

สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค และรายงานผลการดำเนินงาน  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗  
(เดือนมิถุนายน 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 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเดือนมิถุนายน 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	๒๒
๙. ข่าวเด่นประจำเดือน	๒๓
๑๐. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	๓๗
๑๑. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ	๔๓
๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๔๖



## ๑.๑ สถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ที่เข้ามามากที่สุด

ประเภทเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับ		
ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (ราย)
๑	ซื้อขายสินค้าออนไลน์	๗๐๗
๒	รถยนต์	๑๓๗
๓	อาคารชุด/คอนโดมิเนียม	๙๐
๔	สินค้าบริโภค	๘๙
๕	อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๘๐

## ๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

๒.๑ ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติ จากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบจำนวนทั้งสิ้น ๑,๐๒๒ เรื่อง ผู้บริโภค ๑,๐๕๒ ราย เป็นเงิน ๔๕,๘๔๓,๘๕๐.๘๙ บาท (สี่สิบล้านแปดแสนสี่หมื่นสามพันแปดร้อยห้าสิบบาทแปดสิบกะแ้วสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค	๕๓๐	๕๓๐	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๒๒๙	๒๒๙	๑๔,๓๖๐.๐๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๙๔	๙๔	๑๓๖,๖๗๗.๑๔
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๙๕	๙๙	๑,๐๕๔,๑๕๑.๗๗
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๒๕	๓๖	๕๖๔,๓๓๘.๕๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๔๙	๖๔	๔๔,๐๗๔,๓๒๓.๔๘
<b>รวม</b>	<b>๑,๐๒๒</b>	<b>๑,๐๕๒</b>	<b>๔๕,๘๔๓,๘๕๐.๘๙</b>

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

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมา มาด้วย)

๒.๒ สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคซึ่งมีเรื่องค้างถึงปัจจุบัน (เดือนมิถุนายน ๒๕๖๗) ทั้งหมด ๔,๕๖๑ เรื่อง ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๗ จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

## ๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินการรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑๕ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๑๙ ราย เป็นเงิน ๑๐,๖๗๑,๓๙๗.๘๗ บาท (สิบล้านหกแสนเจ็ดหมื่นหนึ่งพันสามร้อยเก้าสิบบาทแปดสิบกะแ้วสตางค์)

#### ๔. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑๖ คดี ผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๒๗ ราย เป็นเงิน ๑,๙๕๕,๐๐๐.๐๐ บาท (หนึ่งล้านเก้าแสนห้าหมื่นห้าพันบาทถ้วน)

#### ๕. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

ได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล จำนวน ๑๓ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๑๓ ราย เป็นเงิน ๕,๓๓๗,๓๐๓.๕๐ บาท (ห้าล้านสามแสนสามหมื่นเจ็ดพันสามร้อยสามบาทห้าสิบบสตางค์)

#### ๖. ข้อมูลการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

๖.๑ การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน จำนวน ๑๐ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

##### การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๕ ราย ได้แก่

๑. บริษัท อาโป 2555 กรุ๊ป จำกัด
๒. บริษัท บีเอสวาย กรุ๊ป (ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัท มาเซอร์ เจยูเอ็มไอ จำกัด
๔. บริษัท คิง เมกา จำกัด
๕. บริษัท ริชชี อินเตอร์ เน็ทเวิร์ค จำกัด

##### การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๕ ราย ได้แก่

๑. บริษัท 425 ดีกรี จำกัด
๒. บริษัท มาเซอร์ เจยูเอ็มไอ จำกัด
๓. บริษัท ตึกตอก ซ้อป (ประเทศไทย) จำกัด
๔. บริษัท อุตสาหกรรมไหมไทย จำกัด
๕. บริษัท พี 80 เทรดิง จำกัด (ระบบ OCPB DIRECT)

๖.๒ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง จำนวน ๑๘ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

##### การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๗ ราย ได้แก่

๑. บริษัท เอสเอ็มซี อาร์ดีเฟรชพลัส จำกัด
๒. บริษัท ซีเมส อินโนเวชั่น จำกัด
๓. บริษัท เดอะสตาร์ริชชี จำกัด
๔. บริษัท เจมส์ พอล ซัคเซส จำกัด
๕. บริษัท พีดีเอสเวิลด์ไวด์ จำกัด
๖. บริษัท คิงส์ เฮิร์บ เวิลด์ 1999 จำกัด
๗. บริษัท ยูชีส์ต้า (ไทยแลนด์) จำกัด

### การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑๑ ราย ได้แก่

๑. บริษัท อีเล็คโทรลักซ์ ประเทศไทย จำกัด
๒. บริษัท ดีเอสจี อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
๓. บริษัท โมรินดา เวิร์ลไวด์ (ประเทศไทย) จำกัด
๔. บริษัท อาร์เอส ลิฟเวลล์ จำกัด
๕. บริษัท ยูนิโคล่ (ประเทศไทย) จำกัด
๖. บริษัท อัลลิเจนซ์ มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด
๗. บริษัท อายโนะโมะโตะเซเชลส์ (ประเทศไทย) จำกัด
๘. บริษัท แอสเซนด คอมเมอร์ซ จำกัด
๙. บริษัท เซ็นทรัลเทรดดิ้ง จำกัด
๑๐. บริษัท โกลโบ ฟู้ดส์ จำกัด
๑๑. บริษัท อาร์เอส ลิฟเวลล์ จำกัด

### ๗. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ

ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์การประกอบธุรกิจต่าง ๆ ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค โดยแบ่งตามประเภทธุรกิจ คือ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป จำนวน ๑๐ ราย

### ๘. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๗๕ เรื่อง/ครั้ง/เล่ม

### ๙. ข่าวเด่นประจำเดือน

มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๓ เรื่อง ได้แก่ (๑) สคบ. รวบร้านลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าและให้บริการบาราอู (๒) ดิ้นไม่หลุด! สคบ.จับร้านขายบุหรี่ไฟฟ้า (๓) สคบ. ร่วมออกรายการ NBT มีคำตอบ ประเด็น : บุหรี่ไฟฟ้า ภัยที่ต้องระวัง กับ PoP Mart ที่มาถล่มกลุ่ม (๔) สคบ. ร่วมออกรายการ Better Future ช่อง NBT๒ HD ตอน : การจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารผ่านแพลตฟอร์ม (๕) สคบ. ร่วมกับ กรมธุรกิจพลังงาน ลงพื้นที่ตรวจสอบร้านจำหน่ายก๊าซหุงต้ม (๖) สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : สคบ. กับกฎหมาย “เลมอน ลอว์” (Lemon Law) ที่ผู้บริโภคต้องรู้ (๗) สคบ. จัดกิจกรรมจิตอาสาบำเพ็ญสาธารณประโยชน์และบำเพ็ญสาธารณกุศล เฉลิมพระเกียรติฯ สมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินี เนื่องในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษา ๓ มิถุนายน ๒๕๖๗ (๘) สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : สคบ. กระจายอำนาจ ภารกิจคุ้มครองผู้บริโภคไปยัง กทม. (๙) สคบ. ร่วมรายการ Better Future ทางโทรศัพท์ ประเด็น : สคบ. กับนโยบายปราบปรามบุหรี่ไฟฟ้าทั่วประเทศ (๑๐) สคบ. ของแท้! ลุยกวาดล้างบุหรี่ไฟฟ้ากลางเมืองโคราช (๑๑) สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : ทุกข์!!! ผู้บริโภค กับปัญหาศัลยกรรมที่ผิดพลาด (๑๒) สุดทน! ผู้ปกครอง ร้อง สคบ. จับร้านขายบุหรี่ไฟฟ้าเมืองระยอง อันตรายคุกคามเด็กเยาวชน (๑๓) สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น สคบ. กับคดีผู้บริโภค

### ๑๐. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๕ ครั้ง ได้แก่ (๑) โครงการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค (๒) โครงการเสริมสร้างความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ระหว่างประเทศ (๓) โครงการรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัติความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า (๔) โครงการรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับ (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจขายห้องชุดที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาพ.ศ. .... และ (ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานสัญญาจองห้องชุด (๕) โครงการฝึกอบรมบุคลากรสู่การขับเคลื่อนองค์กรดิจิทัล หลักสูตร “การพัฒนางานประจำด้วย AI”

๑๑. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	จำนวน ครั้ง	จำนวน เรื่อง
<b>ส่วนกลาง</b>	<b>๑๘</b>	<b>๘๙</b>
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๑	๔๘
คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา	๒	๒
คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	๑	๔
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคดี้านสินค้าและบริการทั่วไป	๓	๑๒
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคดี้านอสังหาริมทรัพย์	๓	๙
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคดี้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑	๕
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองข้อความบนฉลากสินค้า	๒	๒
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย	๑	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า	๑	๑
คณะอนุกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน	๑	๑
คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน	๒	๒
<b>ส่วนภูมิภาค</b>	<b>๒</b>	<b>๒</b>
คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด	๑	๑
คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิด ที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร	๑	๑
<b>รวม</b>	<b>๒๐</b>	<b>๙๑</b>

๑๑.๑ คณะอนุกรรมการไต่ถามเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคนำเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคนและผู้ประกอบธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไต่ถามเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคน	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับ การชดเชย (บาท)
รวม	๒๙	๖๔	๖๘	๓๔	๓๐	๑,๖๘๒,๘๖๐.๐๐

**๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์**

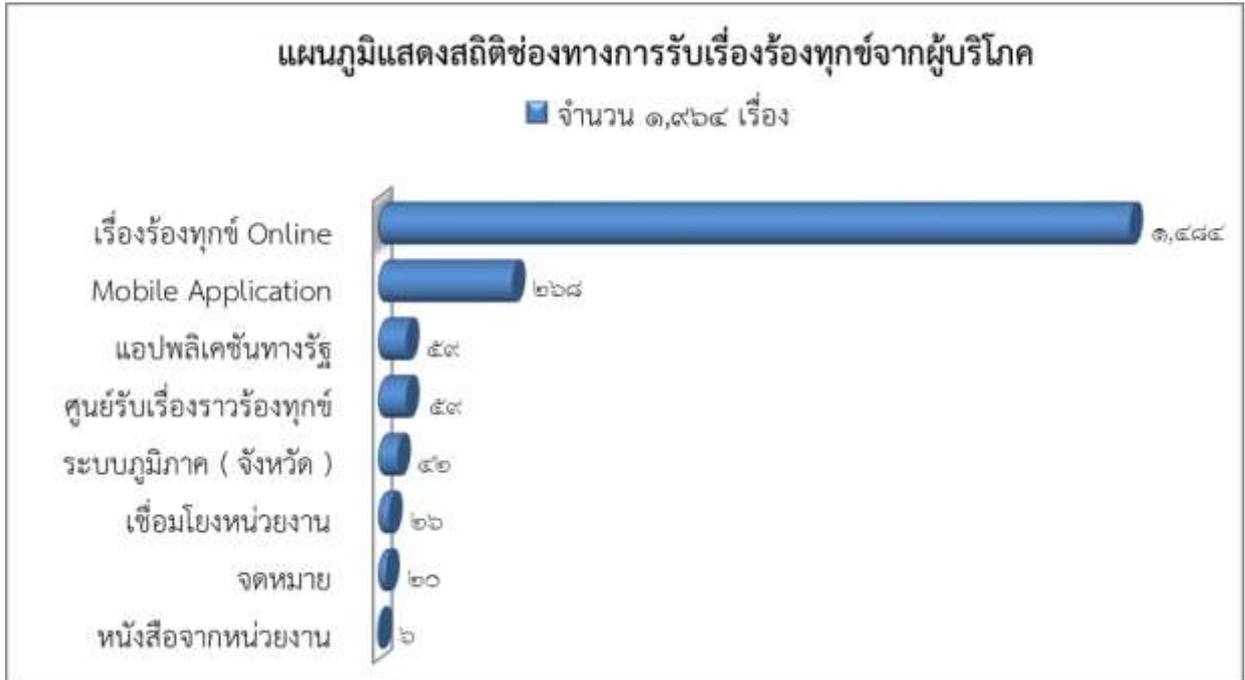
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ได้กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

- ๑๒.๑ ความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๖๓ ราย
  - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐ %
- ๑๒.๒ ความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) จำนวน ๑๖๓ ราย
  - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๙.๓๘ %
- ๑๒.๓ ความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จำนวน ๑,๖๘๖ ราย
  - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๖.๕๐%

\*\*\*\*\*



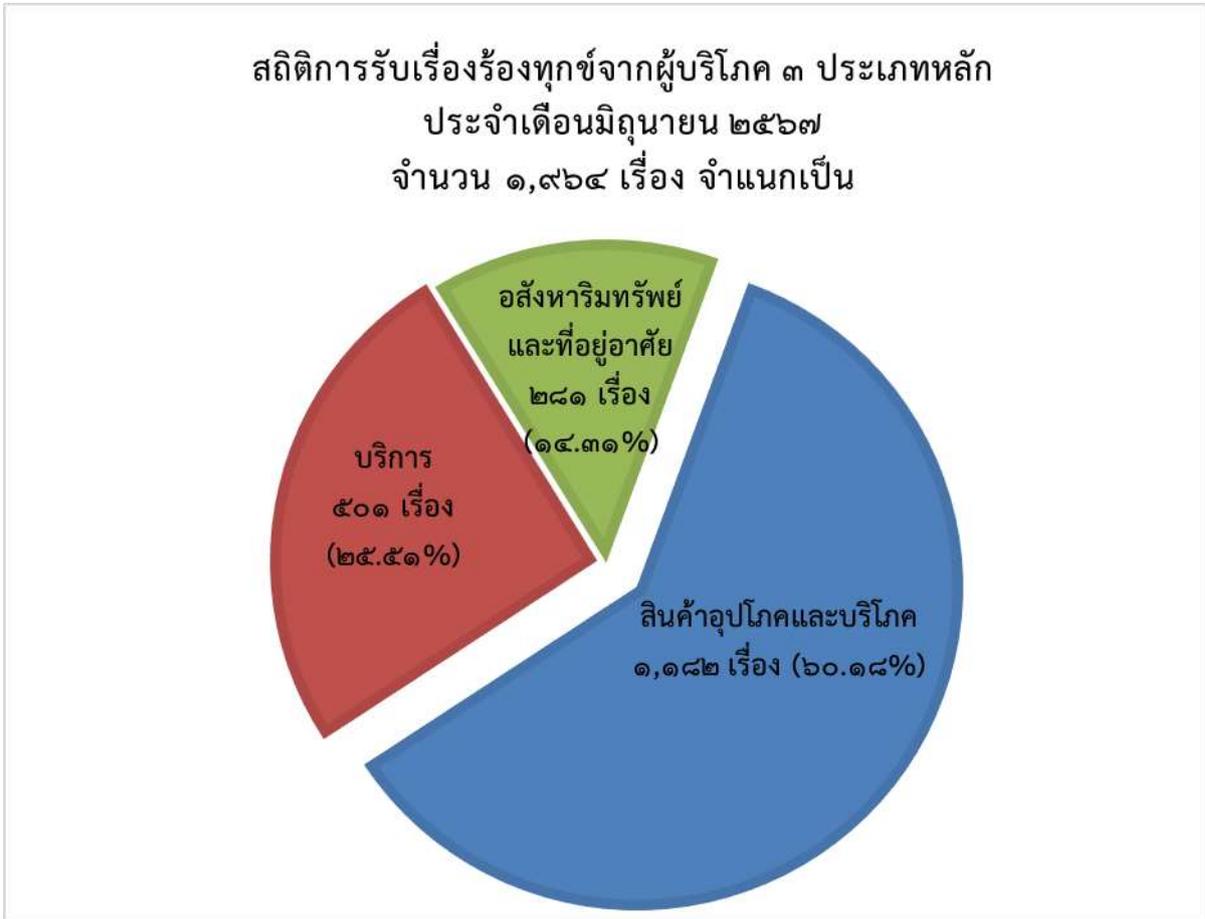
ช่องทางเรื่องร้องทุกข์ : สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้



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

๑.๒ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคออกเป็นประเภทหลัก ๓ ประเภท ได้แก่ ๑) สินค้าอุปโภคและบริโภค ๒) บริการ และ ๓) อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ จำนวน ๑,๙๖๔ เรื่อง ดังนี้

**แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๓ ประเภทหลัก**

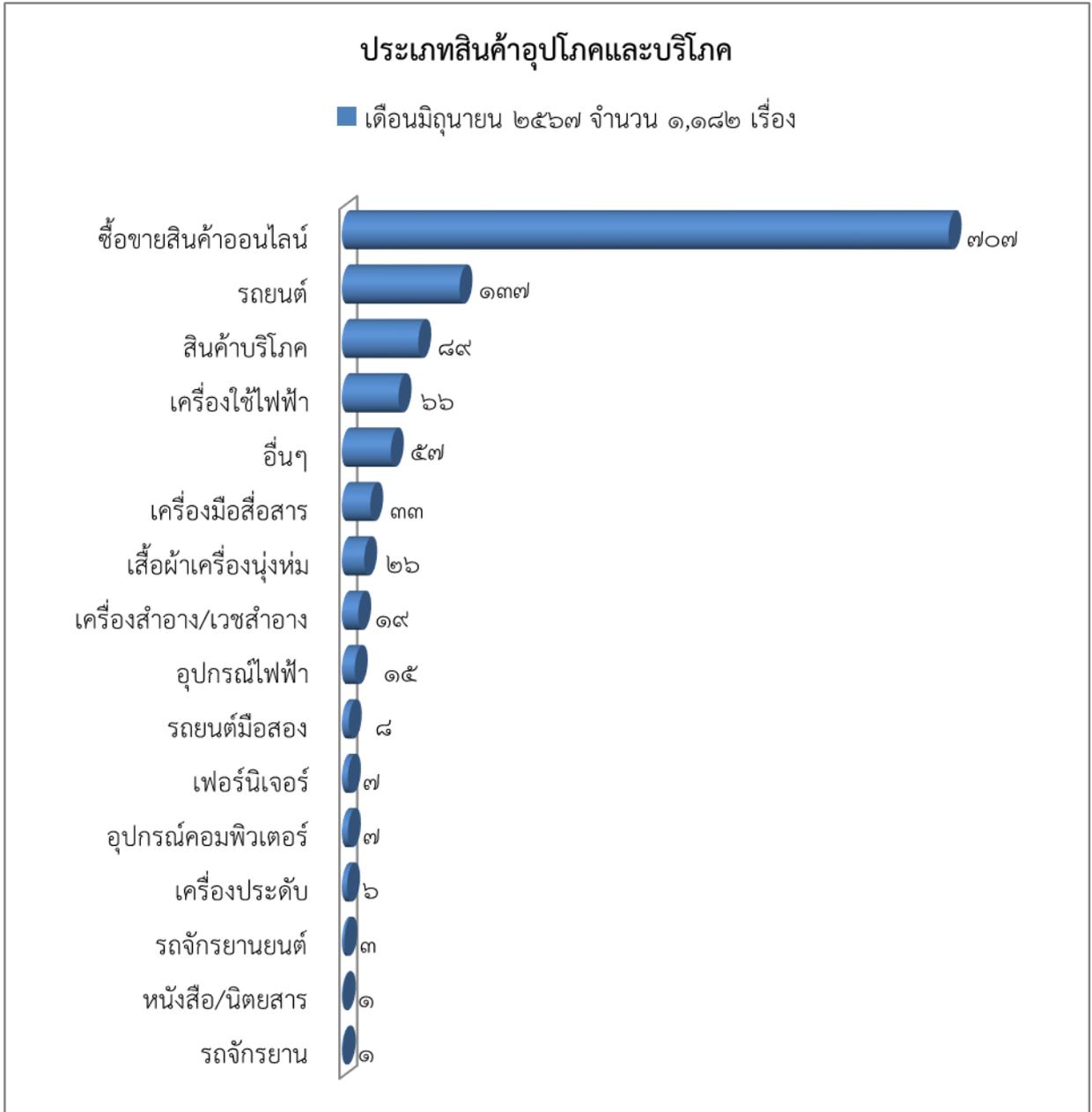


ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ จากสถิติในแผนภูมิ พบว่า ประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๑,๑๘๒ เรื่อง (๖๐.๑๘%) รองลงมา คือ บริการ จำนวน ๕๐๑ เรื่อง (๒๕.๕๑%) และอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๒๘๑ เรื่อง (๑๔.๓๑%) ซึ่งแบ่งประเภทเรื่องร้องทุกข์ต่าง ๆ ได้ดังนี้

### ๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

#### แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ จำนวน ๗๐๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๘๑ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนมิถุนายน ๒๕๖๗

