านได้ เบื้องต้นพบว่ามีผู้เสียหายทั่วประเทศ เป็นเงินจำนวนกว่า ๑๔ ล้านบาท ทั้งนี้ สคบ. ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วจะนำเรื่องดังกล่าวไปดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สคบ. เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ

๙.๗ สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : เราฟ้องเขา หรือเราถูกฟ้อง ในคดีผู้บริโภคต้องทำอะไร



เมื่อวันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัชฎ์ ธนทิธิพันธ์) มอบหมายให้นายอาทิตย์ ฤทธิรงค์ นิติกรชำนาญการ กองกฎหมายและคดี ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น : เราฟ้องเขา หรือเราถูกฟ้อง ในคดีผู้บริโภคต้องทำอะไร โดยมีการพูดคุยเกี่ยวกับการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค มีหลักเกณฑ์อะไรบ้างที่ สคบ. นำมาประกอบการพิจารณาว่าคดีแบบนี้จะฟ้องหรือไม่ ในปี ๒๕๖๖ ถึงปัจจุบัน สคบ. ได้รับเรื่องราวร้องเรียนจากผู้บริโภคมากน้อยเพียงใด คดี Top ๕ ในการดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภคของ สคบ. กฎหมายที่ สคบ. มีอำนาจควบคุมและใช้บังคับในการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ขั้นตอนการดำเนินคดีแทนผู้บริโภคของ สคบ. รวมทั้งรายละเอียดต่าง ๆ สำหรับการดำเนินคดีให้กับผู้บริโภค ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด หรือรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๙.๘ สคบ. ลุยกวาดล้างบุรีไฟฟ้าอย่างต่อเนื่องก่อนเปิดเทอม

**สคบ. ลุยกวาดล้างบุรีไฟฟ้า
อย่างต่อเนื่องก่อนเปิดเทอม**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๗ นายธสรณ์อัฒม์ ธนธิพันธ์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. นำโดย นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ปฏิบัติหน้าที่รองผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. นายฤทธิรอน ทวีทรัพย์ ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวจึงทุกข์ ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการพิเศษ สคบ. พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ สคบ. ร่วมกับเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา นำโดยนางสยมพร กุลสุ ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ลงพื้นที่ตรวจสอบร้านค้าซึ่งลักลอบเปิดร้านขายบุรีไฟฟ้า น้ำยาบุรีไฟฟ้า ในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบมีการลักลอบขายบุรีไฟฟ้า ใกล้กับโรงเรียนในละแวกอำเภอบางปะอิน และอำเภออุทัย ซึ่งเปิดขายมาเป็นระยะเวลานาน จึงได้ตรวจยึดบุรีไฟฟ้า น้ำยาบุรีไฟฟ้าทั้งหมดพร้อมนำส่งพนักงานสอบสวน สภ.บางปะอิน และ สภ.อุทัย เพื่อดำเนินคดีกับผู้ขาย ในการปฏิบัติการครั้งนี้สามารถยึดของกลางได้มูลค่าโดยประมาณ ๑.๖ ล้านบาท โดย นายธสรณ์อัฒม์ ธนธิพันธ์ เลขาธิการ สคบ. กล่าวว่า ในการปฏิบัติ การบังคับใช้กฎหมายกับผู้ลักลอบขายบุรีไฟฟ้า น้ำยาบุรีไฟฟ้า ซึ่งร่วมกับจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สคบ. ได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง ตามนโยบายของนายเศรษฐา ทวีสิน นายกรัฐมนตรี รวมทั้งทางด้านรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวจิราพร สินธุไพร) ได้มอบหมายให้ สคบ. ดำเนินการเกี่ยวกับบุรีไฟฟ้าต่อไป เนื่องจากเป็นสินค้าอันตรายที่ผิดกฎหมายและส่งผลกระทบต่อสุขภาพของพี่น้องประชาชนโดยเฉพาะกลุ่มเด็กและเยาวชน และในช่วงที่กำลังเปิดภาคเรียนจำเป็นต้องเพิ่มมาตรการดำเนินการบังคับใช้กฎหมายให้มากขึ้น เพื่อปกป้องคุ้มครองสุขภาพพี่น้องประชาชนผู้บริโภคจากสินค้าอันตรายชนิดนี้

