

สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค และรายงานผลการดำเนินงาน
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
(เดือนกรกฎาคม 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

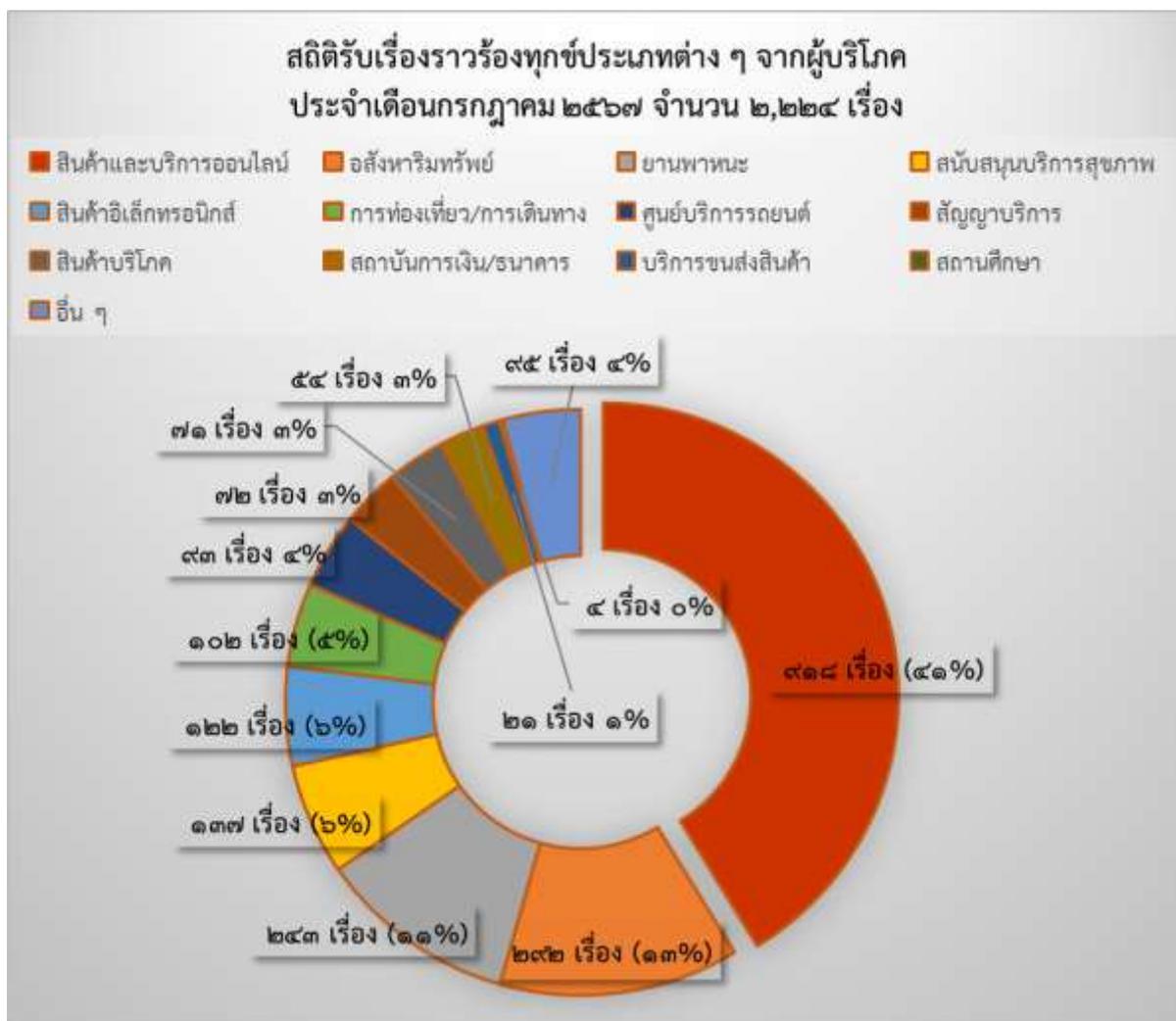
สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗	ก
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑
๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑๖
๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๗
๔. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค	๑๘
๕. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล	๑๙
๖. การจดทะเบียน และการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง	๒๐
๗. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ	๒๒
๘. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค	๒๔
๙. ข่าวเด่นประจำเดือน	๒๕
๑๐. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	๔๐
๑๑. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ	๔๓
๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๔๖

**สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค
และผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗**

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)
ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒,๒๒๔ เรื่อง

แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๐๐ น.

๑.๑ สถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ที่เข้ามามากที่สุด

ประเภทเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับ		
ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (ราย)
๑.	ซื้อขายสินค้าออนไลน์	๘๖๔
๒.	รถยนต์	๒๓๒
๓.	อาคารชุด/คอนโดมิเนียม	๑๑๔
๔.	สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย	๑๐๒
๕.	ศูนย์บริการ	๘๗

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

๒.๑ ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติ จากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๑๓๐ เรื่อง ผู้บริโภค ๑,๑๓๓ ราย เป็นเงิน ๒๐,๘๐๒,๒๒๒.๕๘ บาท (ยี่สิบล้านแปดแสนสองพันสองร้อยยี่สิบสองบาทห้าสิบบแปดสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ส่วนบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์	๖๔๘	๖๔๘	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑๙๓	๑๙๓	๗๓๕,๐๔๑.๖๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๑๐๙	๑๐๙	๑๐,๖๖๗.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๖๗	๖๗	๑,๐๑๗,๘๘๗.๕๙
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๓๗	๓๙	๘๘๕,๕๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๗๖	๗๗	๑๘,๑๕๓,๑๒๖.๓๙
รวม	๑,๑๓๐	๑,๑๓๓	๒๐,๘๐๒,๒๒๒.๕๘

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

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมาด้วย)

๒.๒ สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคซึ่งมีเรื่องค้างถึงปัจจุบัน (เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗) ทั้งหมด ๔,๗๖๗ เรื่อง ข้อมูล ณ วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินการรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒๒ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๔๐ ราย เป็นเงิน ๘,๔๔๑,๕๘๐.๕๐ บาท (แปดล้านสี่แสนสี่หมื่นหนึ่งพันห้าร้อยแปดสิบบาทห้าสิบบสตางค์)

๔. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๖ คดี ผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๑๓ ราย เป็นเงิน ๘๙๖,๐๐๐.๐๐ บาท (แปดแสนเก้าหมื่นหกพันบาทถ้วน)

๕. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

ได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล จำนวน ๑๓ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๖๘ ราย เป็นเงิน ๑๐,๒๓๘,๑๒๗.๐๐ บาท (สิบล้านสองแสนสามหมื่นแปดพันหนึ่งร้อยยี่สิบเจ็ดบาทถ้วน)

๖. ข้อมูลการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

๖.๑ การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียน ลงนามรับจดทะเบียน จำนวน ๘ ราย

๖.๒ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียน ลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง จำนวน ๓๐ ราย

๗. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบธุรกิจ

ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์การประกอบธุรกิจต่าง ๆ ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค โดยแบ่งตามประเภทธุรกิจ ดังนี้

๗.๑ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป จำนวน ๓ ราย

๗.๒ การตรวจสอบสัญญา จำนวน ๒ ราย

๗.๓ การตรวจสอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๕ ราย

๘. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒๐๖ เรื่อง/ครั้ง/เล่ม

๙. ข่าวเด่นประจำเดือน

มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๔ เรื่อง ได้แก่ (๑) สคบ. ร่วมออกรายการ Better Future ช่อง NBT 2 HD ตอน : เรื่องน่ารู้ในการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค (๒) สคบ. ร่วมออกรายการ Better Future ช่อง NBT 2 HD ตอน : “ฝันร้าย” จากผู้รับเหมาสร้างบ้าน (๓) สคบ. ร่วมออกรายการ Better Future ตอน : สคบ. เดินหน้ายกระดับคุ้มครองผู้บริโภคสู่ทุกภูมิภาค (๔) สคบ. ร่วมออกรายการ NBT มีคำตอบ ประเด็น : เปลี่ยนโฉมขอป้อนออนไลน์ปลอดภัย กับมาตรการส่งดี (Dee-Delivery) (๕) สคบ. ร่วมรายการ “Better Future” ทางโทรศัพท์ ประเด็น : ผู้บริโภคยุคใหม่...รู้เท่าทัน สัญญาจองรถยนต์ (๖) สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : สวยเสี่ยงตาย อันตรายจากการฉีด Filler & Botox (๗) สคบ. ร่วมรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น : มาตรการ “ส่งดี” (Dee-Delivery) คุ้มครองนักชอป (๘) สคบ. ร่วมรายการ “Better Future” ประเด็น : ด้านมืดของฮีโร่ “ถุงลมนิรภัยกับภัยร้ายที่ซ่อนอยู่” (๙) สคบ. ร่วมสนทนาสด “รายการสนามเป่าบรรเทาทุกข์” ททบ.๕ ประเด็น : บุหรี่ไฟฟ้า สมาร์ทวอตซ์ (๑๐) สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : สังฆทาน เลือกร้อยไรให้ได้บุญเต็มเปี่ยม (๑๑) สคบ. ลุยเดี่ยว กวาดล้างบุหรี่ไฟฟ้าเมืองบุรีรัมย์ (๑๒) สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : ปัญหาอดีตจากการซื้อของออนไลน์ (๑๓) สคบ. ร่วมรายการถกไม่เถียง ประเด็น สาวร่ำไห้ ครีมย้อมผมยี่ห้อดัง ทำผมขาดร่วง เกือบหมดหัว (๑๔) สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : เรื่องง่าย ๆ กับเคล็ดลับจดทะเบียนขายตรง และตลาดแบบตรง

๑๐. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๓ ครั้ง ได้แก่ (๑) โครงการแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการ ประเด็นการโฆษณาสินค้าหรือบริการ (๒) โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของกรุงเทพมหานคร (กระบวนการยุติธรรมทางแพ่ง) (๓) โครงการแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการ การแก้ไขปัญหาการโฆษณาสินค้าหรือบริการออนไลน์ สินค้าที่ไม่ปลอดภัย และสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๑๑. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	จำนวน ครั้ง	จำนวน เรื่อง
ส่วนกลาง	๑๗	๔๓
คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก	๑	๔
คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา	๒	๒
คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา	๑	๑
คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	๑	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป	๓	๑๕
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์	๓	๙
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย	๑	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า	๑	๑
คณะอนุกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน	๑	๑
คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน	๓	๔
ส่วนภูมิภาค	๓	๗
คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด	๑	๕
คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิด ที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร	๒	๒
รวม	๒๐	๕๐

๑๑.๑ คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องราวร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ย เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับ การชดเชย (บาท)
รวม	๔๗	๙๔	๙๔	๔๕	๔๙	๒,๕๖๒,๓๙๗.๙๙

๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

๑๒.๑ ความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๐๑ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐ %

๑๒.๒ ความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) จำนวน ๒๐๑ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๕๑ %