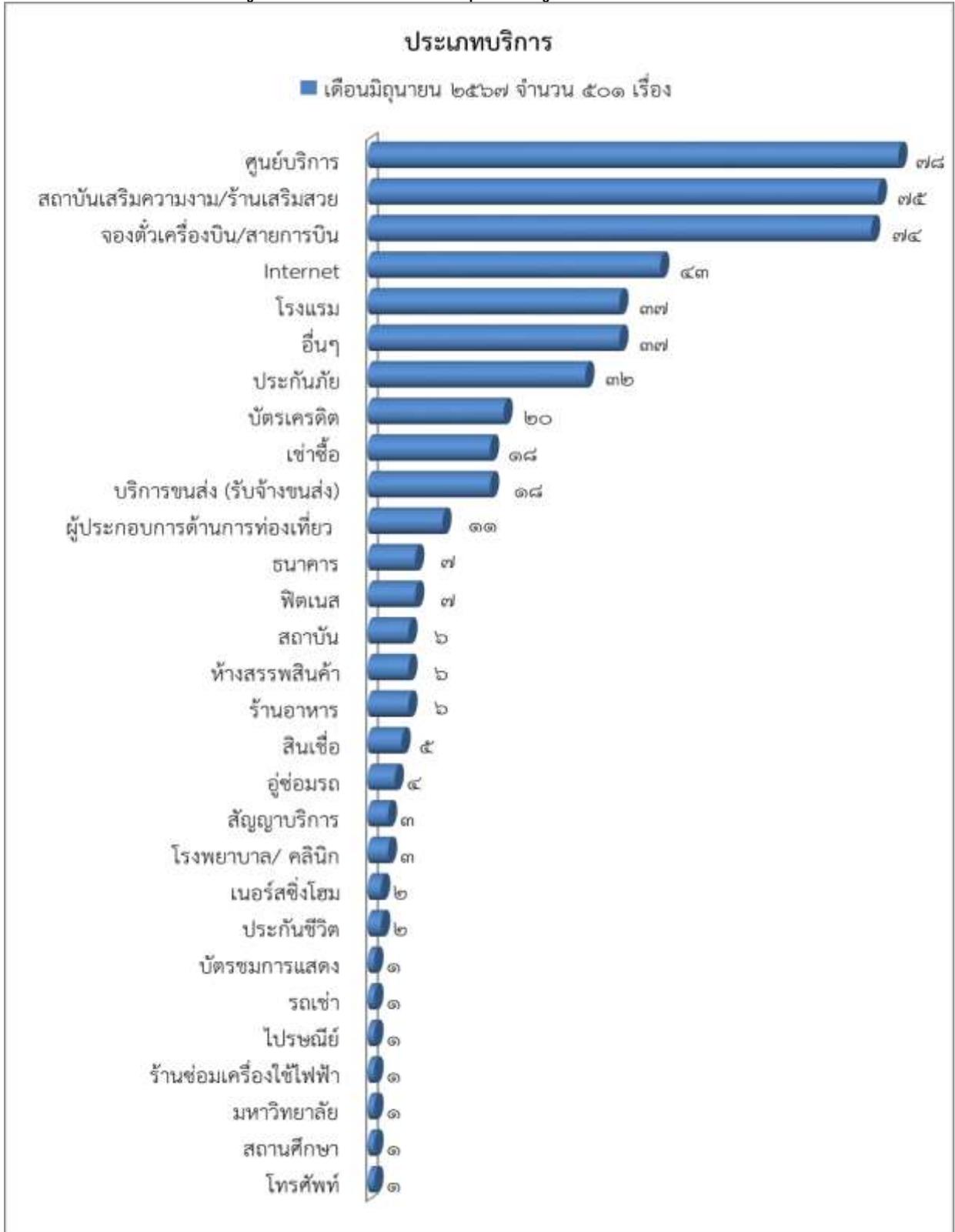
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๗๐๗)	ขอเงินคืน	๒๔๘
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑๕๐
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๑๖
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๖๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕๗
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๕๐
	สินค้าชำรุด	๘
	โฆษณาเกินจริง	๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๑
ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๑	
รถยนต์ (๑๓๗)	ชำรุด	๗๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๐
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๕
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๔
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๓
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๒
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๒
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑	
สินค้าบริโภค (๘๙)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๗๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๑
	โฆษณาเกินจริง	๕
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๑	
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๖๖)	สินค้าชำรุด	๔๕
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	ขอเงินคืน	๒
ตรวจสอบการให้บริการ	๑	
อื่น ๆ (๕๗)	ไม่ระบุ	๕๗
เครื่องมือสื่อสาร (๓๓)	สินค้าชำรุด	๒๐
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
ขอเงินคืน	๑	

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๒๖)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๘
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓
	ขอเงินคืน	๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๑๙)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๕)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๑
	สินค้าชำรุด	๒
	ขอเงินคืน	๒
รถยนต์มือสอง (๘)	ขอเงินจองคืน	๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒
	ชำรุด	๑
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
เฟอร์นิเจอร์ (๗)	ไม่ได้มาตรฐาน	๕
	สินค้าชำรุด	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน	๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๗)	สินค้าชำรุด	๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
เครื่องประดับ (๖)	สินค้าชำรุด	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
รถจักรยานยนต์ (๓)	ชำรุด	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
หนังสือ/นิตยสาร (๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
รถจักรยาน (๑)	ขอเงินคืน	๑

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

## ๒. ประเภทบริการ

### แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ ศูนย์บริการ จำนวน ๗๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๗ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบการให้บริการ

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๗

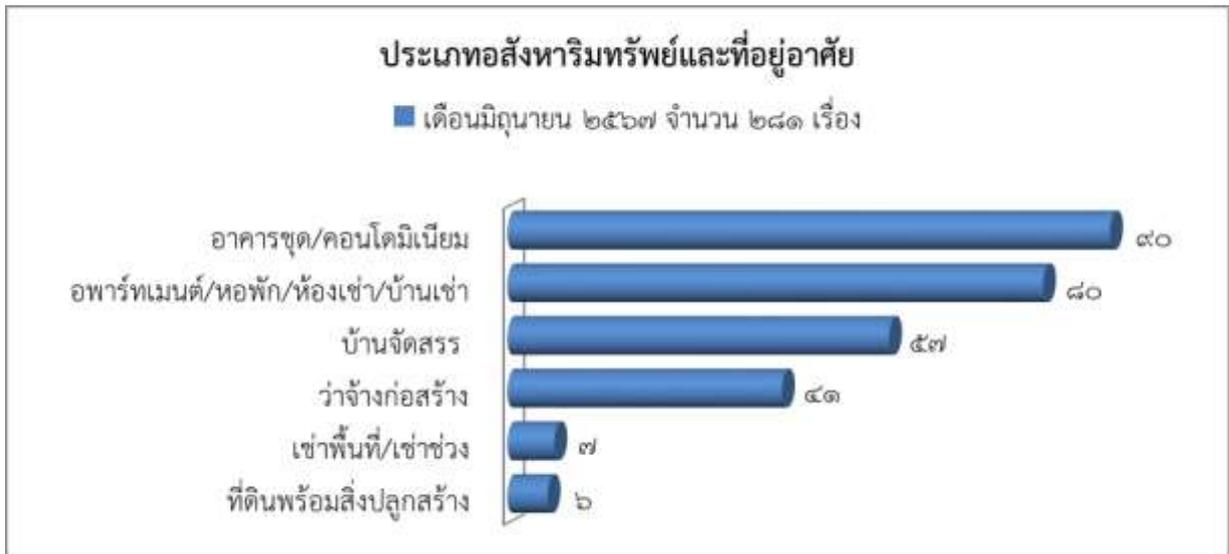
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ศูนย์บริการ (๗๘)	ตรวจสอบการให้บริการ	๗๗
	ขอเงินคืน	๑
สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๗๕)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๕๙
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑๑
	เรียกร้อยค่าเสียหาย	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๗๔)	ขอคืนค่าโดยสาร	๖๕
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๕
	ตรวจสอบการให้บริการ	๓
	ตัวถูกยกเลิก	๑
Internet (๔๓)	ค่าบริการเกินจริง	๒๕
	สัญญาณ Hispeed Internet ช้า	๘
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	ขอคำปรึกษา	๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒
โรงแรม (๓๗)	ขอเงินคืน	๒๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๓
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
อื่นๆ (๓๗)	ไม่ระบุ	๓๗
ประกันภัย (๓๒)	ตรวจสอบการให้บริการ	๒๒
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๗
	ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
บัตรเครดิต (๒๐)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๑
	ขอเงินคืน	๗
	ยกเลิกสัญญา	๑
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
เช่าซื้อ (๑๘)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๗
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๑๘)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๑๗
	สินค้าชำรุด	๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๑๑)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๐
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
ธนาคาร (๗)	ขอคำปรึกษา	๔
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
ฟิตเนส (๗)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๗
สถาบัน (๖)	ขอเงินคืน	๖
ห้างสรรพสินค้า (๖)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๖
ร้านอาหาร (๖)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข/สิทธิประโยชน์	๕
	ไม่สะอาด	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินเชื่อ (๕)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๒
	พฤติกรรมการทวงหนี้	๒
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑
อยู่ซ่อมรถ (๔)	ศูนย์บริการซ่อม/อยู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๓
	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๑
สัญญาบริการ (๓)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒
	ผิดสัญญา	๑
โรงพยาบาล/คลินิก (๓)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๓
เนอร์สซิงโฮม (๒)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๒
ประกันชีวิต (๒)	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
บัตรชมการแสดง (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
รถเช่า (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
ไปรษณีย์ (๑)	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม	๑
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (๑)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
มหาวิทยาลัย (๑)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
สถานศึกษา (๑)	ขอเงินคืน	๑
โทรศัพท์ (๑)	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง	๑

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

### ๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

#### แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม จำนวน ๙๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๓ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอให้ตรวจสอบโครงการ

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนมิถุนายน ๒๕๖๗

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๙๐)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๒๖
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๐
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑๗
	ขอเงินคืน	๑๕
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก	๓
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๓
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๑
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑
ขอคำปรึกษา	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๘๐)	ขอเงินประกันคืน	๕๘
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๑๙
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๑
ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๑	
บ้านจัดสรร (๕๗)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๔๐
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๖
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๔
	การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๓
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๔๑)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๓๒
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๕
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑
	ผิดสัญญา	๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๗)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๗
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๖)	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๓
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๒
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑

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

ตารางสถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ ที่เข้ามามากที่สุด และแนวทางแก้ไขปัญหา เดือนมิถุนายน ๒๕๖๗