ทั้งนี้ การลักลอบขายบุงหรีไฟฟ้า น้ำยาบุงหรีไฟฟ้า เป็นความผิดตามคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองที่ ๙/๒๕๕๘ เรื่อง “ห้ามขายหรือห้ามให้บริการบารากู บารากูไฟฟ้า บุงหรีไฟฟ้าหรือน้ำยาสำหรับเติมบุงหรีไฟฟ้า” ซึ่งหากว่าใครฝ่าฝืนเป็นความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มีโทษจำคุกไม่เกิน ๓ ปี หรือปรับไม่เกิน ๖ แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ผู้ใดพบเห็นการลักลอบขายบุงหรีไฟฟ้า สามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจในท้องที่ หรือแจ้ง สคบ. ได้ที่สายด่วน ๑๑๖๖ หรือ เว็บไซต์ www.ocpb.go.th และแอปพลิเคชัน OCPB Connect รวมทั้งศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด

๙.๙ สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : สิทธิของผู้บริโภคจากการซื้อสินค้าออนไลน์ และการร้องเรียนออนไลน์

สคบ. ร่วมรายการ Better Future

ประเด็น : สิทธิของผู้บริโภคจากการซื้อสินค้าออนไลน์ และการร้องเรียนออนไลน์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ฝ่ายประชาสัมพันธ์

www.ocpb.go.th

เมื่อวันที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัฒม์ ธนितिพันธ์) มอบหมายให้นายประภัทรพงศ์ ชาญชิต นิตกรชำนาญการ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรง และตลาดแบบตรง ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น : สิทธิของผู้บริโภคจากการซื้อสินค้าออนไลน์ และการร้องเรียนออนไลน์ โดยมีการพูดคุยเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลเรื่องการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของ สคบ. สิทธิของประชาชนจากการซื้อสินค้าหรือใช้บริการ สคบ. ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการสั่งสินค้าออนไลน์ในประเด็นใดบ้าง และมีมากน้อยเพียงใด ที่ผ่านมา สคบ. ได้มีการลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจที่ทำผิดกฎหมาย สคบ. จะมีการดำเนินการอย่างไร และได้รับโทษอย่างไรบ้าง รวมทั้งขอแนะนำให้แก่ผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ และช่องทางการร้องเรียนออนไลน์ ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๙.๑๐ สคบ.ตรวจเยี่ยม ติดตามการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค เน้นย้ำการทำงานเชิงรุก คุ้มครองผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพในพื้นที่ ๔ จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ



เมื่อวันที่ ๑๔ - ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗ พันตำรวจเอกประทีป เจริญศิลป์ รองเลขาธิการ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เข้าตรวจเยี่ยมการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค และการบังคับใช้กฎหมายในระดับพื้นที่แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค ประจำจังหวัด เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นการคุ้มครอง ผู้บริโภคให้ประชาชนในพื้นที่จังหวัดนครพนม จังหวัดบึงกาฬ จังหวัดมุกดาหาร และจังหวัดสกลนคร

๙.๑๑ สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : การคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับถังก๊าซหุงต้ม



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัชฌ์ ธนินทิพันธ์) มอบหมายให้นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ร่วมรายการ “Better Future” พร้อมด้วย นายณัฐพงศ์ ปิยวัฒน์ ผู้อำนวยการกองความปลอดภัยธุรกิจก๊าซปิโตรเลียมเหลว (กรมธุรกิจพลังงาน) ในประเด็น : การคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับถังก๊าซหุงต้ม โดยมีการพูดคุยเกี่ยวกับสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และกรมธุรกิจพลังงาน จับมือกันขับเคลื่อนแก้ปัญหาถังก๊าซหุงต้มในภาคครัวเรือน มุ่งเน้นให้เกิดความปลอดภัยจากการใช้ถังก๊าซหุงต้ม แนะนำเกี่ยวกับการเลือกซื้อเลือกใช้ถังก๊าซหุงต้ม จัดตั้ง สายด่วนรับเรื่องร้องทุกข์เพื่อดูแลสิทธิของประชาชน และกำกับดูแลผู้ประกอบการจำหน่ายก๊าซ LPG ให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดและกฎระเบียบ ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม สามารถร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๙.๑๒ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมเนื่องในวันวิสาขบูชา