๑๒.๓ ความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จำนวน ๒,๐๔๒ ราย

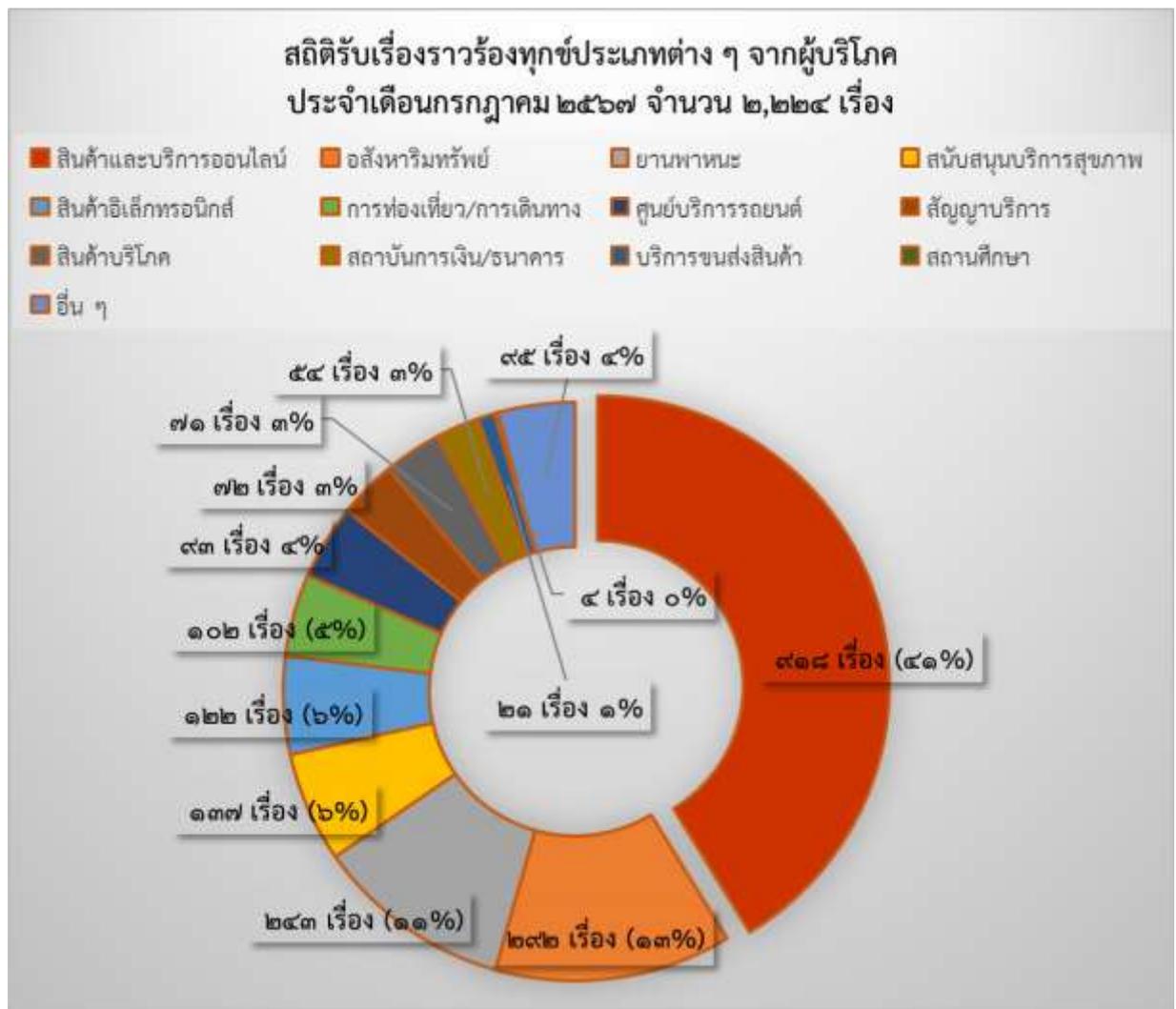
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๘๐%

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

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ รวมทั้งนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗ สรุปได้ ดังนี้

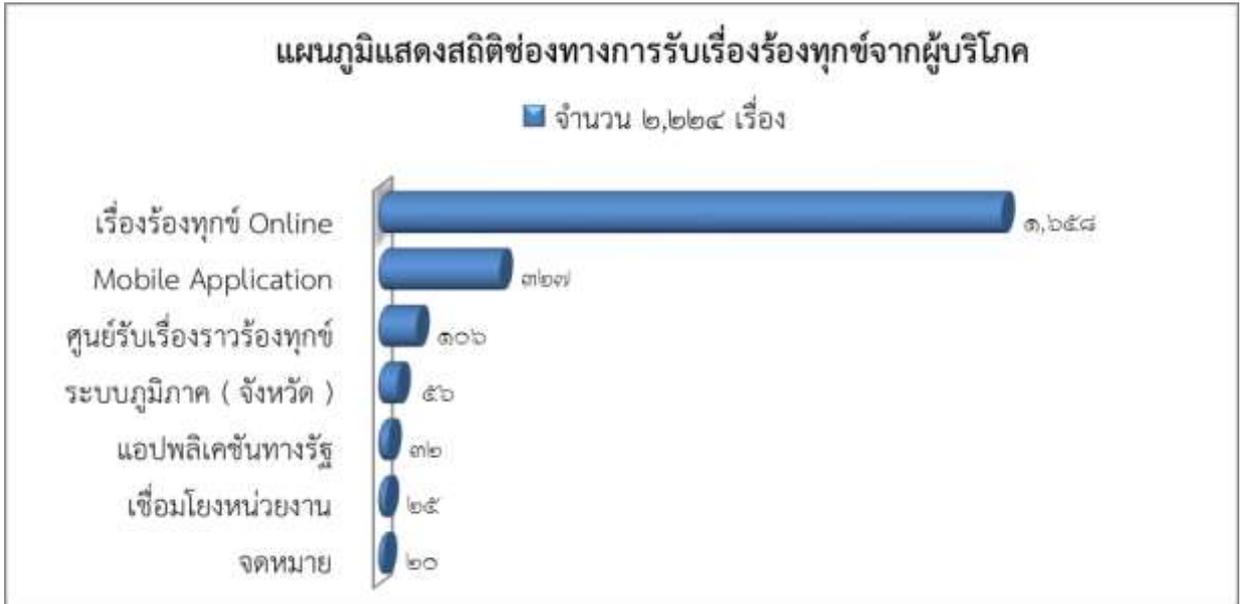
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค

๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒,๒๒๔ เรื่อง รายละเอียดดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๐๐ น.

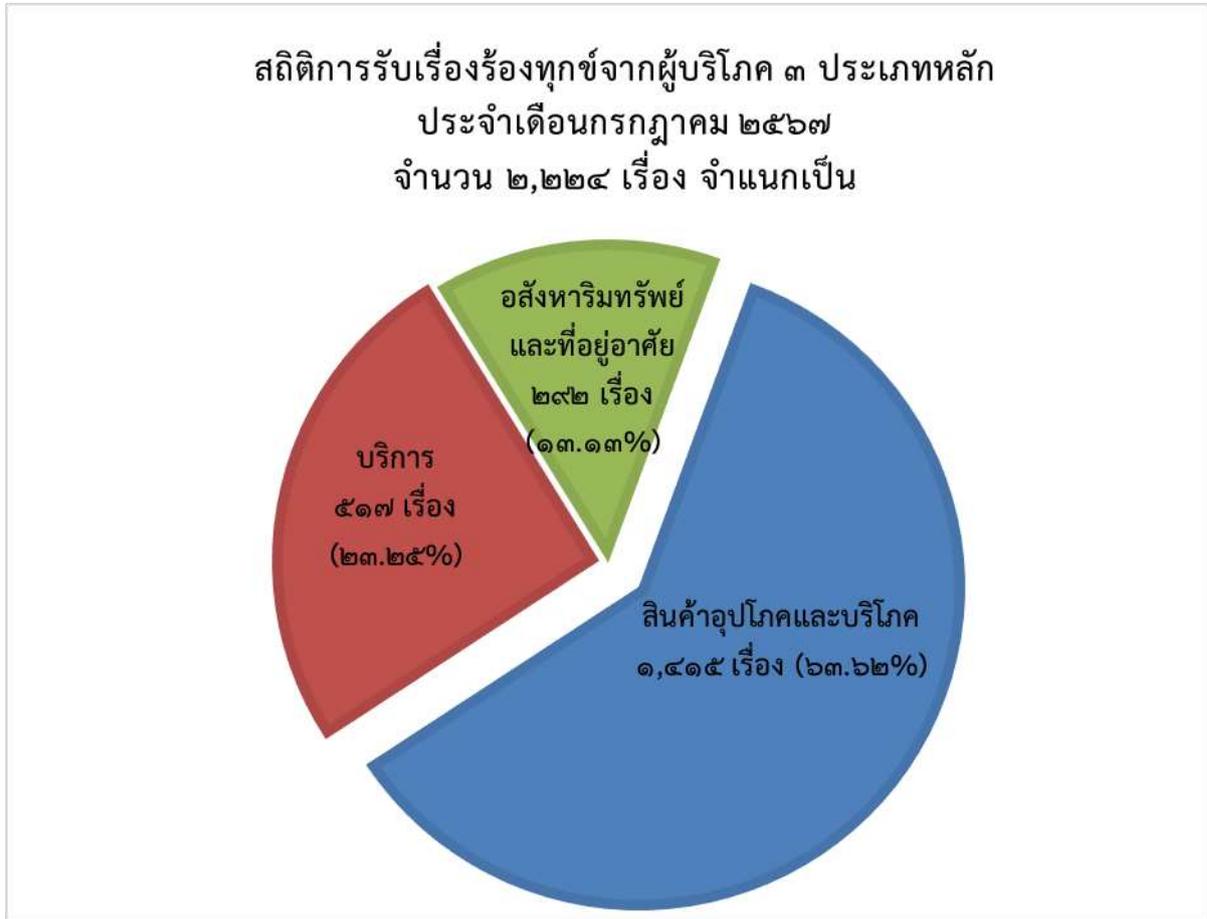
ช่องทางร้องทุกข์ : สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๐๐ น.

๑.๒ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคออกเป็นประเภทหลัก ๓ ประเภท ได้แก่ ๑) สินค้าอุปโภคและบริโภค ๒) บริการ และ ๓) อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ จำนวน ๒,๒๒๔ เรื่อง ดังนี้

แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๓ ประเภทหลัก

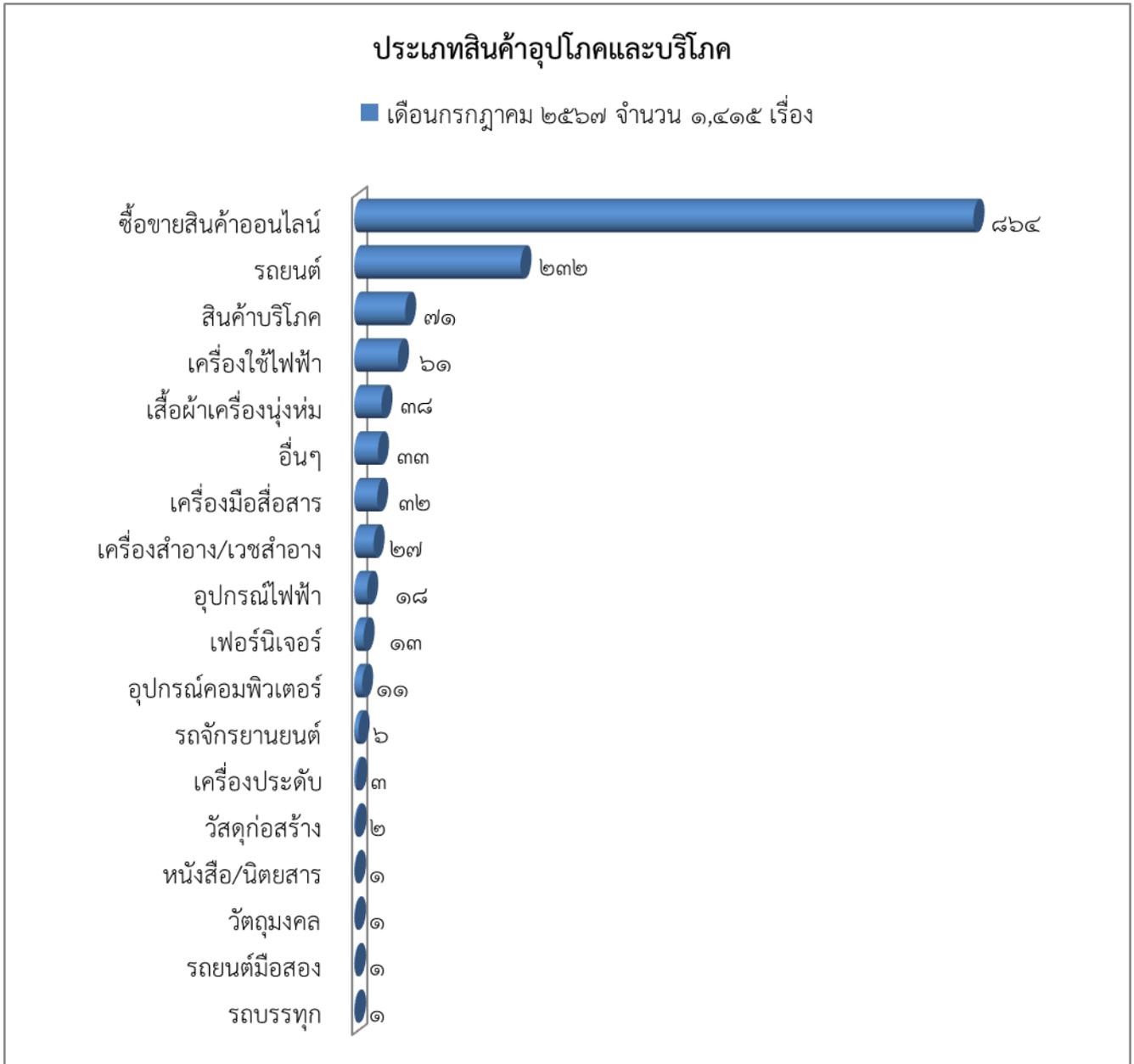


ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๐๐ น.

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗ จากสถิติในแผนภูมิ พบว่า ประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๑,๔๑๕ เรื่อง (๖๓.๖๒%) รองลงมา คือ บริการ จำนวน ๕๑๗ เรื่อง (๒๓.๒๕%) และอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๒๙๒ เรื่อง (๑๓.๑๓%) ซึ่งแบ่งประเภทเรื่องร้องทุกข์ต่าง ๆ ได้ดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ จำนวน ๘๖๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๐๖ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗

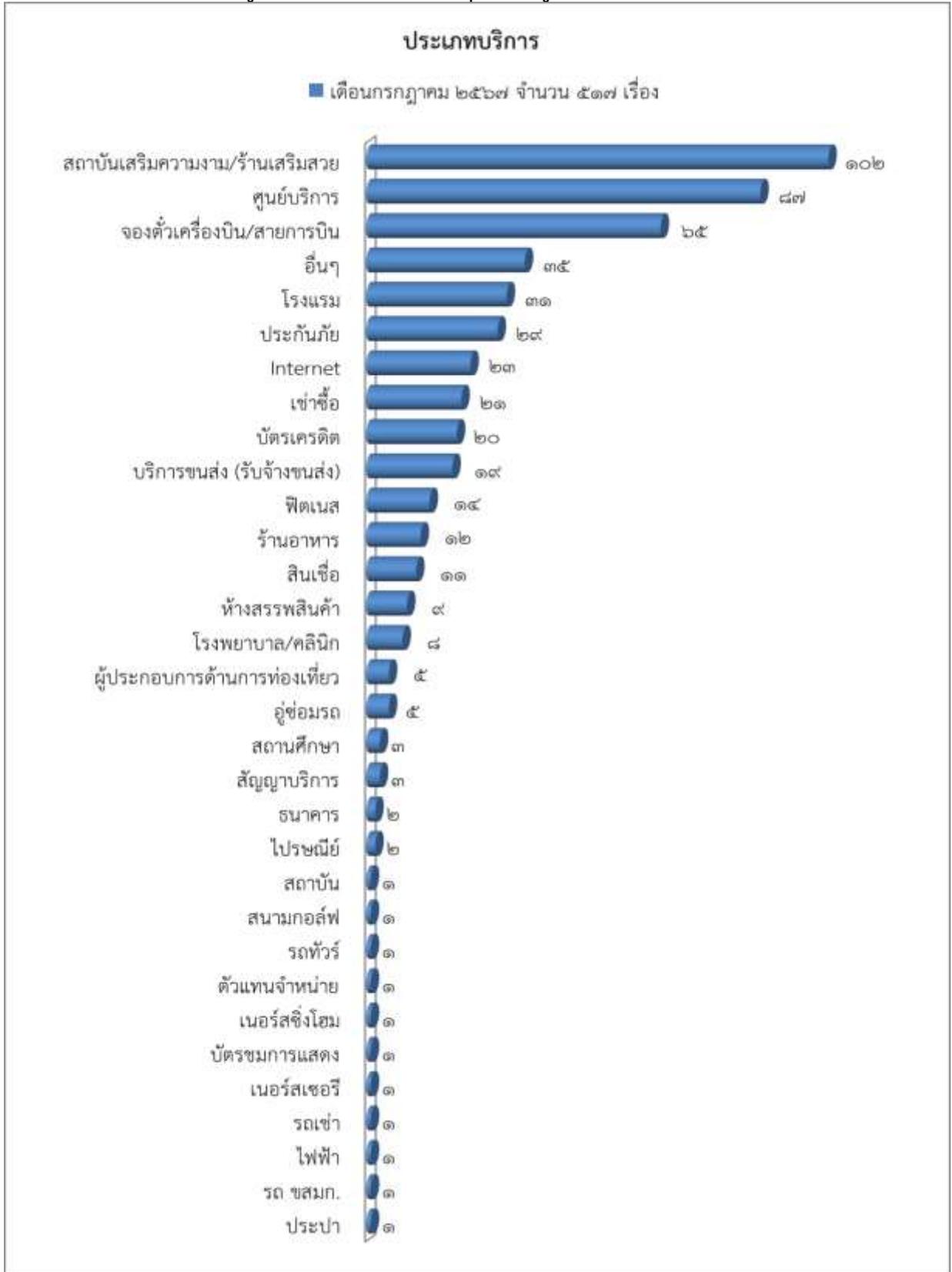
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๘๖๔)	ขอเงินคืน	๒๙๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๗๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๑๑
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๕๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕๗
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๕๕
	โฆษณาเกินจริง	๑๒
	ราคาไม่เหมาะสม	๓
สินค้าชำรุด	๒	
รถยนต์ (๒๓๒)	ชำรุด	๘๕
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๕๕
	ขอให้ชดเชยค่าเสียหาย	๔๘
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓๒
	ขอเงินจูงจูงกรณีไม่ได้รถ	๖
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๓
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
	ขอเงินคืน	๑
ค่าติดตามสูงเกินจริง	๑	
สินค้าบริโภค (๗๑)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๕๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๒
	โฆษณาเกินจริง	๔
	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	๒
	ขอเงินคืน	๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๖๑)	สินค้าชำรุด	๔๕
	ไม่ได้มาตรฐาน	๘
	โฆษณาเกินจริง	๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	ชำรุด	๒
ราคาไม่เหมาะสม	๑	
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๓๘)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๐
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๐
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๖
	สินค้าชำรุด	๒
อื่น ๆ (๓๓)	ไม่ระบุ	๓๓
เครื่องมือสื่อสาร (๓๒)	สินค้าชำรุด	๒๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๗
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ขอเงินคืน	๑
สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑	
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๒๗)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๘)	ไม่ได้มาตรฐาน สินค้าชำรุด ขอเงินคืน	๑๔ ๓ ๑
เฟอร์นิเจอร์ (๑๓)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ไม่ได้มาตรฐาน สินค้าชำรุด	๘ ๔ ๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๑)	สินค้าชำรุด	๑๑
รถจักรยานยนต์ (๖)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ชำรุด ไม่ได้รับเล่มทะเบียน ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์	๒ ๒ ๑ ๑
เครื่องประดับ (๓)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒ ๑
วัสดุก่อสร้าง (๒)	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
หนังสือ/นิตยสาร (๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
วัตถุมงคล (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
รถยนต์มือสอง (๑)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
รถบรรทุก (๑)	ชำรุด	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๐๐ น.

๒. ประเภทบริการ

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย จำนวน ๑๐๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๗๓ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗

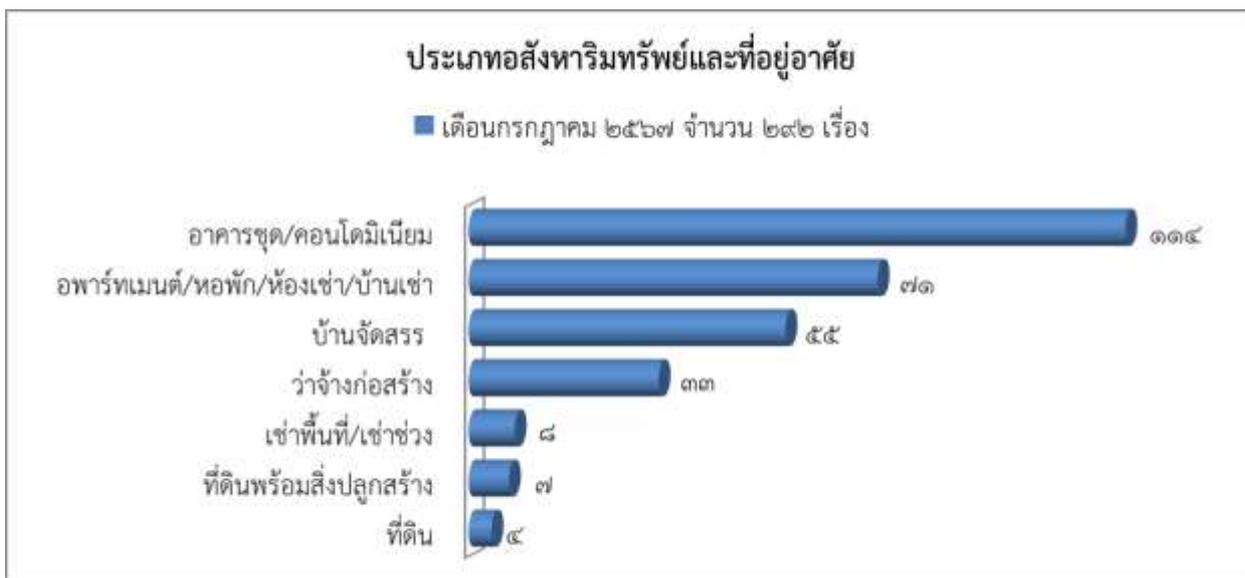
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๑๐๒)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๗๔
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๒๕
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๑
	เรียกร้อยค่าเสียหาย	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ศูนย์บริการ (๘๗)	ตรวจสอบการให้บริการ	๘๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
จองตัวเครื่องบิน/สายการบิน (๖๕)	ขอคืนค่าโดยสาร	๔๓
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๑๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๖
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๒
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	ตัวถูกยกเลิก	๑
อื่นๆ (๓๕)	ไม่ระบุ	๓๕
โรงแรม (๓๑)	ขอเงินคืน	๒๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๗
	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ประกันภัย (๒๙)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๙
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๗
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๒
	ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์	๑
Internet (๒๓)	ค่าบริการเกินจริง	๑๓
	สัญญาณ Hispeed Internet ช้า	๕
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ขอคำปรึกษา	๑
เช่าซื้อ (๒๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๘
	ค่างวด/คินรถ/ส่วนต่างสูง	๑
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
บัตรเครดิต (๒๐)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๖
	ขอเงินคืน	๒
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๑๙)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๑๗
	ขอเงินคืน	๒
พิตเนส (๑๔)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ร้านอาหาร (๑๒)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข/สิทธิประโยชน์	๖
	อาหารเป็นพิษ/เน่าเสีย	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๑
สินเชื่อ (๑๑)	พฤติกรรมทางหนี้	๖
	ขอคำปรึกษา	๓
	กู้ไม่ผ่าน	๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
ห้างสรรพสินค้า (๙)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๙
โรงพยาบาล/คลินิก (๘)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๗
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๕)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
อู่ซ่อมรถ (๕)	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๔
	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๑
สถานศึกษา (๓)	ขอเงินคืน	๓
สัญญาบริการ (๓)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒
	ผิดสัญญา	๑
ธนาคาร (๒)	ขอคำปรึกษา	๒
ไปรษณีย์ (๒)	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม	๒
สถาบัน (๑)	ขอเงินคืน	๑
สนามกอล์ฟ (๑)	ค่าบริการเกินจริง	๑
รถทัวร์ (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
ตัวแทนจำหน่าย (๑)	ขอเงินคืน	๑
เนอร์สซิ่งโฮม (๑)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๑
บัตรชมการแสดง (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
เนอร์สซิ่ง (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
รถเช่า (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
ไฟฟ้า (๑)	ค่าบริการเกินจริง	๑
รถ ขสมก. (๑)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
ประปา (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๐๐ น.

๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม จำนวน ๑๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐๔ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๑๔)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๙
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๒๗
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๒๒
	ขอเงินคืน	๒๐
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๒
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก	๒
	ขอคำปรึกษา	๑
	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๑
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑
	ไม่ปลูกสร้าง	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑	
การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๗๑)	ขอเงินประกันคืน	๕๕
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๑๒
	ขอเงินคืน	๑
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๑	
บ้านจัดสรร (๕๕)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๓๔
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๔
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
	การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
ว่าจ้างก่อสร้าง (๓๓)	ผู้รับเหมาทำงาน	๒๔
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๔
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๓
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑
ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	๑	
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๘)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๘
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๗)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๔
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
ที่ดิน (๔)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา ๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๒

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๐๐ น.

ตารางสถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ ที่เข้ามามากที่สุด และแนวทางแก้ไขปัญหา เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗

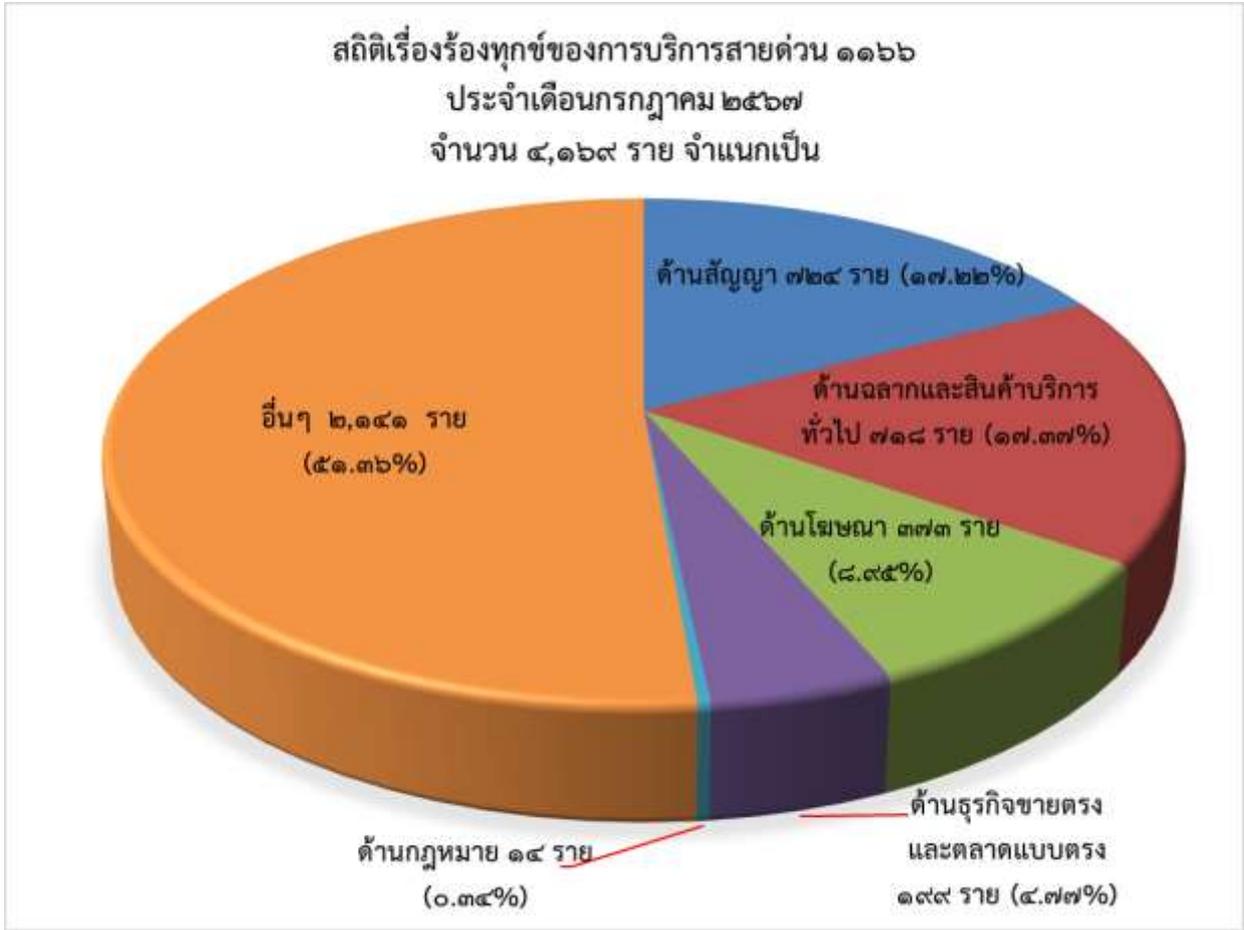
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๘๖๔)	ขอเงินคืน	๒๙๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๗๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๑๑
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๕๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕๗
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๕๕
	โฆษณาเกินจริง	๑๒
	ราคาไม่เหมาะสม	๓
	สินค้าชำรุด	๒
อันดับที่ ๒ รถยนต์ (๒๓๒)	ชำรุด	๘๕
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๕๕
	ขอให้ชดเชยค่าเสียหาย	๔๘
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓๒
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๖
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๓
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
	ขอเงินคืน	๑
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๑
อันดับที่ ๓ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๑๔)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๙
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๒๗
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๒๒
	ขอเงินคืน	๒๐
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๒
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก	๒
	ขอคำปรึกษา	๑
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๑
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑
	ไม่ปลูกสร้าง	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑	
การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑	
อันดับที่ ๔ สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๑๐๒)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๗๔
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๒๕
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๑
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
อันดับที่ ๕ ศูนย์บริการ (๘๗)	ตรวจสอบการให้บริการ	๘๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒

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

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

๑.๓ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจัดให้มีการขอรับคำปรึกษาและแจ้งเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ โดยมีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๔,๑๖๙ ราย ขอรับคำปรึกษา/รับเรื่องร้องทุกข์/ติดตามผล/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ จำนวน ๔,๑๖๙ ราย

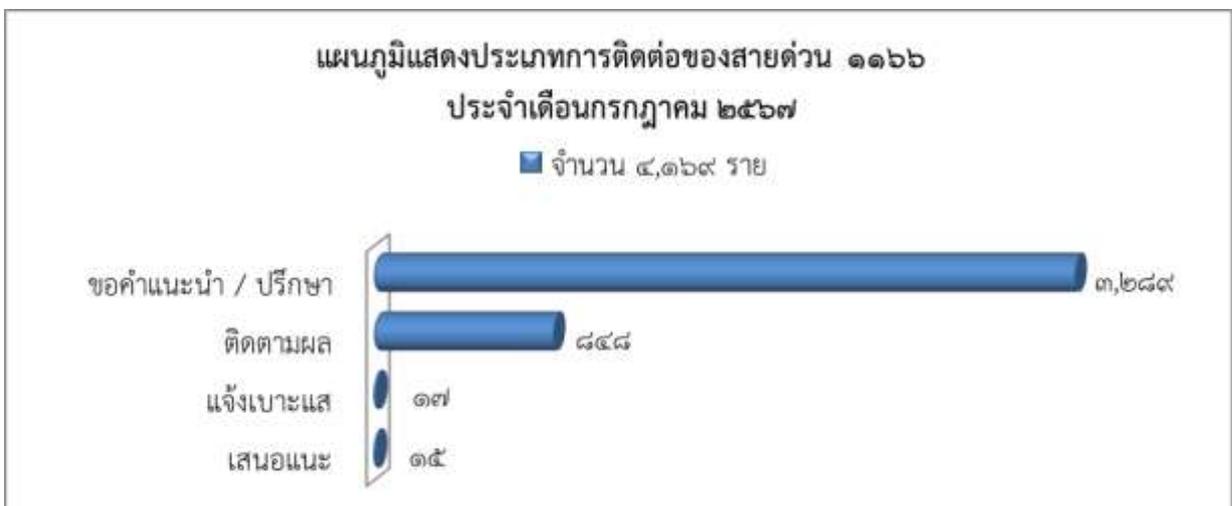
แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๕.๐๐ น.

ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖ : สามารถจำแนกประเภทเรื่องการติดต่อ ดังนี้

แผนภูมิแสดงประเภทการติดต่อการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๕.๐๐ น.

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๑๓๐ เรื่อง ผู้บริโภค ๑,๑๓๓ ราย เป็นเงิน ๒๐,๘๐๒,๒๒๒.๕๘ บาท (ยี่สิบล้านแปดแสนสองพันสองร้อยยี่สิบสองบาทห้าสิบบแปดสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ส่วนบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์	๖๔๘	๖๔๘	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑๙๓	๑๙๓	๗๓๕,๐๔๑.๖๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๑๐๙	๑๐๙	๑๐,๖๖๗.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๖๗	๖๗	๑,๐๑๗,๘๘๗.๕๙
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๓๗	๓๙	๘๘๕,๕๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๗๖	๗๗	๑๘,๑๕๓,๑๒๖.๓๙
รวม	๑,๑๓๐	๑,๑๓๓	๒๐,๘๐๒,๒๒๒.๕๘

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

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมาด้วย)

สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคซึ่งมีเรื่องค้างถึงปัจจุบัน (เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗) ทั้งหมด ๔,๗๖๗ เรื่อง ข้อมูล ณ วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗ ได้รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค		
	จำนวนผู้ประกอบการธุรกิจที่ถูกดำเนินคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
๑. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค			
กรณีเรื่องการโฆษณา	๖	๖	๕๔๕,๘๗๔.๐๐
กรณีสินค้าและบริการทั่วไป	๕	๕	๙๒,๔๕๐.๐๐
กรณีสัญญา/อสังหาริมทรัพย์	๑๑	๒๙	๗,๘๐๓,๒๕๖.๕๐
กรณีด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
รวม	๒๒	๔๐	๘,๔๔๑,๕๘๐.๕๐

๔. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

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

กรณีความผิด	จำนวนผู้ประกอบการที่ถูกเปรียบเทียบความผิด		
	คดี	ราย	จำนวนเงินที่เปรียบเทียบปรับ
ด้านโฆษณา	๒	๕	๒๐๐,๐๐๐.๐๐
ด้านฉลาก	-	-	-
ด้านสัญญา	๓	๖	๕๖๔,๐๐๐.๐๐
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑	๒	๑๓๒,๐๐๐.๐๐
ด้านความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	-	-	-
ขีดหนังสือเรียก (ไม่มาให้ถ้อยคำตามหนังสือเรียก)	-	-	-
รวม	๖	๑๓	๘๙๖,๐๐๐.๐๐