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
<b>อันดับที่ ๑</b> ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๗๐๗)	ขอเงินคืน	๒๔๘
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑๕๐
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๑๖
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๖๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕๗
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๕๐
	สินค้าชำรุด	๘
	โฆษณาเกินจริง	๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๑
ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๑	
<b>อันดับที่ ๒</b> รถยนต์ (๑๓๗)	ชำรุด	๗๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๐
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๕
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๔
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๓
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๒
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๒
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๑
ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑	
ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑	
<b>อันดับที่ ๓</b> อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๙๐)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๒๖
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๐
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑๗
	ขอเงินคืน	๑๕
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก	๓
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๓
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๑
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑
ขอคำปรึกษา	๑	
<b>อันดับที่ ๔</b> สินค้าบริโภค (๘๙)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๗๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๑
	โฆษณาเกินจริง	๕
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๕ อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๘๐)	ขอเงินประกันคืน	๕๘
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๑๙
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๑
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๑

จากสภาพปัญหาสถิติเรื่องร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นมาจากหลายปัจจัย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับข้อสัญญา ข้อกฎหมาย ข้อเท็จจริง แนวทางปฏิบัติ และดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภคในเบื้องต้น โดยเชิญคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อหาข้อยุติ หากคู่กรณีไม่สามารถเจรจาตกลงกันได้ เจ้าหน้าที่จะรวบรวมข้อเท็จจริงเสนอคณะกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง 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 ๓,๖๓๙ ราย ขอรับคำปรึกษา/รับเรื่องร้องทุกข์/ติดตามผล/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ จำนวน ๓,๖๓๙ ราย

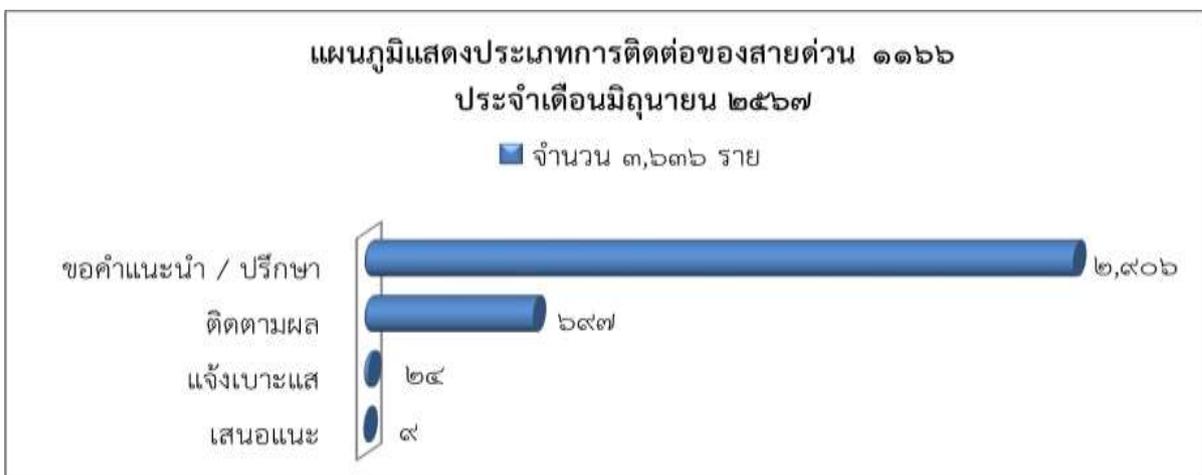
**แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖**



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

**ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖ :** สามารถจำแนกประเภทเรื่องการติดต่อ ดังนี้

**แผนภูมิแสดงประเภทการติดต่อการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖**



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.



### ๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ ได้รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค		
	จำนวนผู้ประกอบการธุรกิจที่ถูกดำเนินคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
<b>๑. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค</b>			
กรณีเรื่องการโฆษณา	๓	๔	๙๓,๐๐๐.๐๐
กรณีสินค้าและบริการทั่วไป	๕	๕	๒๙,๐๐๐.๐๐
กรณีสัญญา/อสังหาริมทรัพย์	๗	๑๐	๑๐,๕๔๙,๓๙๗.๘๗
กรณีด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๕</b>	<b>๑๙</b>	<b>๑๐,๖๗๑,๓๙๗.๘๗</b>

#### ๔. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ ได้มีการดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

กรณีความผิด	จำนวนผู้ประกอบการที่ถูกเปรียบเทียบความผิด		
	คดี	ราย	จำนวนเงินที่เปรียบเทียบปรับ
ด้านโฆษณา	๑	๓	๓๐๐,๐๐๐
ด้านฉลาก	๑	๑	๓๓,๐๐๐
ด้านสัญญา	๑๐	๑๖	๑,๔๓๐,๖๐๐
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑	๒	๑๓๒,๐๐๐
ด้านความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	-	-	-
ขีดหนังสือเรียก (ไม่มาให้ถ้อยคำตามหนังสือเรียก)	๓	๕	๕๙,๔๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๖</b>	<b>๒๗</b>	<b>๑,๙๕๕,๐๐๐</b>

### ๕. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล  
ซึ่งในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ชื่อจำเลย	ผลการดำเนินการ ยึด-อายัด	จำนวน (คดี)	จำนวน ผู้บริโภค (ราย)	จำนวนเงิน (บาท) ที่ยึด-อายัด
บริษัท เอ.ดี.เฮ้าส์ จำกัด (ฟบ ๕๕๖/๒๕๖๖, ฟบ ๘๒๓๗/๒๕๖๖, ฟบ ๑๗๑/๒๕๖๖, ฟบ ๓๔๓/๒๕๖๖, ฟบ ๔๕๑/๒๕๖๖, ฟบ ๓๕๙/๒๕๖๖, ฟบ ๓๑๔๗/๒๕๖๒, ฟบ๓๓๘/๒๕๖๖, ฟบ ๕๕๗/๒๕๖๕, ฟบ ๖๓๑/๒๕๖๕, ฟบ ๖๖๖/๒๕๖๕, ฟบ ๕๐๓๗/๒๕๖๓, ฟบ ๔๑๙/๒๕๖๔)	ตั้งเรื่องยึดห้องชุด	๑๓	๑๓	๕,๓๓๗,๓๐๓.๕๐
รวม		๑๓	๑๓	๕,๓๓๗,๓๐๓.๕๐

## ๖. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ จำนวน ๑๐ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

### การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๕ ราย ได้แก่

๑. บริษัท อาโป 2555 กรุป จำกัด
๒. บริษัท บีเอสวาย กรุป (ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัท มาเซอร์ เจยูเอ็มไอ จำกัด
๔. บริษัท คิง เมกา จำกัด
๕. บริษัท ริชชี อินเตอร์ เน็ทเวิร์ค จำกัด

### การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๕ ราย ได้แก่

๑. บริษัท 425 ดีกรี จำกัด
๒. บริษัท มาเซอร์ เจยูเอ็มไอ จำกัด
๓. บริษัท ดีกต็อก ซีอ็อป (ประเทศไทย) จำกัด
๔. บริษัท อุตสาหกรรมไหมไทย จำกัด
๕. บริษัท พี 80 เทรดิง จำกัด (ระบบ OCPB DIRECT)

## การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ จำนวน ๑๘ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

### การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๗ ราย ได้แก่

๑. บริษัท เอสเอ็มซี อาร์ดีเฟรชพลัส จำกัด
๒. บริษัท ซีเมส อินโนเวชั่น จำกัด
๓. บริษัท เดอะสตาร์ริชชี จำกัด
๔. บริษัท เจมส์ พอล ซัคเซส จำกัด
๕. บริษัท พีดีเอสเวลด์ไวด์ จำกัด
๖. บริษัท คิงส์ เฮิร์บ เวลด์ 1999 จำกัด
๗. บริษัท ยูชีสต้า (ไทยแลนด์) จำกัด

**การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑๑ ราย ได้แก่**

๑. บริษัท อีเลคโทรลักซ์ ประเทศไทย จำกัด
๒. บริษัท ดีเอสจี อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
๓. บริษัท โมรินดา เวิร์ลไวด์ (ประเทศไทย) จำกัด
๔. บริษัท อาร์เอส ลิฟเวลล์ จำกัด
๕. บริษัท ยูนิโคล่ (ประเทศไทย) จำกัด
๖. บริษัท อัลลิเจนซ์ มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด
๗. บริษัท आयिโนะโมะโต้ะเซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด
๘. บริษัท แอสเซนด คอมเมิร์ซ จำกัด
๙. บริษัท เซ็นทรัลเทรดดิ้ง จำกัด
๑๐. บริษัท โกลโบ ฟู้ดส์ จำกัด
๑๑. บริษัท อาร์เอส ลิฟเวลล์ จำกัด

## ๗. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ (ส่วนกลาง)

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

๗.๑ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๑๐ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน	
<b>๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป</b>		
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์ใช้แล้วเป็นสินค้าควบคุมฉลาก (ณ สถานประกอบการของผู้ประกอบการ)	๑๐	ราย
พบว่า    ถูกต้อง	๑๐	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย

## ๘. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	จำนวน	
<b>๑. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค</b>	<b>๑๗๕</b>	<b>เรื่อง/ครั้ง/เล่ม</b>
<b>๑.๑ การตรวจข่าวประจำวัน</b>	<b>๔๖</b>	<b>เรื่อง</b>
<b>๑.๒ การสื่อต่าง ๆ</b>	<b>๒๕</b>	<b>เรื่อง/ครั้ง/เล่ม</b>
- Infographic	๑๕	เรื่อง
- บทความ	๙	เรื่อง
- คลิป VDO	๑	เรื่อง
<b>๑.๓ การเผยแพร่</b>	<b>๙๗</b>	<b>เรื่อง</b>
(๑) Online	๗๑	เรื่อง
- Website	๑๑	เรื่อง
- Facebook	๘	เรื่อง
- Line	๕๒	เรื่อง
- YouTube	-	เรื่อง
(๒) นิทรรศการ	๖	เรื่อง/งาน
(๓) ไปรษณีย์	๒๐	เรื่อง
- ภาครัฐ (๕๙๒ แห่ง)	๕	เรื่อง
- ภาคเอกชน (๖ แห่ง)	๕	เรื่อง
- ภาคสถานศึกษา (๑๒๐ แห่ง)	๕	เรื่อง
- ภาคประชาสังคม (๔๑๑ แห่ง)	๕	เรื่อง
(๔) การขอรับเอกสาร	-	หน่วยงาน
<b>๑.๔ โครงการ/กิจกรรม</b>	<b>๖</b>	<b>เรื่อง</b>
<b>๑.๕ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สคบ.</b>	<b>๑</b>	<b>เรื่อง</b>
(๑) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ	๑	เรื่อง
(๒) การเผยแพร่บทความ	-	เรื่อง