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



สำหรับสื่อมวลชน

เมื่อวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๗ เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค(นายธรรณัฐ อัครนิพนธ์) มอบหมายให้นายพัศกร ทังมงคล ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลากร่วมกับรองอธิบดีกรมการค้าภายใน (นายอุดม ศรีสมทรง) สำนักงานเขตคันทนาว และสำนักงานเขตมีนบุรีพร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ สคบ. และเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายใน ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้ผลิตและจำหน่ายสินค้าประเภทชุดสังฆทานและชุดไทยธรรม ในเขตคันทนาว และเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานครในส่วนของกรจัดทำฉลากสินค้า และแสดงราคาสินค้า เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่พุทธศาสนิกชนในการเลือกซื้อชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมที่มีคุณภาพ และป้องกันการเอาเปรียบ นายพัศกรฯ เปิดเผยว่าชุดสังฆทานที่วางจำหน่ายตามร้านค้าจะมีลักษณะเป็นชุดสำเร็จรูปมากมายหลายขนาด โดยมีราคาแตกต่างกันไป ซึ่งผู้บริโภคจะต้องตรวจสอบให้รอบคอบก่อนตัดสินใจซื้อ เพราะอาจมีผู้ประกอบการบางรายฉวยโอกาสนำสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ และมีปริมาณไม่ครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในฉลากมาบรรจุในชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมมาขายให้แก่ผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ฉบับที่ ๒๓ (พ.ศ. ๒๕๕๐) เรื่อง ให้ชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก จากการลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้ผลิตและจำหน่ายสินค้าประเภทชุดสังฆทานและชุดไทยธรรม จำนวน ๖ แห่ง ในวันนี้พบว่าผู้ประกอบการให้ความร่วมมือ และส่วนใหญ่มีการจัดทำฉลากสินค้าถูกต้องครบถ้วน ตามที่ สคบ. ได้มีประกาศให้ชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก ซึ่งจะต้องระบุรายละเอียดของสินค้า คือ ประเภท ขนาด มิติ ปริมาณ ปริมาตร น้ำหนัก จำนวน และราคาของสินค้าแต่ละรายการ ราคารวมชุดจัดบรรจุที่ระบุหน่วยเป็นบาท รวมถึงชื่อสถานที่ตั้งของผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายชุดสังฆทานหรือชุดไทยธรรม วันเดือนปีที่หมดอายุ วันเดือนปีที่บรรจุและกรณีชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมใดที่มีการนำสินค้าที่อาจทำปฏิกิริยากันจนทำให้มีสี กลิ่น หรือรสที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งอาจเป็นอันตรายต่อผู้บริโภค เช่น ใบชา ข้าวสาร สบู่ และผงซักฟอก ให้ระบุค่าเตือนไว้ในฉลากดังกล่าว หากผู้ประกอบการขายชุดสังฆทานและชุดไทยธรรม โดยไม่มีฉลากหรือมีฉลากแต่การแสดงผลฉลากนั้นไม่ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๖ เดือน ปรับไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

๙.๑๓ ศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. ร่วมกับ เจ้าหน้าที่กองงานคณะกรรมการควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ ลงพื้นที่ตรวจสอบร้านค้าซึ่งลักลอบเปิดร้านขายบุหรี่ไฟฟ้า น้ายาบุหรี่ไฟฟ้า ในพื้นที่ ย่านเมืองทองธานี



เมื่อวันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายจรินทร์ อธิษฐานิพนธ์) ได้มอบหมายศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. นำโดย นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ปฏิบัติหน้าที่รองผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. นายฤทธิรอน ทวีทรัพย์ ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการพิเศษ สคบ. พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ สคบ. ร่วมกับเจ้าหน้าที่กองงานคณะกรรมการควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ลงพื้นที่ตรวจสอบร้านค้าซึ่งลักลอบเปิดร้านขายบุหรี่ไฟฟ้า น้ายาบุหรี่ไฟฟ้า ในพื้นที่ย่านเมืองทองธานี ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบมีการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าจำนวน ๔ ร้าน พนักงานเจ้าหน้าที่ สคบ. จึงได้แสดงตนและทำการตรวจยึดบุหรี่ไฟฟ้า น้ายาบุหรี่ไฟฟ้าทั้งหมดเพื่อ ดำเนินคดีกับผู้ขาย ในการปฏิบัติการครั้งนี้สามารถยึดของกลางได้ ๕,๐๐๐ ซิน มูลค่าโดยประมาณ ๑.๓ ล้านบาท