๕. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล
ซึ่งในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ชื่อจำเลย	ผลการดำเนินการ ยึด-อายัด	จำนวน (คดี)	จำนวน ผู้บริโภค (ราย)	จำนวนเงิน (บาท) ที่ยึด-อายัด
บริษัท ไพบูลย์บุญ จำกัด ที่ ๑ กับพวกรวม ๒๓ คน และบริษัทฯ บุคคล อีกรวม ๑๓ ราย	อายัดบัญชีเงินฝากของ จำเลย	๑๓	๖๘	๑๐,๒๓๘,๑๒๗.๐๐
รวม		๑๓	๖๘	๑๐,๒๓๘,๑๒๗.๐๐

๖. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗ จำนวน ๘ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๓ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ดี ไดมอนด์ อินเตอร์ กรุ๊ป จำกัด
๒. บริษัท ทเวนตีไฟว์ เอชอาร์ เน็ตเวิร์ค จำกัด
๓. บริษัท เอชดีเค ไฮดีเคอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๕ ราย ได้แก่

๑. บริษัท เอ็บ เวลเนส จำกัด
๒. บริษัท นิโตรรี รีเทล (ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัท ทีเอ็นกรุ๊ป คอร์ปอเรชั่น จำกัด
๔. บริษัท ยังวัน โกลบอล จำกัด
๕. บริษัท ไทย เอพาร์ทอร์ สपोर्ट จำกัด

การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗ จำนวน ๓๐ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๑๕ ราย ได้แก่

๑. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด
๒. บริษัท พี เอส เค 2005 จำกัด
๓. บริษัท ยูนิคอร์น โกลบอล ลิงค์ จำกัด
๔. บริษัท ดรีมฮอลส์เน็ตเวิร์ค จำกัด
๕. บริษัท เดอะเจมส์ อินโนเวชั่น จำกัด
๖. บริษัท แนชเชอร์ลีส พลัส (ประเทศไทย) จำกัด
๗. บริษัท แนชเชอร์ลีส พลัส (ประเทศไทย) จำกัด
๘. บริษัท เลกาซี คอร์ป จำกัด
๙. บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด
๑๐. บริษัท โมรินดา เวิร์ลไวด์ (ประเทศไทย) จำกัด
๑๑. บริษัท ออล ปีอิ่ง จำกัด
๑๒. บริษัท เฮิร์บเอ็กซ์ อินเตอร์เนชั่นแนล (ไทยแลนด์) จำกัด
๑๓. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด
๑๔. บริษัท คิงส์ เฮิร์บ เวิลด์ ๑๙๙๙ จำกัด
๑๕. บริษัท เจมม่า เวิลด์ (ไทยแลนด์) จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑๕ ราย ได้แก่

๑. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด
๒. บริษัท จีเอ็มเอ็ม มิวสิค จำกัด (มหาชน)
๓. บริษัท เซ็นทรัล เทรคดิง จำกัด
๔. บริษัท แสปี้โปรดักส์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด
๕. บริษัท สยามซานิทารีแวร์อินดัสทรี จำกัด
๖. บริษัท เลกาซี คอร์ป จำกัด
๗. บริษัท เซ็นทรัล เทรคดิง จำกัด
๘. บริษัท เฟ็ท เมอฮิคิล กรุ๊ป จำกัด
๙. บริษัท โออิชิ เติลเวอรี่ จำกัด
๑๐. บริษัท ดีทูซี เซอร์วิสเชส จำกัด
๑๑. บริษัท มิสแกรนด์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน)
๑๒. บริษัท โมรินดา เวิร์ลไวด์ (ประเทศไทย) จำกัด
๑๓. บริษัท ออล ปีอิ่ง จำกัด
๑๔. บริษัท แนชเชอรัลรี พลัส (ประเทศไทย) จำกัด
๑๕. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด

๗. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ (ส่วนกลาง)

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

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

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป	
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๓ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๓ ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย

๗.๒ การตรวจสอบสัญญาได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๒ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบสัญญา	
- ตรวจสอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา	๒ ราย
พบว่า ถูกต้อง	- ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย
แนะนำ	๒ ราย

๗.๓ การตรวจสอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์
ผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ จำนวน ๕ ราย

การตรวจสอบ		จำนวน	
๑. การตรวจสอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง		๕	ราย
พบว่า	ถูกต้อง	-	ราย
	ไม่ถูกต้อง	-	ราย
	อยู่ระหว่างตรวจสอบ	๕	ราย

๘. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	จำนวน	
๑. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๒๐๖	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
๑.๑ การตรวจข่าวประจำวัน	๕๓	เรื่อง
๑.๒ การสื่อต่าง ๆ	๒๑	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
- Infographic	๑๔	เรื่อง
- บทความ	๗	เรื่อง
- คลิป VDO	-	เรื่อง
๑.๓ การเผยแพร่	๑๒๕	เรื่อง
(๑) Online	๙๓	เรื่อง
- Website	๑๒	เรื่อง
- Facebook	๑๕	เรื่อง
- Line	๖๖	เรื่อง
- YouTube	-	เรื่อง
(๒) นิทรรศการ	๕	เรื่อง/งาน
(๓) ไปรษณีย์	๒๔	เรื่อง
- ภาครัฐ (๕๙๒ แห่ง)	๖	เรื่อง
- ภาคเอกชน (๖ แห่ง)	๖	เรื่อง
- ภาคสถานศึกษา (๑๒๐ แห่ง)	๖	เรื่อง
- ภาคประชาสังคม (๔๑๑ แห่ง)	๖	เรื่อง
(๔) การขอรับเอกสาร	๓	หน่วยงาน
๑.๔ โครงการ/กิจกรรม	๑	เรื่อง
๑.๕ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สคบ.	๖	เรื่อง
(๑) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ	๑	เรื่อง
(๒) การเผยแพร่บทความ	๕	เรื่อง

๙. ข่าวเด่นประจำเดือน

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗ มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๔ เรื่อง ดังนี้

๙.๑ สคบ. ร่วมออกรายการ Better Future ช่อง NBT๒ HD ตอน : เรื่องนำรู้ในการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัฒม์ ธนธิพันธ์) มอบหมายให้นายอาทิตย์ ฤทธิรงค์ นิติกรชำนาญการ (สคบ.) ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น เรื่องนำรู้ในการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีการพูดคุยเกี่ยวกับการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค สคบ. มีหลักเกณฑ์อะไรบ้าง กรณีไหนจะสามารถฟ้องคดีแทนผู้บริโภคได้ กรณีแบบไหนไม่สามารถฟ้องคดีแทนผู้บริโภคได้ สถิติการร้องเรียน ตั้งแต่ปี ๒๕๖๖ ถึงปัจจุบัน สคบ. มีคดีอะไรบ้าง ปัจจุบัน สคบ. มีกฎหมายในความรับผิดชอบกี่ฉบับ หากผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิได้รับความเสียหาย มีสิทธิที่จะดำเนินคดีอย่างไร ในการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ผู้บริโภคจะต้องเสียค่าใช้จ่ายหรือไม่ การดำเนินคดีแทนผู้บริโภคมีกี่ขั้นตอน และการดำเนินคดี หากไปถึงขั้นของการบังคับคดี ติดตามยึดทรัพย์สินของผู้ประกอบธุรกิจมีวิธีการอย่างไร ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๙.๒ สคบ. ร่วมออกรายการ Better Future ช่อง NBT 2 HD ตอน : “ฝันร้าย” จากผู้รับเหมา
สร้างบ้าน



เมื่อวันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัชฌ์ ธนितिพันธ์) มอบหมายให้นายเอกวิทย์ แสงเงิน นักสืบสวนสอบสวน กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น : “ฝันร้าย” จากผู้รับเหมาสร้างบ้านโดยมีการพูดคุยเกี่ยวกับ ประเด็นปัญหาการจ้างผู้รับเหมาก่อสร้างบ้าน ความเสียหายจากการก่อสร้าง รวมถึงวิธีการสังเกตลักษณะ ผู้รับเหมาสร้างบ้านที่เสี่ยงถูกหลอกหรือถูกเอาเปรียบ และข้อแนะนำในการคัดเลือกผู้รับเหมา ตลอดจนช่องทาง ต่าง ๆ ในการร้องเรียนของ สคบ. หากผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้รับเหมา ก่อสร้างบ้าน ทั้งนี้หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทาง แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษา ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot 24 ชั่วโมง

๙.๓ สคบ. ร่วมออกรายการ Better Future ตอน : สคบ. เดินหน้ายกระดับคุ้มครองผู้บริโภค สู่ทุกภูมิภาค



เมื่อวันที่ ๔ กรกฎาคม ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัชฌ์ ธนธิพันธ์) มอบหมายให้นายกิตติ อึ้งมณีภรณ์ ผู้อำนวยการส่วนประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัด ๑ ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น : สคบ. เดินหน้า ยกระดับคุ้มครองผู้บริโภค สู่ทุกภูมิภาค โดยมีการพูดคุยเกี่ยวกับประเด็นบทบาทของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการยกระดับมาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงการกำหนดนโยบายพร้อมทั้งเป้าหมายในการกระจายอำนาจงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และการบูรณาการการดำเนินงานในส่วนภูมิภาคเพื่อพัฒนาส่งเสริมและยกระดับมาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับทุกภาคส่วน ตลอดจนช่องทางต่าง ๆ ในการร้องเรียนของ สคบ. หากผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือถูกเอาเปรียบ ทั้งนี้หากผู้บริโภคถูกเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๙.๔ สคบ. ร่วมออกรายการ NBT มีคำตอบ ประเด็น : เปลี่ยนโฉมช้อปปิ้งออนไลน์ปลอดภัย กับมาตรการส่งดี (Dee-Delivery)



เมื่อวันที่ ๔ กรกฎาคม ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรณัฐ อธิพนธ์) มอบหมายให้นางสาวทรงศิริ จุมพล รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และนายบัญชา ผิวอ่อน นิติกรชำนาญการ ร่วมรายการ “NBT มีคำตอบ” ในประเด็น : เปลี่ยนโฉมช้อปปิ้งออนไลน์ปลอดภัย กับ มาตรการส่งดี (Dee-Delivery) โดยมีการพูดคุยเกี่ยวกับการซื้อสินค้าออนไลน์เป็นที่นิยมในปัจจุบัน ทำให้มีฉ้อโกงใช้เป็นช่องทางหลอกลวงผู้บริโภคได้ เช่น ซื้อสินค้าออนไลน์แล้วไม่ได้รับสินค้า สินค้าไม่ตรงกับที่โฆษณาไว้ หรือ ติดต่อผู้ขายไม่ได้ สคบ. จึงเตรียมออกกฎหมาย “มาตรการส่งดี (Dee-Delivery)” เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค แก้ไขปัญหาการโกงหลอกเก็บเงินปลายทาง ขายสินค้าไม่ตรงปก บริษัทขนส่งต้องเผยแพร่ข้อมูลพนักงาน ให้ข้อมูลติดต่อร้านค้า ให้สิทธิผู้บริโภคเช็คของก่อนจ่ายเงิน และสามารถขอคืนเงินได้ภายใน ๕ วัน เตรียมลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา กรกฎาคม ๒๕๖๗ โดยจากที่ผ่านมา สคบ. ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคกรณีซื้อขายสินค้าออนไลน์จำนวนมาก มีการดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภค มีมาตรการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคอย่างไร การเตือนภัยผู้บริโภคเกี่ยวกับซื้อสินค้าออนไลน์ สารสำคัญที่เป็นการบังคับให้ผู้ประกอบการธุรกิจต้องปฏิบัติ รวมถึงผู้บริโภคได้ประโยชน์จากมาตรการนี้อย่างไร หากผู้ประกอบการไม่ปฏิบัติ มีโทษหรือไม่อย่างไร และแนะนำช่องทางการร้องเรียนของ สคบ. ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ 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 : ผู้บริโภคยุคใหม่...รู้เท่าทันสัญญาจอร์ถยนต์