## ๙. ข่าวเด่นประจำเดือน

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๓ เรื่อง ดังนี้

### ๙.๑ สคบ. รวบร้านลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าและให้บริการบาราเก้



ตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี (นายเศรษฐา ทวีสิน) รวมทั้งรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวจิราพร สินธุไพร) ได้มอบหมายให้ สคบ. ดำเนินการเกี่ยวกับบุหรี่ไฟฟ้าต่อไป เนื่องจากเป็นสินค้าอันตรายที่ผิดกฎหมายและส่งผลกระทบต่อสุขภาพของพี่น้องประชาชนโดยเฉพาะกลุ่มเด็กและเยาวชน เพื่อเป็นการปกป้องคุ้มครองสุขภาพพี่น้องประชาชนผู้บริโภคจากสินค้าอันตรายชนิดนี้ จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ สคบ. ดำเนินการมาโดยตลอดในฐานะหน่วยงานหนึ่งที่เป็นผู้บังคับใช้กฎหมาย ล่าสุดเมื่อวันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัทธ ธินิธิพันธ์) ได้มอบหมายศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. นำโดย นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ปฏิบัติหน้าที่รองผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบร้านค้าซึ่งลักลอบเปิดร้านขายบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า ในพื้นที่ซอยสุทธิสารวินิจฉัย แขวงและเขตดินแดง กรุงเทพฯ ภายหลังมีประชาชนแจ้งเบาะแสการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าในพื้นที่ดังกล่าว เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อมูลตามที่รับแจ้ง พบร้าน I have vape ๒๖ vape มีการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า พนักงานเจ้าหน้าที่ สคบ. จึงได้แสดงตนและทำการตรวจยึดบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้าทั้งหมดเพื่อดำเนินคดีกับผู้ขาย และห่างไปอีก ๓๐๐ เมตร พบร้านขายกัญชาแต่มีการให้บริการบาราเก้เพื่อนำมาใช้สูบกัญชา พนักงานเจ้าหน้าที่จึงได้ยึดเตาบาราเก้ จำนวน ๑๑ เต่า เพื่อดำเนินคดีกับผู้ขายต่อไป

ทั้งนี้ การลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า เป็นความผิดตามคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองที่ ๙/๒๕๕๘ เรื่อง "ห้ามขายหรือห้ามให้บริการบาราเก้ บาราเก้ไฟฟ้า บุหรี่ไฟฟ้าหรือน้ำยาสำหรับเติมบุหรี่ไฟฟ้า" ซึ่งหากว่าใครฝ่าฝืนเป็นความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มีโทษจำคุกไม่เกิน ๓ ปี หรือปรับไม่เกิน ๖ แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ผู้ใดพบเห็นการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า สามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจในท้องที่ หรือแจ้ง สคบ. ได้ที่สายด่วน ๑๑๖๖ หรือ เว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) และแอปพลิเคชัน OCPB Connect รวมทั้งศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด

## ๙.๒ ดันไม่หลุด! สคบ.จับร้านขายบุหรี่ไฟฟ้า



ตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี (นายเศรษฐา ทวีสิน) รวมทั้งรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวจิราพร สินธุไพร) ได้มอบหมายให้ สคบ. ดำเนินการเกี่ยวกับบุหรี่ไฟฟ้าต่อไป เนื่องจากเป็นสินค้าอันตรายที่ผิดกฎหมายและส่งผลกระทบต่อสุขภาพของพี่น้องประชาชนโดยเฉพาะกลุ่มเด็กและเยาวชน เพื่อเป็นการปกป้องคุ้มครองสุขภาพพี่น้องประชาชนผู้บริโภคจากสินค้าอันตรายชนิดนี้ จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ สคบ. ดำเนินการมาโดยตลอดในฐานะหน่วยงานหนึ่งที่เป็นผู้บังคับใช้กฎหมาย ล่าสุดเมื่อวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรมณ์อัฒม์ ธนธิพันธ์) ได้มอบหมายศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. นำโดย นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาปฏิบัติหน้าที่รองผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบร้านค้าซึ่งลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า ในพื้นที่อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ภายหลังมีประชาชนแจ้งเบาะแสการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าในพื้นที่ดังกล่าว จากการลงพื้นที่พบร้านลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้าจำนวน ๓ ร้าน ได้แก่ ๑) ร้าน Big Boss ๒) ร้านต้นหอม และ ๓) ร้าน XO Vape Shop พนักงานเจ้าหน้าที่จึงได้แสดงตนและทำการยึดบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้าทั้งหมด และดำเนินคดีกับผู้ขายตามกฎหมายต่อไป

ทั้งนี้ การลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า เป็นความผิดตามคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองที่ ๙/๒๕๕๘ เรื่อง “ห้ามขายหรือห้ามให้บริการบาราгу บาราгуไฟฟ้า บุหรี่ไฟฟ้าหรือน้ำยาสำหรับเติมบุหรี่ไฟฟ้า” ซึ่งหากว่าใครฝ่าฝืนเป็นความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มีโทษจำคุกไม่เกิน ๓ ปี หรือปรับไม่เกิน ๖ แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ผู้ใดพบเห็นการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า สามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจในท้องที่ หรือแจ้ง สคบ. ได้ที่สายด่วน ๑๖๖๖ หรือ เว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) และแอปพลิเคชัน OCPB Connect รวมทั้งศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด

๙.๓ สคบ. ร่วมออกรายการ NBT มีคำตอบ ประเด็น : บุหรี่ไฟฟ้า ภัยที่ต้องระวัง กับ PoP Mart ที่มาที่บกลงจุ่ม



เมื่อวันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัฒม์ ธนธิพันธ์) มอบหมายให้ นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ร่วมรายการ “NBT มีคำตอบ” ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์ ช่อง NBT ๒HD ในประเด็น : บุหรี่ไฟฟ้า ภัยที่ต้องระวัง กับ PoP Mart ที่มาที่บกลงจุ่ม โดยมีการพูดคุยเกี่ยวกับสถานการณ์การลักลอบจำหน่ายบุหรี่ไฟฟ้าในกลุ่มเด็ก และเยาวชน การกวาดล้างผู้ลักลอบจำหน่ายบุหรี่ไฟฟ้า แนวทางการปราบปรามการจำหน่ายบุหรี่ไฟฟ้า โทษของผู้จำหน่าย รวมถึงการกำกับดูแลผู้บริโภคจากการซื้อกล่องสุ่ม Art Toy ซึ่งอาจมีมีฉลากซีพีที่แฝงมาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การขายสินค้าไม่ได้คุณภาพหรือสินค้าไม่ตรงปก และคำแนะนำ วิธีการเลือกซื้อ Art Toy อย่างไรให้ปลอดภัย ตลอดจนแนะนำช่องทางการร้องเรียนของ สคบ.

ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๙.๔ สคบ. ร่วมออกรายการ Better Future ช่อง NBT๒ HD ตอน : การจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารผ่านแพลตฟอร์ม



เมื่อวันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๗ เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธสรณ์อัชฌ์ ธนทิธิพันธ์) มอบหมายให้ นายณัชภัทร ขาวแก้ว ผอ. ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์และติดตามสอดส่อง การประกอบธุรกิจ (สคบ.) ร่วมรายการ “Better Future” ทางช่อง ๒ NBT ในตอน : การจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารผ่านแพลตฟอร์ม โดยเป็นการพูดคุยเรื่อง ไซบูทรามิน คืออะไร อันตรายอย่างไรมีข้อสั่งการให้ สคบ.ดำเนินการ นำสินค้าออกจากทุกแพลตฟอร์มที่จำหน่าย ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการอย่างไรบ้าง หากผู้บริโภคที่สั่งซื้อไปก่อนหน้าและได้รับสินค้าแล้ว สามารถคืนสินค้าหรือขอคืนเงินได้หรือไม่ นอกจากนี้ ผลิตภัณฑ์ชนิดนี้แล้วมีการสินค้าอื่น ๆ ที่ห้ามจำหน่ายอีกหรือไม่ และการเตือนภัยเกี่ยวกับคำโฆษณาเกินจริงของ ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ก่อนซื้อมาใช้

ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่าน ช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot คุ้มครองได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๙.๕ สคบ. ร่วมกับ กรมธุรกิจพลังงาน ลงพื้นที่ตรวจสอบร้านจำหน่ายก๊าซหุงต้ม



เมื่อวันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มอบหมายให้ นายสิริธีร์ พงษ์จิราภรณ์ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา และเจ้าหน้าที่ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก ร่วมกับกรมธุรกิจพลังงาน ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจก๊าซหุงต้ม ในเขตพื้นที่คลองสามวา แขวงบางชัน กรุงเทพฯ จำนวน ๔ ร้าน เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ประชาชนในการ บริโภคก๊าซหุงต้มที่ได้มาตรฐาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของข้อตกลงร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (MOU) ระหว่าง สคบ. และ กรมธุรกิจพลังงาน

๙.๖ สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : สคบ. กับกฎหมาย “เลมอน ลอว์” (Lemon Law) ที่ผู้บริโภคต้องรู้



เมื่อวันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัฒม์ ธนธิพันธ์) มอบหมายให้นายศิระณัฐ วิทยาธรรมรัช นิตินกรชำนาญการ กองกฎหมายและคดี ร่วมรายการ “Better Future” ทางช่อง ๒ NBT ในประเด็น : สคบ. กับกฎหมาย “เลมอน ลอว์” (Lemon Law) ที่ผู้บริโภคต้องรู้ โดยมีการพูดคุยเกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัติความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. .... หรือ Lemon Law และคำแนะนำหากพบปัญหาสินค้าชำรุดบกพร่อง ตลอดจนช่องทางต่าง ๆ ในการร้องเรียนของ สคบ. หากผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ

ทั้งนี้หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ฟีปกป่องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๙.๗ สคบ. จัดกิจกรรมจิตอาสาบำเพ็ญสาธารณประโยชน์และบำเพ็ญสาธารณกุศล เฉลิมพระเกียรติฯ สมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินี เนื่องในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษา ๓ มิถุนายน ๒๕๖๗



เมื่อวันที่ ๙ มิถุนายน ๒๕๖๗ เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธสรณ์อัฑฒ์ ธนทิธิพันธ์) มอบหมายให้นางสาวทรงศิริ จุมพล รองเลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมกิจกรรมจิตอาสาบำเพ็ญสาธารณประโยชน์และบำเพ็ญสาธารณกุศล เฉลิมพระเกียรติฯ สมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินี เนื่องในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษา ๓ มิถุนายน ๒๕๖๗ โดยการร่วมบริจาคเงินสด และของอุปโภค-บริโภค ณ สถานคุ้มครองและพัฒนาคนพิการการุณยเวศน์ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

๙.๘ สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : สคบ. กระจายอำนาจ ภารกิจคุ้มครองผู้บริโภคไปยัง กทม.