๙.๑๔ สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : ใครจะกู้... ต้องรู้เอาไว้



เมื่อวันที่ ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัทธม์ ธนธิพันธ์) มอบหมายให้นายศุภฤกษ์ เรืองศิริวนิช นักสืบสวนสอบสวนปฏิบัติการ (สคบ.) ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น : ใครจะกู้... ต้องรู้เอาไว้ ได้มีการพูดคุยเกี่ยวกับประเด็นเรื่องหนี้ ที่มีักจะเป็นหนึ่งในปัญหาใหญ่ ๆ ของหลาย ๆ ครอบครัวในประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบการกู้เงิน หรือผ่อนสิ่งของ โดยในการจะกู้เงินหรือผ่อนสินค้านั้น มีสิ่งที่ผู้บริโภคหรือแม้กระทั่งผู้ให้กู้เองนั้นจะต้องผ่านขั้นตอนนี้ก็คือ การทำสัญญาเงินกู้ โดยทั้งสองฝั่งนั้นจะต้องมีความรอบคอบเป็นอย่างมากก่อนที่จะทำสัญญาใด ๆ หรือเซ็นสัญญาใด ๆ เพื่อที่จะป้องกันความเสียหายหรือการถูกเอาเปรียบที่อาจจะเกิดขึ้นได้ภายในอนาคตซึ่งอาจจะมาจากการที่อ่านสัญญาไม่ถี่ถ้วน โดยวิทยากรรับเชิญจาก สคบ. ได้ให้ความรู้เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของ สคบ. ที่สามารถดูแลเรื่องเกี่ยวกับสัญญาเงินกู้ โดยมีตัวบทกฎหมายที่คุ้มครองในเรื่องนี้คือ ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่องให้ธุรกิจกู้ยืมเงินเป็นธุรกิจควบคุมสัญญา ซึ่งจะควบคุมในเรื่องของข้อความที่จะต้องมีหรือห้ามมีภายในสัญญา แต่อย่างไรก็ตามกฎหมายฉบับนี้จะไม่ครอบคลุมถึงหนี้ในระบบ ซึ่งจะเป็นหน่วยงานอื่นควบคุมดูแลแทน ดังนั้นหากผู้บริโภคต้องการที่จะทำการกู้ยืมเงินนั้น ควรจะพิจารณาตามความเหมาะสมเกี่ยวกับจำนวนที่จะยืมว่าเพียงพอและตัวเราเองมีความสามารถในการจ่ายคืนไหวหรือไม่ และที่สำคัญที่สุดก็จะต้องอ่านสัญญาการกู้ยืมให้ถี่ ๆ เพื่อที่จะรักษาสีติและผลประโยชน์ของตนเอง ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๙.๑๕ ศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบร้านค้าลักลอบเปิดร้านขายบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า ในพื้นที่เขตลาดพร้าวและเขตวังทองหลาง กรุงเทพฯ



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๗ เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มอบหมาย ศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. นำโดย นายเลิศศักดิ์ รักรธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ปฏิบัติหน้าที่รองผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. นายฤทธิรอน ทวีทรัพย์ ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการพิเศษ สคบ. พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบร้านค้าซึ่งลักลอบเปิดร้านขายบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า ในพื้นที่เขตลาดพร้าวและเขตวังทองหลาง กรุงเทพฯ ภายหลังจากมีประชาชน แจ้งเบาะแสการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า ในพื้นที่ดังกล่าว เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อมูลตามที่รับแจ้ง พบมีการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าจำนวน ๓ ร้าน พนักงานเจ้าหน้าที่สคบ. จึงได้แสดงตนและทำการตรวจยึดบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้าทั้งหมด เพื่อดำเนินคดีกับผู้ขาย ในการปฏิบัติการครั้งนี้สามารถยึดของกลางมูลค่า โดยประมาณ ๒.๘ ล้านบาท