เมื่อวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัชฌ์ ธนितिพันธ์) มอบหมายให้นางสาวพิชชา ไกรรัตน์ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น : ผู้บริโภคยุคใหม่...รู้เท่าทันสัญญาจอร์ถยนต์ โดยเป็นการพูดคุยเกี่ยวกับการออกกฎหมายประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๑ เรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคเกี่ยวกับประเด็นการจองซื้อรถใหม่ เช่น ไม่ส่งมอบรถให้กับผู้บริโภคภายในกำหนดระยะเวลาที่ระบุไว้ในสัญญาจอง ดอกเบี้ยไม่ตรงตามที่ตกลงกันไว้ในขณะทำการจอง ไม่สามารถดำเนินการจดทะเบียนเป็นป้ายขาวได้ ทั้งนี้ผู้บริโภคส่งเอกสารครบถ้วนแล้ว เป็นต้น ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริโภคที่จะทำสัญญาจอร์ถยนต์ รวมถึงเงื่อนไขการบอกเลิกสัญญาจอร์ถยนต์ ทั้งนี้หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๙.๖ สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : สวยเสี่ยงตาย อันตรายจากการฉีด Filler & Botox



เมื่อวันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัชฌ์ ธนทิพย์พันธ์) มอบหมายให้นางสาวชรินทร์นั ยาพิกุล นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ (สคบ.) และ นางสาวศรีสกุล ชื่นสบาย นักสืบสวนสอบสวน (สคบ.) ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น : สวยเสี่ยงตาย อันตรายจากการฉีด Filler & Botox ปฏิเสธไม่ได้เลยว่ากระแสการศัลยกรรมความงามนั้นมีอยู่คู่กับสังคมมาหลายยุคหลายสมัย ไม่ว่าจะเป็นการเสริม ฉีด หรืออื่น ๆ แต่อย่างไรก็ตามในยุคที่อินเทอร์เน็ตได้แพร่หลายซึ่งทำให้ผู้บริโภคหลายรายเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ก็ได้เป็นแรงกระตุ้นให้หลาย ๆ คนนั้นมีแรงจูงใจในการที่จะฉีดเพิ่มเสริมเติมแต่งใด ๆ กับร่างกาย ซึ่งมาจากการดูรูปอินฟลูเอนเซอร์ หรือดาราที่เป็นไอดอลของหลาย ๆ คน จึงทำให้เกิดการใช้บริการคลินิกเสริมความงามมากขึ้น และในเมื่ออุปสงค์นั้นเพิ่มขึ้น แน่นนอนว่าสิ่งที่ตามมาคืออุปทานนั่นเอง ในความต้องการใช้บริการคลินิกที่มากขึ้น ได้ทำให้มีหลาย ๆ คลินิกได้เปิดตัว ซึ่งอาจจะจะมีทั้งคลินิกที่ได้มาตรฐานหรือไม่ได้มาตรฐาน จึงทำให้มีผู้บริโภคหลาย ๆ รายที่อาจจะไปเข้ารับบริการกับคลินิกที่ไม่ได้มาตรฐาน เกิดความเสียหายขึ้นได้ จึงมีเรื่องร้องเรียนมายัง สคบ. ในประเด็นการให้บริการไม่เป็นไปตามที่โฆษณาไว้ ไม่ว่าจะเป็นการโฆษณาเกินจริง หรือค่าบริการนั้นเกินกว่าที่ได้โฆษณาไว้ เป็นต้น ดังนั้นการจะใช้บริการคลินิกเสริมความงามสักครั้งหนึ่ง ผู้บริโภคควรที่จะต้องพิจารณาไตร่ตรองให้ดีเกี่ยวกับความต้องการของตน หลังจากไตร่ตรองดีแล้ว ก็ต้องหาข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่จะทำรวมไปถึงคลินิกที่จะไปเข้ารับบริการ โดยต้องการวิธีต่าง ๆ ความน่าเชื่อถือของคลินิก การนำเอาชื่อแพทย์ไปตรวจที่เว็บไซต์ของแพทยสภา ว่าเป็นแพทย์จริงหรือไม่ และหากตัดสินใจจะเข้ารับบริการ ก็ควรที่จะต้องดูข้อมูลที่ระบุไว้ในสัญญาให้ถี่ถ้วน เพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภคและหลีกเลี่ยงผลเสียที่อาจจะตามมาในอนาคต ทั้งนี้หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือได้รับความไม่เป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๙.๗ สคบ. ร่วมรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น : มาตรการ “ส่งดี” (Dee-Delivery)
 คຸ່ມครองนั้กชอปล



เมื่อวันที ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อชฎ ธิณธิพันธ์) มอบหมายให้นายเลิศศักดิ์ รั้กธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ร่วมรายการ “สถานีประชาชน” ในประเด็น : มาตรการ “ส่งดี” (Dee-Delivery) คຸ່มครองนั้กชอปลโดยการพูดคุยเกี่ยวกับการออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทาง เป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยกฎหมายฉบับนี้จะช่วยแก้ปัญหาให้นักชอปลออนไลน์โดยการให้ผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการขนส่งสินค้า ต้องระบุรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ส่งสินค้าและผู้ประกอบการธุรกิจ ชื่อ-นามสกุลผู้รับเงินพร้อมหมายเลขติดตามพัสดุ และกำหนดให้ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าถือเงินค่าสินค้าเป็นระยะเวลา ๕ วันก่อนนำส่งเงินให้กับผู้ขาย เพื่อให้ผู้บริโภคมีโอกาสแจ้งเหตุที่ขอคืนสินค้า และขอเงินคืน นอกจากนี้ ยังให้สิทธิผู้บริโภคสามารถเปิดดูสินค้าก่อนชำระเงินได้ โดยหากพบว่ามีปัญหา ผู้บริโภคสามารถปฏิเสธการชำระเงินและไม่รับสินค้าได้ ทั้งนี้หากผู้บริโภคถูกเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๙.๘ สคบ. ร่วมรายการ “Better Future” ประเด็น : ด้านมืดของอีโรว์ “ถูกลมนิรภัยกับภัยร้ายที่ซ่อนอยู่”



เมื่อวันที่ ๙ กรกฎาคม ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัชฌ์ ธนธิพันธ์) มอบหมายให้นางสาวศศิพิมพ์ สุภาภา นักสืบสวนสอบสวนปฏิบัติการ และ นางสาวบุรารัตน์ โสดานักสืบสวนสอบสวน กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น : ด้านมืดของอีโรว์ “ถูกลมนิรภัยกับภัยร้ายที่ซ่อนอยู่” โดยเป็นการพูดคุยเกี่ยวกับความอันตรายของชุดสร้างแรงดันเสริมความปลอดภัย ยี่ห้อ ทาคาตะ มาตรการในการเรียกคืนชุดสร้างแรงดันเสริมความปลอดภัย ยี่ห้อ ทาคาตะ ของผู้ประกอบการกิจการด้านยานยนต์ ปัญหาและอุปสรรคในการเรียกคืนชุดสร้างแรงดันเสริมความปลอดภัย ยี่ห้อ ทาคาตะ แนวทางการแก้ไขปัญหาและการเร่งดำเนินการติดตามรถยนต์ที่อยู่ในข่ายให้เข้ามารับการเปลี่ยนชุดสร้างแรงดันเสริมความปลอดภัย ยี่ห้อ ทาคาตะ ในปัจจุบัน วิธีตรวจสอบหมายเลขตัวถังรถยนต์ด้วยตนเองผ่านทางเว็บไซต์ www.checkairbag.com หรือศูนย์บริการของผู้ประกอบการกิจการด้านยานยนต์ทุกแห่ง ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๙.๙ สคบ. ร่วมสนทนาสด “รายการสนามเป้าบรรเทาทุกข์” ททบ.๕ ประเด็น: บุหรี่ไฟฟ้า
สมาร์ทวอทช์



เมื่อวันที่ ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายจรินทร์อัครนิพนธ์) มอบหมายให้ นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ร่วมออกรายการสนามเป้าบรรเทาทุกข์ กับ นายธีร์ ภวังคนันท์ รองเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และนพ.วันชาติ ศุภจัตุรัส ผู้อำนวยการเครือข่ายวิชาชีพสุขภาพเพื่อสังคมไทยปลอดบุหรี่และนายกแพทยสมาคมแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ ประเด็น : บุหรี่ไฟฟ้า สมาร์ทวอทช์ ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์กองทัพบกช่อง ๕ เนื่องจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับบุหรี่ไฟฟ้าที่มีลักษณะเป็นเหมือนกับสมาร์ทวอทช์ ซึ่งกลายเป็นรูปร่างที่ตบตาทั้งเจ้าหน้าที่ คุณครู รวมไปถึงกับผู้ปกครอง ซึ่ง สคบ. ได้มีการจับกุมการขายสินค้าดังกล่าว ซึ่ง นพ.วันชาติ ได้กล่าวถึงความอันตรายของบุหรี่ไฟฟ้าโดยเทียบกับบุหรี่มวนว่า ในใบยาสูบที่นำมาทำบุหรี่มวนนั้น มีความเข้มข้นคงที่ แต่ต่างกันที่บุหรี่ไฟฟ้าที่สามารถเพิ่มความเข้มข้นไปเท่าไรก็ได้ ซึ่งผู้ซื้อเองก็จะไม่ทราบว่าสิ่งที่ตนเองสูบนั่นใส่ความเข้มข้นมาเท่าใด รวมไปถึงบนตัวกล่องสินค้าก็ไม่ได้มีการแจ้งไว้บนฉลากอีกด้วย ซึ่งได้กล่าวเพิ่มเติมเกี่ยวกับโทษของนิโคตินว่า จะมีคุณสมบัติทางเคมีอย่างหนึ่งคือ อัลคาลอยด์ ซึ่งเวลาที่เข้าไปในปอดนั้นจะถูกดูดซึมเข้าเส้นเลือดได้ และนำมาซึ่งความอักเสบในเส้นเลือดทำให้เส้นเลือดนั้นมีการตีบตัน และ รองเลขาฯ สพฐ. ก็ได้กล่าวเพิ่มเติมในกรณีของในสถานศึกษานั้น ผู้บริหารกระทรวงศึกษาธิการนั้นได้มีความตระหนักถึงปัญหาดังกล่าว และได้คุมเข้มรวมถึงมอบความรู้ในเรื่องโทษของบุหรี่ไฟฟ้าอย่างเข้มข้น ซึ่งในขณะนี้ทางกระทรวงได้มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนากฎหมายบางตัวเพื่อกำจัดบุหรี่มวนรวมถึงบุหรี่ไฟฟ้าในโรงเรียนมีความง่ายขึ้น นอกจากนี้ยังมีการ

ประสานงานร่วมมือกันกับ สคบ. ในการหาหรือการเพิ่มอำนาจให้แก่คุณครูเพื่อที่จะดูแลเรื่องบุงหรือไฟฟ้าอีกด้วย โดยกระทรวงศึกษาธิการจะปกป้องเด็กที่เป็นอนาคตของชาติอย่างเต็มที่ ทั้งนี้หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุย สอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๙.๑๐ สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : สังฆทาน เลือกอย่างไรให้ได้บุญเต็มเปี่ยม