เมื่อวันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัทธินธิพันธ์) มอบหมายให้นายวสันต์ สมานธิ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด ร่วมรายการ “Better Future” ทางช่อง ๒ NBT ในประเด็น : สคบ. กระจายอำนาจ ภารกิจคุ้มครองผู้บริโภคไปยัง กทม. โดยมีการพูดคุยเกี่ยวกับการขับเคลื่อนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ ผ่านกลไกเครือข่ายและเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น เทศบาล อบต. ที่มีความใกล้ชิดประชาชน และเป็นไปตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและแผนปฏิบัติการของ สคบ. ในแต่ละด้าน ข้อดี ของการกระจายอำนาจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้ในส่วนของกรุงเทพมหานคร ดำเนินการ รวมทั้งการช่วยเหลือประชาชน และขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน หากผู้บริโภคไปยื่นเรื่องไปที่ กทม.

ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot 24 ชั่วโมง

๙.๙ สคบ. ร่วมรายการ Better Future ทางโทรศัพท์ ประเด็น : สคบ. กับนโยบายปราบปรามบุรีไฟฟ้าทั่วประเทศ



เมื่อวันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัทธมนธิพันธ์) มอบหมายให้นายสิริธีร์ พงษ์จิราภรณ์ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ กองคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสัญญา ร่วมรายการ “Better Future” ทางช่อง ๒ NBT ในประเด็น : สคบ. กับนโยบายปราบปรามบุรีไฟฟ้าทั่วประเทศ โดยมีการพูดคุยเกี่ยวกับการที่ สคบ. ได้ออกกฎหมายเพื่อห้ามขายบุรีไฟฟ้า และได้มีการกวาดล้างผู้ลักลอบจำหน่ายบุรีไฟฟ้าและน้ำยาบุรีไฟฟ้า อันตรายของบุรีธรรมดา กับบุรีไฟฟ้า มีความแตกต่างกันอย่างไร ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้อย่างไรบ้าง โดยให้อาจะยกกรณีศึกษาเพื่อเป็นอุทาหรณ์ให้กับผู้ฟังได้ทราบ แผนการดำเนินการกวาดล้างหรือปราบปรามบุรีไฟฟ้าของ สคบ. ซึ่งเป็นภัยร้ายทำลายชีวิตและทิศทางการดำเนินการในอนาคต รวมทั้งโทษของการสูบบุหรี่ไฟฟ้า และฝากเตือนภัยผู้บริโภคหากคิดจะสูบบุหรี่ไฟฟ้า หรืออยากจะเปลี่ยนจากการสูบบุหรี่มาเป็นบุรีไฟฟ้า

ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด หรือรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

## ๙.๑๐ สคบ. ของแท้! ลุยกวาดล้างบุหรีไฟฟ้ากลางเมืองโคราช



เมื่อวันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๗ นายธสรณ์อัชฌ์ ธนธิพันธ์ เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. นำโดย นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสัญญา ปฏิบัติหน้าที่รองผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. นายฤทธิรอน ทวีทรัพย์ ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการพิเศษ สคบ. พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบร้านค้าซึ่งลักลอบเปิดร้านขายบุหรีไฟฟ้า น้ำยาบุหรีไฟฟ้า ในพื้นที่ตัวเมืองจังหวัดนครราชสีมา พบมีการลักลอบขายบุหรีไฟฟ้า ใกล้กับสถานศึกษามีเด็กและเยาวชนจำนวนมากแอบไปซื้อมาสูบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่เพิ่งเปิดภาคเรียน สร้างความวิตกกังวลให้ผู้ปกครองเป็นจำนวนมาก กลัวว่าจะเป็นอันตรายต่อสุขภาพลูกหลานตัวเองรวมถึงผลกระทบต่อพัฒนาการทางด้านสมองที่อยู่ในช่วงกำลังศึกษาเล่าเรียน และเป็นอนาคตของชาติ ศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. เปิดปฏิบัติการดับควันสะท้านเมือง ลงพื้นที่เป้าหมายสามารถยึดบุหรีไฟฟ้า น้ำยาบุหรีไฟฟ้าได้นับหมื่นชิ้นมูลค่าของกลางประมาณ ๔.๗ ล้านบาท จึงส่งพนักงานสอบสวน สภ.เมือง จ.นครราชสีมา พร้อมทั้งแจ้งความดำเนินคดีกับผู้ขายทั้งหมด ในระหว่างการปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่ สคบ. ประชาชนที่ทราบข่าวเข้ามาสอบถามการดำเนินการ พอทราบว่าเป็น สคบ. ก็รู้สึกดีใจ โล่งใจ ที่มีการดำเนินคดีกับผู้ขายเด็กและเยาวชนจะได้ไม่ต้องไปซื้อหามาสูบอีก ทางด้าน นายธสรณ์อัชฌ์ ธนธิพันธ์ เลขานุการ สคบ. กล่าวว่า “ปัญหาการลักลอบขายบุหรีไฟฟ้าในปัจจุบันรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวจิราพร ลินธูไพร) ได้มีความเป็นห่วงเด็กและเยาวชน จึงได้มอบนโยบายให้ สคบ. บังคับใช้กฎหมายอย่างต่อเนื่องควบคู่กับการให้ความรู้ถึงพิษภัยของบุหรีไฟฟ้าให้มากขึ้น และบูรณาการกับทุกหน่วยงานต่อไป” ซึ่งการลักลอบขายบุหรีไฟฟ้า น้ำยาบุหรีไฟฟ้าเป็นความผิดตามคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองที่ ๙/๒๕๕๘ เรื่อง “ห้ามขายหรือห้ามให้บริการบาราเก๋ บาราเก๋ไฟฟ้า บุหรีไฟฟ้าหรือน้ำยาสำหรับเติมบุหรีไฟฟ้า” ซึ่งหากว่าใครฝ่าฝืนเป็นความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มีโทษจำคุกไม่เกิน ๓ ปี หรือปรับไม่เกิน ๖ แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ผู้ใดพบเห็นการลักลอบขายบุหรีไฟฟ้า สามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจในท้องถิ่น หรือแจ้ง สคบ. ได้ที่สายด่วน ๑๑๖๖ เว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) แอปพลิเคชัน OCPB Connect รวมทั้งศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด”

๙.๑๑ สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : ทุกข์!!! ผู้บริโภค กับปัญหาศัลยกรรม

ที่ผิดพลาด



เมื่อวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัฒม์ ธนทิธิพันธ์) มอบหมายให้นางมาริสานา นาครักสุด ผู้อำนวยการฝ่ายควบคุม และนางสาวฐิตานันท์ ศรีภัทรานุสรณ์ นักสืบสวนสอบสวน (สคบ.) ร่วมรายการ “Better Future” ทางช่อง NBT ๒HD ในประเด็น : ทุกข์!!! ผู้บริโภค กับปัญหาศัลยกรรมที่ผิดพลาด เนื่องจากการศัลยกรรมเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคหลาย ๆ ท่านได้รับบริการด้วยความหวังที่จะพัฒนาบุคลิกภาพ ปรับแก้ไขส่วนที่รู้สึกไม่พึงพอใจบนร่างกาย ซึ่งผลลัพธ์นั้นก็มิมีทั้งคนที่ผิดหวังและสมหวัง จึงมีบางส่วนได้ร้องเรียนเข้ามายัง สคบ. เพื่อที่จะเรียกร้องสิทธิของตนเองจากการถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ โดยการดำเนินการของ สคบ. นั้นก็จะเป็นลักษณะรูปแบบคือ เป็นตัวกลางในการไกล่เกลี่ย ซึ่งก็ต้องมาดูข้อเท็จจริงว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้นมาจากทางผู้ประกอบการหรือมาจากความประมาทในช่วงรักษาตัวของผู้เข้ารับบริการ ซึ่งจะมีการปรึกษาจากทางแพทยสภาและกรมสนับสนุนบริการสุขภาพซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้ใบอนุญาตกับแพทย์และสถานพยาบาล เพื่อได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องและแม่นยำมากยิ่งขึ้น โดยหากไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ ก็จะมีการเสนอเรื่องไปยังคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อที่จะตัดสินใจว่าจะดำเนินคดีแทนผู้บริโภคไหม โดยเบื้องต้นนั้นจะมีพนักงานเจ้าหน้าที่ของ สคบ. ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยให้ แต่อย่างไรก็ตาม ทาง สคบ. ก็จะมีคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งจะมีชุดเฉพาะด้านที่มีความเชี่ยวชาญและความรู้เรื่องศัลยกรรม โดยจะมีตัวแทนจากโรงพยาบาลและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องเข้ามาร่วมไกล่เกลี่ยด้วย และยังมีเรื่องของกรมโฆษณา ผู้ประกอบการต้องคำนึงถึงความซื่อสัตย์ในการบอกความจริงแก่ลูกค้า เพื่อที่จะป้องกันความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต ส่วนในด้านของผู้บริโภคก็ต้องป้องกันในเรื่องของการหาข้อมูล ดูรีวิวให้ถี่ถ้วนเพื่อความปลอดภัยของตัวเอง ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอาเปรียบหรือไม่ได้ความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