๙.๑๖ สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : สคบ. ประชาพิจารณ์ ร่าง ประกาศให้ธุรกิจบริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมในหลักฐานการรับเงิน

สคบ. ร่วมออกรายการ Better Future

ประเด็น : สคบ. ประชาพิจารณ์ ร่าง ประกาศให้ธุรกิจบริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมในหลักฐานการรับเงิน

ทรงศิริ จุมพล
รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

สคบ. ประชาพิจารณ์ ร่าง ประกาศให้ธุรกิจบริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมในหลักฐานการรับเงิน

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ฝ่ายประชาสัมพันธ์

www.ocpb.go.th

เมื่อวันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธสรณ์อัฑฒ์ ธนทิธิพันธ์) มอบหมายให้ นางสาวทรงศิริ จุมพล รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น : สคบ. ประชาพิจารณ์ ร่าง ประกาศให้ธุรกิจบริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมในหลักฐานการรับเงิน โดยมีการพูดคุยเกี่ยวกับรายละเอียดและสาระสำคัญเกี่ยวกับร่างประกาศให้ธุรกิจบริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. รวมถึงสิทธิที่ได้ผู้บริโภคจะได้รับ แนวทางการให้บริการของผู้ประกอบธุรกิจ และแนะนำช่องทางการร้องเรียนของ สคบ. ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๑๐. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดประชุมสัมมนาให้ความรู้แก่ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๓ ครั้ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. การจัดประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

๑.๑ โครงการขับเคลื่อนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค

การโครงการขับเคลื่อนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและประสานนโยบายให้ดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) การจัดทำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น เชื่อมโยงการดำเนินงานระหว่างส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นได้อย่างต่อเนื่องและครอบคลุมทุกมิติอย่างเป็นรูปธรรมอันจะส่งผลให้ภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน เมื่อวันที่ ๒๓ - ๒๔ พฤษภาคม ๒๕๖๗ ณ โรงแรมกาลานา ริเวอร์ไซด์ รีสอร์ท จังหวัดนนทบุรี กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๑๕๒ คน



ผลการดำเนินงาน : คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด มีความรู้ และความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกาศคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง รวมทั้งกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด

๑.๒ โครงการพัฒนาระบบงานขององค์กรสู่ Digital Transformation

การจัดโครงการพัฒนาระบบงานขององค์กรสู่ Digital Transformation โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทบทวน ยกเลิก หรือปรับปรุงกระบวนการงานขององค์กรสู่ Digital Transformation ให้เป็นปัจจุบัน และทันสมัย (ตามภารกิจและมีการกำหนด Leading Indicator) เมื่อวันที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๗ ณ โรงแรม ทีเค พาเลส แอนด์ คอนเวนชั่น แจ้งวัฒนะ กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๕๕ คน



ผลการดำเนินงาน : หน่วยงานมีแผนผังของกระบวนการที่เกิดจากการทบทวน ยกเลิก และปรับปรุงกระบวนการและนำไปสู่การจัดทำกระบวนการสู่ Digital Transformation ให้มีประสิทธิภาพทันสมัย และมีกระบวนการที่มีความสอดคล้องกับบทบาทภารกิจที่เป็นปัจจุบัน และมีการวัดผลผลิต Leading Indicator ที่ชัดเจน ทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

๑.๓ โครงการรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับ (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ.

การจัดโครงการรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับ (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรับฟังความคิดเห็นและให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนได้รับความรู้ความเข้าใจ ในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาฯ และเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค เกี่ยวกับการสั่งซื้อสินค้า โดยใช้บริการขนส่งสินค้าแบบเรียกเก็บเงินปลายทาง เมื่อวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๗ ณ ห้องประชุม ๕ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๑๕๐ คน



ผลการดำเนินงาน : หน่วยงานได้รับข้อมูลความคิดเห็น มาตรการ แนวทางการปรับปรุงแก้ไข รวมถึงข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการพิจารณา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ.