เมื่อวันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรณ์อัชฌ์ ธนธิพันธ์) มอบหมายให้นางสาวพนิดา เรียบสำเร็จ นักสืบสวนสอบสวนปฏิบัติการ (สคบ.) ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น : สังฆทาน เลือกอย่างไรให้ได้บุญเต็มเปี่ยม ในช่วงเดือนกรกฎาคมนี้เป็นเดือนที่มีวันมงคลมากมาย ไม่ว่าจะเป็นวันอาสาฬหบูชาและวันเข้าพรรษา ซึ่งพุทธศาสนิกชนชาวไทยนั้น ก็จะทำบุญกันอย่างคึกคัก รวมถึงการทำบุญถวายสังฆทานที่วัด ซึ่งที่ผ่านมา มีข่าวมากมายเกี่ยวกับการซื้อสังฆทาน ไม่ว่าจะเป็นสังฆทานที่มีการยัดไส้ข้างในเป็นก้อนอิฐทำให้สังฆทานนั้นมีน้ำหนักซึ่งหลอกให้ผู้บริโภคเข้าใจว่าสังฆทานนั้นมีของเยอะ หรือแม้กระทั่งมีการนำของหมดอายุมาใส่ปนลงไป ในปัญหาดังกล่าวนั้น ทาง สคบ. ได้มีการช่วยเหลือผู้บริโภค โดยมีการมอบหมายให้พนักงานเจ้าหน้าที่ลงไปตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสังฆทานสำเร็จรูปที่วางขาย ซึ่งหากพบการกระทำความผิด สคบ. จะทำการรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภคเพื่อที่จะเรียกร้องค่าเสียหาย และ สคบ. ยังมีการกำกับดูแลในเรื่องของฉลากสินค้า จึงจัดให้สังฆทานนั้นเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลากเฉพาะ ซึ่งผู้ผลิตหรือผู้ขายมีหน้าที่ในการทำฉลากสินค้าตามข้อกำหนดของทาง สคบ. ให้ถูกต้อง ทั้งนี้หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๙.๑๑ สคบ. ลุยเดี่ยว กวาดล้างบุหรีไฟฟ้าเมืองบุรีรัมย์



เมื่อวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๖๗ นายธสรณ์อัชฌ์ ธนธิธิพันธ์ เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. นำโดย นายฤทธิรอน ทวีทรัพย์ ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการพิเศษ สคบ. พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบร้านค้าซึ่งลักลอบเปิดร้านขายบุหรีไฟฟ้า น้ำยาบุหรีไฟฟ้า ในพื้นที่ตัวเมืองจังหวัดบุรีรัมย์ ภายหลังจากที่มีประชาชนร้องเรียน สคบ. เป็นจำนวนมากพบมีการลักลอบขายบุหรีไฟฟ้า ใกล้กับสถานศึกษามีเด็กและเยาวชนจำนวนมากแอบไปซื้อมาสูบ สร้างความวิตกกังวลผู้ปกครองเป็นจำนวนมาก ด้วยกลัวว่าจะเป็นอันตรายต่อสุขภาพลูกหลานตัวเองรวมถึงผลกระทบต่อพัฒนาการทางด้านสมองที่อยู่ในช่วงกำลังศึกษาเล่าเรียน และเป็นอนาคตของชาติ ต่อมาในเวลา ๑๓.๒๐ น. ศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. เปิดปฏิบัติการ “ยุทธการดับควันอีसानใต้” ลงพื้นที่ตามเป้าหมายสามารถสามารถยึดบุหรีไฟฟ้า น้ำยาบุหรีไฟฟ้า นับของกลางได้ประมาณ ๔,๐๐๐ กว่าชิ้น มูลค่าประมาณ ๑.๕ ล้านบาท นำส่งพนักงานสอบสวน สภ.เมือง จ.บุรีรัมย์ พร้อมทั้งแจ้งความดำเนินคดีกับผู้ขายทั้งหมด เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนผู้พบเห็นการเปิดปฏิบัติการดังกล่าว รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวจิราพร สินธุไพร) ได้มีความเป็นห่วงสถานการณ์การพุ่งเป้าไปที่เด็กและเยาวชน จึงได้มอบนโยบายให้ สคบ. บังคับใช้กฎหมายอย่างต่อเนื่องควบคู่กับการให้ความรู้ถึงพิษภัยของบุหรีไฟฟ้าให้มากขึ้น และบูรณาการกับทุกหน่วยงาน การลักลอบขายบุหรีไฟฟ้า น้ำยาบุหรีไฟฟ้า เป็นความผิดตามคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองที่ ๙/๒๕๕๘ เรื่อง “ห้ามขายหรือห้ามให้บริการบาราเก๋ บาราเก๋ไฟฟ้า บุหรีไฟฟ้าหรือน้ำยาสำหรับเติมบุหรีไฟฟ้า” หากว่าใครฝ่าฝืนเป็นความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มีโทษจำคุกไม่เกิน ๓ ปี หรือปรับไม่เกิน ๖ แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ผู้ใดพบเห็นการลักลอบขายบุหรีไฟฟ้า สามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจในท้องที่ หรือแจ้ง สคบ. ได้ที่สายด่วน ๑๑๖๖ เว็บไซต์ www.ocpb.go.th แอปพลิเคชัน OCPB Connect รวมทั้งศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด”

๙.๑๒ สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : ปัญหาอดีตจากการซื้อของออนไลน์



เมื่อวันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัชฌ์ ธนทิพันธ์) มอบหมายให้ นายวิจิเนศวร์ เนียมมีศรี นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการพิเศษ (สคบ.) ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น : ปัญหาอดีตจากการซื้อของออนไลน์ภายในรายการได้มีการพูดคุยถึงประเด็นการ สั่งสินค้าออนไลน์ ที่เป็นช่องทางที่สำคัญอย่างมากในการใช้จ่ายใช้สอยของผู้บริโภคในปัจจุบัน เนื่องจากมีความ สะดวก และการขนส่งที่รวดเร็ว แต่อย่างไรก็ตามก็ยังมีปัญหาสั่งของแล้วได้ไม่ตรงปก หรือไม่ได้ของอย่างที่ต้องการ จึงมีการร้องเรียนมายัง สคบ. เป็นจำนวนมาก ซึ่งท่านวิทยากรก็จะพูดคุยเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยได้ให้ ข้อมูลว่า ปัญหาของการสั่งสินค้าออนไลน์นั้น เป็นเรื่องร้องเรียนอันดับ ๑ ของ สคบ. ซึ่งเรื่องลักษณะที่ถูกร้องเรียน มากก็จะเป็นสินค้าประเภทแฟชั่น ความสวยความงาม โดยปัญหาที่เจอนั้น จะมีเรื่องของขนาดไม่ตรง สีไม่ตรงตามที่ ต้องการ ท่านวิทยากรจึงได้มีการยกเคสตัวอย่าง โดยตัวอย่างแรกคือการโฆษณาขายโทรศัพท์ ซึ่งผู้ประกอบการมีการ โฆษณาโทรศัพท์มือถือยี่ห้อหนึ่ง โดยมีการลดราคาถึงกว่า ๔๗% แต่ปรากฏว่าแพลตฟอร์มออนไลน์ได้มีการ ยกเลิกการสั่งซื้อของผู้บริโภค โดยอ้างถึงว่า ร้านค้าที่ขายบนแพลตฟอร์มร้านนั้นนั้น ได้มีการส่งสินค้าไม่ตรงตามที่สั่ง จึงมีปัญหาเนื่องจากว่าการทำสัญญาการซื้อขายนั้นได้จบไปแล้ว พอถูกยกเลิกความเสียหายจึงเกิดกับผู้บริโภค เนื่องจากผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับสินค้า จึงมีเรื่องเข้ามาถึงทาง สคบ. และได้นำทั้งสองฝ่ายนั้นมาไกล่เกลี่ย แต่การ ไกล่เกลี่ยนั้นไม่สำเร็จ จึงมีการฟ้องแทนผู้บริโภค เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคที่ถูกละเมิดไป และเพื่อให้เป็นกรณี ตัวอย่างของสังคมต่อไป โดยการฟ้องร้องนั้นมีสองเงื่อนไขคือ อย่างแรก ผู้ประกอบธุรกิจนั้นต้องส่งสินค้าให้แก่ ผู้บริโภค หากไม่ ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องคืนเงินต้นที่ผู้บริโภคจ่ายไปพร้อมกับเงินส่วนต่าง (เงินต้นที่ผู้บริโภคจ่ายไป หักลบกับราคาเต็มของโทรศัพท์) ดังนั้นในฐานะของผู้บริโภค นอกจากจะต้องระวังและฉลาดในการเลือกซื้อสินค้า นอกจากนั้นต้องทราบถึงสิทธิของตนเองที่มีเพื่อที่จะปกป้องในกรณีที่ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบ ทั้งนี้หากผู้บริโภคถูก เอาไรต์เอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือ พูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๙.๑๓ สคบ. ร่วมรายการ ถกไม่เถียง ประเด็น สาวร่ำไห้ ครีมย้อมผมยี่ห้อดัง ทำผมขาดร่วง เกือบหมดหัว



เมื่อวันที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัฒม์ ธนธิพันธ์) มอบหมายให้ นายเลิศศักดิ์ รักรธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา เข้าร่วมรายการ “ถกไม่เถียง” ทางสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 HD ในประเด็น สาวร่ำไห้ ครีมย้อมผมยี่ห้อดัง ทำผมขาดร่วง เกือบหมดหัว จากกรณีผู้บริโภคซื้อครีมย้อมผมยี่ห้อดังมาย้อมสีผม แต่เกิดอาการปวดแสบปวดร้อนและมีเส้นผมขาดหลุดร่วงออกมาจากหัวจำนวนมาก จึงได้นำโทรศัพท์บันทึกคลิปวิดีโอพร้อมนำกล่องครีมย้อมผมติดต่อบริษัท และเข้ารักษาตัวโรงพยาบาล ต่อมาทางตัวแทนบริษัทได้ให้ความช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลและแจ้งว่า “ไม่สามารถรับผิดชอบอะไรให้ได้ เนื่องจากที่ผมขาดร่วงบริษัทเชื่อว่าน่าจะเกิดจากผมของลูกค้าไม่แข็งแรงเอง” ทำให้ผู้บริโภคได้รับผลกระทบ และขอเป็นธรรมในเรื่องดังกล่าว

๙.๑๔ สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : เรื่องง่าย ๆ กับเคล็ดลับจดทะเบียนขายตรงและตลาดแบบตรง



เมื่อวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัชฌ์ ธนธิพันธ์) มอบหมายให้นายราชวัตร เกษมเรืองสกุล นิติกร สคบ. และนายรณชัย คงไชย นิติกร สคบ. ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น : เรื่องง่าย ๆ กับเคล็ดลับจดทะเบียนขายตรงและตลาดแบบตรง โดยเป็นการพูดคุยเกี่ยวกับการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต หรือออนไลน์ (E-commerce) ซึ่งปัจจุบันเป็นที่นิยมอย่างมาก ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเป็นจำนวนมาก ซึ่งผู้จำหน่ายสินค้าออนไลน์นอกจากจะต้องจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แล้ว ยังจำเป็นต้องจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงและวางหลักประกันกับทาง สคบ. ในการยื่นจดทะเบียน เนื่องจากการขายสินค้าออนไลน์ถือว่าเป็นการตลาดแบบตรงต้องจดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง โดยภายในรายการได้พูดคุยถึงประเด็นเหตุผลที่ สคบ. มีกฎหมายที่กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงจะต้องมาจดทะเบียนก่อนเริ่มต้นทำธุรกิจ ในส่วนของผู้ประกอบการรายเล็กหรือผู้ประกอบการ SME ถ้าจะขายของออนไลน์จะต้องยื่นจดทะเบียนตลาดแบบตรงหรือไม่ สลิดิติที่ผ่านมาในการยื่นจดทะเบียนขายตรงและตลาดแบบตรง มีผู้ประกอบการยื่นเข้ามาอย่างน้อยเพียงใด การวางหลักประกันในการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจกับ สคบ. เป็นอย่างไร วัตถุประสงค์ที่ต้องให้ผู้ประกอบธุรกิจวางหลักประกัน ข้อดีของการซื้อขายสินค้าจากผู้ประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง รวมถึงช่องทางการยื่นเรื่อง การจดทะเบียนขายตรงและตลาดแบบตรง 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 ซึ่งในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗ ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๓ ครั้ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. การจัดประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