## ๙.๑๒ สุดทนน! ผู้ปกครอง ร้อง สคบ. จับร้านขายบุหรี่ไฟฟ้าเมืองระยอง อันตรายคุกคาม

เด็กเยาวชน



เมื่อวันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัฒม์ ธนธิพันธ์) มอบหมายให้ศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. นำโดย นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. นายฤทธิรอน ทวีทรัพย์ ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการพิเศษ สคบ. พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบร้านค้าซึ่งลักลอบเปิดร้านขายบุหรี่ไฟฟ้า น้ายาบุหรี่ไฟฟ้า ในพื้นที่ตัวเมืองจังหวัดระยอง ภายหลังจากที่มีประชาชนร้องเรียน สคบ. หลายราย พบมีการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าใกล้กับสถานศึกษา มีเด็กและเยาวชนไปซื้อมาสูบเป็นจำนวนมากจนระบดเข้าไปในรั้วสถานศึกษาหลายแห่งทั่วจังหวัด สร้างความวิตกกังวลให้กับผู้ปกครอง และครู อาจารย์ เป็นอย่างมาก ด้วยกลัวว่าจะเป็นอันตรายต่อสุขภาพลูกหลานตัวเองรวมถึงผลกระทบต่อการพัฒนาทางด้านสมองที่อยู่ในช่วงกำลังศึกษาเล่าเรียน และเป็นอนาคตของชาติ โดยเจ้าหน้าที่ได้เฝ้าสังเกตการณ์ลักลอบขายในพื้นที่เมืองระยอง พบว่าร้านขายบุหรี่ไฟฟ้าต่าง ๆ เปลี่ยนวิธีการขายโดยปิดร้านในเวลากลางวัน โดยหลบเลี่ยงการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่ มาเปิดร้านขายบุหรี่ไฟฟ้าในเวลากลางคืน ต่อมาในเวลา ๒๑.๑๕ น. ศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. เปิดปฏิบัติการตลบทหลังผู้ลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าลงพื้นที่ตรวจสอบเป้าหมายตามที่ได้รับแจ้งเบาะแส สามารถสามารถยึดบุหรี่ไฟฟ้า น้ายาบุหรี่ไฟฟ้าได้กว่า ๗,๕๐๐ ขึ้นมูลค่าของกลางประมาณ ๒.๖ ล้านบาท จึงส่งพนักงานสอบสวน สภ.เมืองระยอง พร้อมทั้งแจ้งความดำเนินคดีกับผู้ขายทั้งหมด นายธรรม์อัฒม์ ธนธิพันธ์ เลขาธิการ สคบ. กล่าวว่ “ปัจจุบันปัญหาการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้ามีการระบดเข้าไปสู่สถานศึกษามากขึ้น

โดยรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวจิราพร สินธุไพร) ได้มีความเป็นห่วงสถานการณ์ที่มีการพุ่งเป้าไปที่เด็กและเยาวชน จึงได้มอบนโยบายให้ สคบ. บังคับใช้กฎหมายอย่างต่อเนื่องและเด็ดขาด ควบคู่กับการให้ความรู้ถึงพิษภัยของบุหรี่ไฟฟ้าให้มากขึ้น และบูรณาการกับทุกหน่วยงานอย่างเคร่งครัดซึ่งการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า นำยาบุหรี่ไฟฟ้า เป็นความผิดตามคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองที่ ๙/๒๕๕๘ เรื่อง ห้ามขายหรือห้ามให้บริการสินค้า “บารากู บารากูไฟฟ้าหรือบุหรี่ไฟฟ้า หรือตัวยาบารากู นำยาสำหรับเติมบารากูไฟฟ้าหรือบุหรี่ไฟฟ้า” ซึ่งหากว่าผู้ใดฝ่าฝืนเป็นความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มีโทษจำคุกไม่เกิน ๓ ปี หรือปรับไม่เกิน ๖ แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ผู้ใดพบเห็นการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า สามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจในท้องที่ หรือแจ้ง สคบ. ได้ที่สายด่วน ๑๑๖๖ เว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) หรือแอปพลิเคชัน OCPB Connect รวมทั้งศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด”

๙.๑๓ สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น สคบ. กับคดีผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรณัฐ อัครนิพนธ์) มอบหมายให้ นายชัยสิทธิ์ บุญกัน ผู้อำนวยการส่วนคดี กองกฎหมายและคดี (สคบ.) ร่วมรายการ “Better Future” ทางช่อง NBT ๒HD ในประเด็น : สคบ. กับคดีผู้บริโภค โดยได้มีการกล่าวถึงประเด็นหลัก ๆ คือ ปัญหาที่ผู้บริโภคได้พบเจอในการบริโภคสินค้าในวิธีการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการซื้อของผ่านทางออนไลน์แล้วได้ของไม่ตรงปกหรือได้ของไม่ครบ การทำสัญญาสร้างบ้านแต่ช่างทำบ้านไม่เสร็จ ปัญหาห้องเช่า ชื้อรถยนต์ทั้งมือหนึ่งและมือสอง หรือพุดง่าย ๆ คือปัญหาที่เกิดจากกิจกรรมการบริโภคในตลาดของประชาชน โดยเมื่อเกิดเหตุใด ๆ ขึ้นแล้ว ก็ได้ผู้บริโภคบางส่วนตัดสินใจไม่เอาความเนื่องจากเกรงว่าขั้นตอนการดำเนินการไม่ว่าจะเป็นการร้องทุกข์ ไกลเกลี้ย หรือแม้กระทั่งขั้นตอนของศาลยุติธรรมนั้นจะใช้เวลาานาน จึงได้ปล่อยไป ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ค้าขายที่มีจิตใจที่จะเอาเปรียบผู้บริโภคนั้นได้ใจและยังคงกระทำความผิดต่อไป ซึ่งในความเป็นจริงสคบ. จะมีการนำเรื่องเข้าคณะกรรมการ เพื่อพิจารณาฟ้องคดีแทนผู้บริโภค ซึ่งในความพยายามพัฒนาระบบของ สคบ. นั้นได้คำนึงถึงความรวดเร็วและทั่วถึงให้แก่ผู้บริโภค ดังนั้นขั้นตอนต่าง ๆ ไม่ได้ยุ่งยากอย่างที่หลาย ๆ ท่านคิด ปัจจุบันกระบวนการศาลนั้นไม่ได้ยาวนานเหมือนเมื่อก่อนแล้ว ดังนั้นอยากให้ผู้บริโภคทุกคนคำนึงถึงสิทธิของตน และใช้ให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดทั้งแก่ตนเองและสังคม

ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ฟ้าปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

## ๑๐. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดประชุมสัมมนาให้ความรู้แก่ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๕ ครั้ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

### ๑. การจัดประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

#### ๑.๑ โครงการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค

การจัดโครงการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค กิจกรรมที่ ๑ ประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ สคบ. ยุคใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อระดมสมองบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการจัดทำแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของสำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคในแต่ละส่วนงานให้มีขีดความสามารถทั้งด้านวิชาการ การทำงานเป็นทีม และมีความพร้อมในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ สคบ. ยุคใหม่สู่สังคมการบริโภคอย่างยั่งยืน เมื่อวันที่ ๘ - ๙ มิถุนายน ๒๕๖๗ ณ โรงแรมพริมา ไฮเต็ล พัทยา จังหวัดชลบุรี กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๕๖ คน



ผลการดำเนินงาน :

ผู้รับผิดชอบโครงการ : ส่วนประสานงานภาครัฐและเอกชน สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค

## ๑.๒ โครงการเสริมสร้างความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ

การจัดโครงการเสริมสร้างความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการสร้างความตระหนักรู้และความเข้มแข็งให้กับผู้บริโภค ซึ่งเป็นการช่วยส่งเสริมในด้านการตระหนักรู้เกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค ช่วยลดโอกาสที่ผู้บริโภคจะถูกเอาเปรียบในการซื้อสินค้าหรือบริการที่ไม่ได้มาตรฐาน การโฆษณาเกินจริงหรือจากการหลอกลวงทางออนไลน์ และเป็นการส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพ เมื่อวันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๗ ณ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ จังหวัดนนทบุรี กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๒๑๘ คน



**ผลการดำเนินงาน :** สามารถดำเนินการได้ตรงตามข้อตกลงระหว่างประเทศ ทั้งในกระบวนการรับข้อพิพาทข้ามแดนระหว่างสคบ.กับประเทศคู่เจรจา และการร่าง/ปรับปรุง/พัฒนา/สร้างข้อตกลงระหว่างประเทศ

**ผู้รับผิดชอบโครงการ :** ส่วนความร่วมมือกับต่างประเทศ สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค

### ๑.๓ โครงการรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัติความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า

การจัดโครงการรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัติความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ได้รับความเห็นที่ครอบคลุม รอบด้าน สร้างความตระหนักรู้ และเปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัติความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. .... โดยกว้างขวางที่สุด เมื่อวันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๗ ณ ห้องประชุม ๕ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๑๕๐ คน



ผลการดำเนินงาน : หน่วยงานที่และผู้ที่เกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจร่างพระราชบัญญัติความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. .... และและแสดงความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ ของร่างกฎหมาย อันจะเป็นประโยชน์ในชั้นการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองกฎหมายและคดี

### ๑.๔ โครงการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับภูมิภาคและท้องถิ่น

การจัดโครงการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับภูมิภาคและท้องถิ่น รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวจิราพร สินธุไพร) ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นประธานในพิธีเปิดโครงการพัฒนาศักยภาพการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนท้องถิ่น กิจกรรมยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น โดยมีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งรับผิดชอบภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ด และภาคอีสาน จำนวน ๑๙ จังหวัด โครงการนี้เป็นนโยบายสำคัญในการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคและภารกิจของรัฐบาลโดยสิ่งที่ต้องยึดถือเป็นเป้าหมายในการทำงานต่อจากนี้ คือ ประชาชนจะต้องได้รับความเป็นธรรมและเข้าถึงกระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างทั่วถึง สะดวก รวดเร็ว ด้วยการกระจายอำนาจลงสู่ท้องถิ่น ตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน ๓ มิติ ได้แก่ (๑) การรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนผู้บริโภค (๒) การติดตามสอดส่องพฤติกรรมผู้ประกอบการธุรกิจ และ (๓) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่ประชาชนผู้บริโภค โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นยกระดับการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเชื่อมโยงการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมุ่งเน้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถขับเคลื่อนภารกิจงานคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยการประสานความร่วมมือในระดับส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ตลอดจนเป็นการยกระดับการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้ครอบคลุมและเข้าถึงประชาชนทั่วประเทศ อีกทั้ง เสริมสร้างศักยภาพให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศสามารถดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายในพื้นที่รับผิดชอบและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล เมื่อวันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๗ ณ ศูนย์ประชุมสาเกตฮอลล์ จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๒,๙๔๕ คน ในรูปแบบ onsite และ online



**ผลการดำเนินงาน :** เครือข่ายภาครัฐสามารถปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งผู้ประกอบการ สามารถปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ประกาศคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และกฎหมายอื่น ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง และประชาชน เข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก และทั่วถึงตลอดจนตระหนักถึงความสำคัญเกี่ยวกับการรับรู้สิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค อันจะมียิ่งองค์ความรู้เพียงพอในการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ

**ผู้รับผิดชอบโครงการ :** สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด

๑.๕ โครงการรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับ (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจขายห้องชุดที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาพ.ศ. .... และ (ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานสัญญาจองห้องชุด

การจัดโครงการรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับ (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจขายห้องชุดที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาพ.ศ. .... และ (ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานสัญญาจองห้องชุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรับฟังความคิดเห็นและให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนได้รับความรู้ความเข้าใจในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาฯ และเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคและกำกับดูแลผู้ประกอบการธุรกิจด้านสัญญา ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ เมื่อวันที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๗ ณ ห้องประชุม ๕ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๑๐๐ คน