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

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

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

๑. คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้ก๊าซปิโตรเลียมเหลวบรรจุกระป๋อง และผลิตภัณฑ์เตาแก๊สแบบพกพาเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๒. ขอให้พิจารณาการใช้ข้อความบนฉลากสินค้าประเภทโคมไฟและหลอดไฟ LED ยี่ห้อ EVE LIGHTING ขนาด 18 วัตต์ และขนาด 24 วัตต์ ของบริษัท อีฟ ไลท์ติ้ง จำกัด

๒. คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ จำนวน ๒ เรื่อง

๑. พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการส่งสินค้าที่ขายผ่านช่องทางออนไลน์โดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ.

๒. พิจารณาให้ความเห็นหลักฐานการรับเงินรถยนต์ใช้แล้วของบริษัท เลมอน - เอด (ประเทศไทย) จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ใช้แล้วเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๒

๓. คณะกรรมการว่าด้วยโฆษณา

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ จำนวน ๓ เรื่อง

๑. ขอให้พิจารณาการโฆษณาขายคอร์ส จบกิจหยุดการเกิด ของเพจ ครูโอ้ จักรवालแห่งการบรรลุลุธรรม

๒. ขอให้พิจารณาการโฆษณากางเกงชุดชั้นในชาย ยี่ห้อ GQ ของบริษัท สุภารา จำกัด

๓. ขอให้พิจารณาการโฆษณาขายโครงการหมู่บ้านจัดสรร บ้านนนนิภา เฟส ๒ ของบริษัท ภาวน จำกัด

๔. คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้

๑. ร่างคำสั่งคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการที่/.... เรื่องห้ามผลิตเพื่อขาย ห้ามขาย หรือห้ามหรือดให้บริการสินค้า บารากูไฟฟ้าหรือบุหรีไฟฟ้าหรือตัวยาบารากู ัญญาสำหรับเติมบารากูไฟฟ้าหรือบุหรีไฟฟ้า

๒. ขอให้พิจารณาความเป็นอันตรายจากการพลิกคว่ำของรถคอว์ด์ไบต์ หรือ ATV ภายในประเทศไทย

๓. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC

๔. ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ของผู้ประกอบการธุรกิจ

คณะอนุกรรมการคณะต่างๆ

๑. คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๔ ครั้ง จำนวน ๒๐ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายกมลวัฒน์ อุดมกัน
๒. ขอพิจารณาทบทวนมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคครั้งที่ ๕/๒๕๖๖ กรณีให้ดำเนินคดีแพ่งแก่นายนิธิ สายสว่าง โดยขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวภัทรธิดา บุญยัง และนางสาวเปล่า แดบปี ซอลญา (Miss Pelagie Ndape Nsunya)
๓. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวพรรณพร แก้วกล้า
๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ห้างหุ้นส่วนจำกัด ธนวรรณ เนอสวิง เซอร์วิส และนายชนศักดิ์ แสงทอง ในฐานะหุ้นส่วนผู้จัดการ
๕. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายสหชาติ อุ่นใจ
๖. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายเลิศธริศ ผู้พัฒนา
๗. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายผจงกิจ บุญอนันต์วงศ์
๘. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ห้างหุ้นส่วน จูราเวช เนิร์สซิงกรุ๊ป และนางจริภา ไบเออร์

ในฐานะผู้รับเงิน

๙. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เซส จำกัด
๑๐. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายบุญชัย ปิยะคมน์
๑๑. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของบริษัท เอสบี โฮมเวิลด์ จำกัด
๑๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท คาร์ด เอกซ์ จำกัด
๑๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท นาคา ดรีม เนอร์สซิงแคร์ จำกัด
๑๔. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายชรัมภ์ อุ่นอารีย์
๑๕. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางมาลินี วงศ์สมศรี
๑๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวอัญชิสา มังคละ
๑๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท บางกอกเฮลท์แคร์เซอร์วิส จำกัด
๑๘. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวดวงฤดี ชัยศรีสุขอำพร
๑๙. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางณัฐนิชา แพทย์สมาน
๒๐. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางนิศานาถ วัลไพจิตร