ผลการดำเนินงาน : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับข้อมูลความคิดเห็น มาตรการ แนวทางการปรับปรุงแก้ไข รวมไปถึงข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการพิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายห้องชุดที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. .... และ (ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานสัญญาจองห้องชุด

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

## ๑.๖ โครงการฝึกอบรมบุคลากรสู่การขับเคลื่อนองค์กรดิจิทัล หลักสูตร “การพัฒนางานประจำด้วย AI”

การจัดโครงการฝึกอบรมบุคลากรสู่การขับเคลื่อนองค์กรดิจิทัล หลักสูตร “การพัฒนางานประจำด้วย AI” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ให้กับบุคลากรของ สคบ. ในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาประยุกต์ใช้กับงานประจำ ขับเคลื่อนองค์กรสู่ยุคดิจิทัล ผลจากการอบรมคาดว่าบุคลากรของ สคบ. จะสามารถนำเทคโนโลยีนี้มาพัฒนางานประจำ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานลดขั้นตอนรวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้และยกระดับการบริการให้ดียิ่งขึ้นไป เมื่อวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๗ ณ โรงแรมเซ็นทารา ไทฟ์ ศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๖๐ คน



ผลการดำเนินงาน : ผู้เข้าร่วมอบรมมีทักษะความรู้ดิจิทัลมากขึ้น และสามารถนำเครื่องมือ AI มาประยุกต์ใช้กับการทำงานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สำนักงานเลขานุการกรม

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

**คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง**

**คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค**

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ จำนวน ๑ ครั้ง จำนวน ๔๘ เรื่อง ดังนี้

- |   |                 |
|---|-----------------|
| - การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านอสังหาริมทรัพย์         | จำนวน ๓ เรื่อง  |
| - การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านสินค้าและบริการ         | จำนวน ๑๗ เรื่อง |
| - การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านโฆษณา                   | จำนวน ๙ เรื่อง  |
| - การดำเนินคดีกับผู้ประกอบด้านธุรกิจขายตรง<br>และตลาดแบบตรง | จำนวน ๑ เรื่อง  |
| - ยุติเรื่องร้องทุกข์                                       |                 |
| - ยุติเรื่องด้านอสังหาริมทรัพย์                             | จำนวน ๑ เรื่อง  |
| - ยุติเรื่องด้านสินค้าและบริการ                             | จำนวน ๑๒ เรื่อง |
| - ยุติเรื่องด้านโฆษณา                                       | จำนวน ๓ เรื่อง  |
| - ยุติเรื่องด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง                   | จำนวน ๒ เรื่อง  |

**๑. คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา**

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ จำนวน ๒ เรื่อง

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

๒. พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์และรถจักรยานยนต์ (รถใหม่) ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. .... และ (ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานสัญญาจองรถยนต์ (รถใหม่) แบบ ก และ (ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานสัญญาจองรถจักรยานยนต์ (รถใหม่) แบบ ข

**๒. คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ**

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้

๑. ร่างคำสั่งคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ ที่.../.... เรื่อง ห้ามผลิตเพื่อขาย ห้ามขาย หรือห้ามหรืองดให้บริการสินค้า “บารากู บารากูไฟฟ้าหรือบูหรี่ไฟฟ้าหรือตัวยาบารากู น้ำยาสำหรับเติมบารากูไฟฟ้า หรือบูหรี่ไฟฟ้า”

๒. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC

๓. ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ของผู้ประกอบธุรกิจ

๔. ขอให้พิจารณามติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เรื่อง ข้อเสนอแนะคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง เพื่อพิจารณาในการคุ้มครองผู้บริโภคตามอำนาจหน้าที่

## **คณะกรรมการคณะต่างๆ**

### **๑. คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป**

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๑๒ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายพศวัต สากล้า
๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวพัชราภรณ์ พรหมบุตร
๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท บ้านอัมสุข อินเตอร์ โฮมแคร์ จำกัด
๔. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวกำหนดศิริ เกษมสวัสดิ์
๕. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวกิตติยา ตรีศักดิ์ศรีสกุล
๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท แพลซ เอ็กเพรส จำกัด
๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายชนัฐ สุวณิช
๘. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เกรซ เบตติ้ง สมาร์ท จำกัด และนายอุเทน สิมเชื้อ
๙. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เกรซ เบตติ้ง สมาร์ท จำกัด
๑๐. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวสุนีย์ โฉมงาม
๑๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายปริญญา วงศ์สมบูรณ์ ผู้ประกอบการเค.พี.กูดคาร์
๑๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท นวัชกฤษฎี จำกัด

### **๒. คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์**

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๙ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท โกรโฮม โปรเจ็ค จำกัด และบริษัท เอสซีจี ดิสทริบิวชั่น จำกัด
๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท บุษงา แอสเซท จำกัด
๓. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวชัชศร รัทธรรमानนท์ ผู้รับมอบอำนาจจาก นายชัชชัย จิระพรชัย (ผู้ร้อง)
๔. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เดอะแวลู พร็อพเพอร์ตี้ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด
๕. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาววิชญาดา ไชยคำวัง
๖. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายเจษฎา อรรถุรพจน์ (ผู้ร้อง)
๗. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางวัชราภรณ์ พินทะปะกั้ง (ผู้ร้อง)
๘. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายณัฐพนธ์ ปริญญาคุปต์ (ผู้ร้อง)
๙. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท รัตนาพร แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด

### **๓. คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภครักษาสุขภาพโดยตรงและตลาดแบบตรง**

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๕ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งกับนายพายัพ เพชรคง (ผู้ขายและเจ้าของร้านค้า qao09SWe)
๒. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวกนิษฐา สุวลักษณ์ (เจ้าของร้านค้า mameow phone และนางสาวพัชรี ประทุมวัน (ในฐานะผู้รับเงิน)
๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายสมบุญ จันทร์ขอนแก่น (ผู้ขายและผู้รับเงินของร้านค้าเอ็มซาส์ channel)
๔. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายชาญวิทย์ ชาญชัยสมบัติ
๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งกับนายธงชัย สนั่นตาล (ผู้ขายและผู้รับเงิน)

#### **๔. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองข้อความบนฉลากสินค้า**

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาการใช้ข้อความบนฉลากสินค้าประเภทอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (อุปกรณ์พกพาซึ่งใช้สนามแม่เหล็กไฟฟ้าที่มีความถี่ ๐-๑๒.๕ MHz เพื่อส่งเสริมการผ่อนคลายของร่างกาย) ยี่ห้อ Mag Healy ของบริษัท เอชดับเบิลยูไอ ฮีลตี้ เวิลด์ อินเตอร์เนชั่นแนล (ไทยแลนด์) จำกัด

๒. ขอความเห็นฉลากสินค้าประเภทรถยนต์ใช้แล้ว ยี่ห้อ TOTOTA รุ่น YARIS ของบริษัท เลมอน - เอต (ประเทศไทย) จำกัด

#### **๕. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย**

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาความเป็นอันตรายของสินค้าประเภทพัดลมคล้องคอ

๒. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC

๓. ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ของผู้ประกอบการ

#### **๖. คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า**

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์ใช้แล้วและรถยนต์ไฟฟ้าใช้แล้ว เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

#### **๗. คณะอนุกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน**

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณาให้ความเห็นสัญญาจองรถยนต์ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๑ และพิจารณาให้ความเห็นสัญญาขายรถยนต์ใช้แล้วตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ใช้แล้วเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๒

#### **๘. คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน**

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

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

๒. พิจารณาความเห็น (ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานสัญญาจองรถจักรยานยนต์

#### **๙. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด**

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ บริษัท โฟร์ พลัส ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด

#### **๑๐. คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร**

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. เปรียบเทียบปรับผู้ถูกร้อง ขอให้ ไม่ส่งมอบสัญญาที่มีข้อสัญญาหรือมีข้อสัญญาและแบบถูกต้องตามมาตรา ๓๕ ทวิ หรือไม่ส่งมอบหลักฐานการรับเงินที่มีรายการและข้อความถูกต้อง ๆ เป็นเงิน ๕,๐๐๐ บาท และขอให้ ชดเชยหนังสือเรียก ความผิดตามมาตรา ๔๕ เป็นเงิน ๓,๐๐๐ บาท

**๑๑. คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค**

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๒๙ ครั้ง เรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๖๔ เรื่อง ผู้ร้อง จำนวน ๖๘ ราย ไกล่เกลี่ยสำเร็จ จำนวน ๓๔ เรื่อง ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ จำนวน ๓๐ เรื่อง และจำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย ๑,๖๘๒,๘๖๐.๐๐ บาท (หนึ่งล้านหกแสนแปดหมื่นสองพันแปดร้อยหกสิบบาทถ้วน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย (บาท)
ด้านยานยนต์	๓	๓	๓	๓	-	-
ชุดที่ ๑ (ด้านสัญญา)	๔	๖	๖	๔	๒	๑,๒๐๘,๐๐๐.๐๐
ชุดที่ ๒ (ด้านสัญญา)	๔	๙	๑๓	๙	-	๓๔๓,๖๔๐.๐๐
ชุดที่ ๓ (ด้านฉลาก)	๓	๒๔	๒๔	๑๒	๑๒	๑๓๐,๐๒๐.๐๐
ชุดที่ ๔ (ด้านโฆษณา)	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๕ (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง)	๒	๔	๔	๑	๓	๒๐๐.๐๐
ชุดที่ ๖ (ภูมิภาค)	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๗ (ด้านสินค้าและบริการ)	๖	๘	๘	๒	๖	๑,๐๐๐.๐๐
ด้านเวชกรรม ทันตกรรม สถานเสริมความงาม	๑	๑	๑	-	๑	-
ด้านต่างประเทศ	-	-	-	-	-	-
ประจำจังหวัด	๖	๙	๙	๓	๖	-
<b>รวม</b>	<b>๒๙</b>	<b>๖๔</b>	<b>๖๘</b>	<b>๓๔</b>	<b>๓๐</b>	<b>๑,๖๘๒,๘๖๐.๐๐</b>

**๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์**

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ผู้รับบริการแสดงความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

- ๑) แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๖๓ ราย
  - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐%
- ๒) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) จำนวน ๑๖๓ ราย
  - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๙.๓๘%
- ๓) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จำนวน ๑,๖๘๖ ราย
  - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๖.๕๐%