๒. คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคดีด้านอสังหาริมทรัพย์

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๙ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอทบทวนมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการประชุมครั้งที่๗/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๑๖ กสิงหาคม ๒๕๖๕ ในการดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท คอนติเนนตัล ซิตี จำกัด โครงการโนเบิล ออวาน์ อารีรี่
๒. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท พลัส พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด
๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่พิเชษฐ ยวงอักษร และนายสมนึก พลายละหาร
๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท สาธินี ค้าวัสดุ จำกัด
๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ซิลเวอร์พินน์ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด
๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท อีสเทอร์น สตาร์ เรียด เอสเตท จำกัด (มหาชน)
๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท วอลกรีน ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด
๘. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายลี ชุน ที
๙. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวนนทวดี กองทัพรธรรม

๓. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านโฆษณาและบริการ

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณายุติเรื่องของนางอาภาภรณ์ หมัดเสียด
๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ซีรีย โฮลดิ้ง แอนด์ เรียล เอสเตท จำกัด
๓. ขอให้พิจารณายุติเรื่องของนางสาวศศินกานต์ สุขสม

๔. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาขັดกฎหมาย เรื่อง ทบทวนคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๙/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๕๘ ในการออกคำสั่งห้ามผู้ประกอบการธุรกิจผลิตเพื่อขาย
๒. ขอให้พิจารณาความเป็นอันตรายจากการพลิกคว่ำของรถคอเวต์ไบต์ หรือ ATV ภายในประเทศไทย
๓. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC
๔. ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ของผู้ประกอบการธุรกิจ

๕. คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษาารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์ และรถยนต์ไฟฟ้า เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก
๒. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์ใช้แล้วและรถยนต์ไฟฟ้าใช้แล้ว เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๖. คณะอนุกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

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

๗. คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางจากผู้บริโภคเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ.
๒. พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้เช่าซื้อรถแทรกเตอร์และเครื่องจักรกลการเกษตรเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ.

๙. คณะอนุกรรมการไต่ถามเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ ได้ทำการไต่ถามเรื่องร้องทุกข์ข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๓๗ ครั้ง เรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๗๗ เรื่อง ผู้ร้อง จำนวน ๘๑ ราย ไต่ถามเรื่องสำเร็จ จำนวน ๓๗ เรื่อง ไต่ถามเรื่องไม่สำเร็จ จำนวน ๔๐ เรื่อง และจำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย ๒๑,๑๐๐,๑๐๗.๓๘ บาท (ยี่สิบเอ็ดล้านหนึ่งแสนหนึ่งร้อยเจ็ดบาทสามสิบแปดสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไต่ถามเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย (บาท)
ด้านยานยนต์	๖	๘	๘	๔	๔	-
ชุดที่ ๑ (ด้านสัญญา)	๔	๘	๘	๓	๕	๒๘๐,๐๐๐.๐๐
ชุดที่ ๒ (ด้านสัญญา)	๓	๙	๑๓	๓	๖	๒๐,๕๖๘,๐๐๐.๐๐
ชุดที่ ๓ (ด้านฉลาก)	๗	๒๘	๒๘	๑๒	๑๖	๘๒,๖๐๗.๓๘
ชุดที่ ๔ (ด้านโฆษณา)	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๕ (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง)	๒	๔	๔	๑	๓	๑,๐๐๐.๐๐
ชุดที่ ๖ (ภูมิภาค)	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๗ (ด้านสินค้าและบริการ)	๘	๑๐	๑๐	๗	๓	๑๙๘,๕๐๐.๐๐
ด้านเวชกรรม ทันตกรรม สถานเสริมความงาม	-	-	-	-	-	-
ด้านต่างประเทศ	-	-	-	-	-	-
ประจำจังหวัด	๗	๑๐	๑๐	๗	๓	๗๐,๐๐๐
รวม	๓๗	๗๗	๘๑	๓๗	๔๐	๒๑,๑๐๐,๑๐๗.๓๘

๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ผู้รับบริการแสดงความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

- | | |
|---|-----------------|
| ๑) แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐% | จำนวน ๑๘๘ ราย |
| ๒) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box)
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๔๐% | จำนวน ๑๘๘ ราย |
| ๓) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๔๙% | จำนวน ๑,๘๓๓ ราย |