๑.๑ โครงการแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการ ประเด็นการโฆษณาสินค้าหรือบริการ

การจัดโครงการแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการ ประเด็นการโฆษณาสินค้าหรือบริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบูรณาการแก้ไขปัญหาประเด็นการโฆษณาสินค้าหรือบริการ ทั้งเชิงป้องกันและเชิงแก้ไขปัญหาให้สามารถดำเนินการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งเชิงป้องกันและเชิงแก้ไขปัญหาให้ครอบคลุมต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นรูปธรรม และยั่งยืน เมื่อวันที่ ๔ - ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๗ ณ โรงแรมพูลแมน พัทยา จี จังหวัดชลบุรี กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๘๐ คน



ผลการดำเนินงาน : หน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคมีการบูรณาการจัดทำแนวทางการแก้ไขปัญหา ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการประเด็นการโฆษณาสินค้าหรือบริการ ที่สามารถดำเนินการร่วมกันได้อย่างเป็นรูปธรรมตลอดจนประชาชนได้รับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคเท่าทันต่อสถานการณ์ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ผู้รับผิดชอบโครงการ : ส่วนประสานงานภาครัฐและเอกชน สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค

**๑.๒ โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค
ของกรุงเทพมหานคร (กระบวนการยุติธรรมทางแพ่ง)**

การจัดโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการการพัฒนาศักยภาพ การดำเนินงานคุ้มครอง
ผู้บริโภคของกรุงเทพมหานคร (กระบวนการยุติธรรมทางแพ่ง) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มองค์ความรู้ในการ
จัดการเรื่องร้องทุกข์ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและการดำเนินการทางกระบวนการยุติธรรมทางแพ่งให้กับบุคลากร
ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่ได้รับ
มอบหมายให้ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของกรุงเทพมหานคร และสำนักงานเขตให้มีขีดความสามารถ
ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และแก้ไขปัญหาตามกระบวนการยุติธรรมทางแพ่ง
ในการดำเนินคดีให้กับผู้บริโภคอย่างเป็นธรรม เมื่อวันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๗ กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๑๕๔ คน



ผลการดำเนินงาน : ผู้เข้าร่วมอบรมมีทักษะ ความรู้ ความเข้าใจในวิธีการและขั้นตอนการจัดการ
เรื่องร้องทุกข์ และสามารถแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภค

**๑.๓ โครงการแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการ การแก้ไขปัญหา
การโฆษณาสินค้าหรือบริการออนไลน์ สินค้าที่ไม่ปลอดภัย และสินค้าที่ควบคุมฉลาก**

การจัดการโครงการแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการ การแก้ไขปัญหา
การโฆษณาสินค้าหรือบริการออนไลน์ สินค้าที่ไม่ปลอดภัย และสินค้าที่ควบคุมฉลาก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบูรณา
การแก้ไขปัญหาการโฆษณาสินค้าออนไลน์ สินค้าที่ไม่ปลอดภัย และสินค้าที่ควบคุมฉลาก มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้
ผู้บริโภคได้รับความปลอดภัยและปลอดภัยจากการซื้อสินค้า รวมทั้งการบังคับใช้กฎหมายร่วมกับหน่วยงานที่
เกี่ยวข้องมีประสิทธิภาพมากขึ้น และการป้องกันและแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ จากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ เมื่อวันที่
๒๖ - ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๖๗ ณ โรงแรมเจ้าหลาวทองแสงบิซ จังหวัดจันทบุรี กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๖๐ คน



ผลการดำเนินงาน : แนวทางในการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การแก้ไขปัญหาการ
โฆษณาสินค้าออนไลน์ สินค้าที่ไม่ปลอดภัย และสินค้าที่ควบคุมฉลาก มีประสิทธิภาพ

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก

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

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

๑. คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๔ เรื่อง

๑. ขอให้พิจารณาให้เครื่องวัดระดับหรือปริมาณแอลกอฮอล์ จากลมหายใจเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก
๒. ขอความเห็นฉลากสินค้าประเภทรถยนต์ใช้แล้ว ยี่ห้อ TOYOTA รุ่น YARIS ของบริษัท เลมอน - เอต (ประเทศไทย) จำกัด
๓. ข้อเสนอแนะแก่คณะกรรมการเฉพาะเรื่องเพื่อพิจารณาในส่วนการคุ้มครองผู้บริโภคตามอำนาจหน้าที่
๔. ขอหารือเป็นประเด็นเหตุผลความจำเป็นในการกำหนดให้หลังคาเมทัลชีทเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๒. คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง

๑. พิจารณาความเห็น (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่องให้ธุรกิจการขายห้องชุดที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. (หลังรับฟังประชาพิจารณ์)
๒. พิจารณาให้ความเห็นกรณีสำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด ขอหารือสัญญาจองรถยนต์ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๑ และพิจารณาให้ความเห็นสัญญาขายรถยนต์ใช้แล้วตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ใช้แล้วเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๒

๓. คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง

๑. ขอให้พิจารณากำหนดแนวทางหรือมาตรการในการแก้ไขและป้องกันปัญหาอันจะเกิดขึ้นแก่ผู้บริโภค

๔. คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาความเป็นอันตรายของสินค้าประเภทพัดลมคล่องคอ
๒. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC
๓. ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ของผู้ประกอบการ

คณะอนุกรรมการคณะต่างๆ

๑. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๑๕ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวชिरา ประดิษฐบาทุกา
๒. ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งแก่บริษัท เซิร์ฟ เซอร์วิส โซลูชั่น จำกัด
๓. ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งแก่นางสุภาพ ปัญญาธรรา
๔. ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งแก่นายจาตุรงค์ ช่างแกะ
๕. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวชญชิตา อุดมโชติธราดล
๖. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายปวเรศ มาตรมมงคล
๗. ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งแก่ MR.NGUYEN TIEN DAT
๘. ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งแก่ ดี อีเลเวเตอร์ จำกัด และนายณรงค์ชัย อินมูล
๙. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวชिरา ประดิษฐบาทุกา
๑๐. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายเอกชัย นนทภาษโสภณ
๑๑. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวพัชรียา จิระอิสสระ
๑๒. ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งแก่บริษัท แฟลช เอ็กเพรส จำกัด
๑๓. ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งแก่นายศักดา โฉมเฉลา
๑๔. ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งแก่บริษัท แฟลช เอ็กเพรส จำกัด
๑๕. ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งแก่บริษัท กะปุกต็อกเฮ้าส์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด

และนางณิตาภา เจริญศิลป์

๒. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๙ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งกับบริษัท เดอะแวลู พร็อพเพอร์ตี้ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด
๒. ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งกับบริษัท คอนติเนนตัล จำกัด
๓. ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งกับบริษัท จีเอ็น แกรนด์นารา (ไทยแลนด์) จำกัด
๔. ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งแก่บริษัท ศูนย์รับออกแบบและก่อสร้าง อนันตากรูป จำกัด

นายปิยนัฐ ไพรพฤกษ์ และนางสาวจิราภา นาคทองแก้ว

๕. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายอรรถ หลัภิญโญ
๖. ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งกับบริษัท พกษา เรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน)
๗. ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งแก่นายบุญเสริม วิชาศดารงกุล
๘. ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งแก่นายณัฐ โกสินทร์พิรกร
๙. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายวุฒิชัย ฐะนุนติ

๓. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งของสินค้าประเภทพัดลมคล้องคอง
๒. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC
๓. ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC

ของผู้ประกอบธุรกิจ

๔. คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถจักรยานยนต์ใช้แล้ว และรถจักรยานยนต์ไฟฟ้าใช้แล้วเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๕. คณะอนุกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณาให้ความเห็นสัญญาธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์ของบริษัท นิสสัน ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕

๖. คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้

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

๒. พิจารณาความเห็น (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถแทรกเตอร์ เครื่องจักรกลการเกษตรและโดรนเพื่อการเกษตรเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ.

๓. พิจารณาความเห็น (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายห้องชุดที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. (หลังรับฟังประชาพิจารณ์)

๔. พิจารณาความเห็น (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายห้องชุดที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. (หลังรับฟังประชาพิจารณ์)

๗. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๕ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาเรื่องร้องทุกข์ของนางวิไลพร เหลืองสุริยะ

๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งต่อบริษัท โมโตเรียม จำกัด และบริษัท NIU Thailand จำกัด กรณีเรื่องร้องทุกข์ของนายมิน ธิกรสกุล

๓. ขอให้พิจารณาเรื่องร้องทุกข์ของนายจักรพงษ์ เทวีภูษณะวงศ์

๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งต่อ สายการบินสคูต กรณีเรื่องร้องทุกข์ของนางนภาพร ชาวหันคำ

๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งต่อบริษัท เอ็นเค ดีเวลลอปเม้นท์ 2019 จำกัด กรณีเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวยุพาวดี สุกุลณี และนางสาวศรียรัตน์ เกียงคำ

๘. คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. รับรองรายงานการประชุมคณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบฯ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๗

๒. ขอให้พิจารณาดำเนินการเปรียบเทียบความผิดและกำหนดเงินค่าปรับ จำนวน ๔ ราย

๙. คณะอนุกรรมการไถ่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗ ได้ทำการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๔๗ ครั้ง เรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๙๔ เรื่อง ผู้ร้อง จำนวน ๙๔ ราย ไถ่เกลี่ยสำเร็จ จำนวน ๔๕ เรื่อง ไถ่เกลี่ยไม่สำเร็จ จำนวน ๔๙ เรื่อง และจำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย ๒,๕๖๒,๓๙๗.๙๙ บาท (สองล้านห้าแสนหกหมื่นสามร้อยเก้าสิบบาทเก้าสิบกบาทเก้าสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไถ่เกลี่ย เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการ ชดเชย (บาท)
ด้านยานยนต์	๓	๓	๓	๑	๒	-
ชุดที่ ๑ (ด้านสัญญา)	๕	๑๑	๑๑	๖	๕	๗๒๖,๒๑๐.๐๐
ชุดที่ ๒ (ด้านสัญญา)	๔	๙	๙	๔	๕	๑,๑๕๕,๙๙๒.๐๐
ชุดที่ ๓ (ด้านฉลาก)	๖	๒๔	๒๔	๑๑	๑๓	๗๖,๔๓๙.๑๙
ชุดที่ ๔ (ด้านโฆษณา)	๔	๙	๙	๖	๓	๒๙๘,๒๕๖.๘๐
ชุดที่ ๕ (ด้านธุรกิจขายตรงและ ตลาดแบบตรง)	๔	๘	๘	๓	๕	๓๑,๕๐๐.๐๐
ชุดที่ ๖ (ภูมิภาค)	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๗ (ด้านสินค้าและบริการ)	๖	๖	๖	๒	๔	๕,๐๐๐.๐๐
ด้านเวชกรรม ทันตกรรม สถานเสริมความงาม	๓	๔	๔	๓	๑	๑๗๙,๐๐๐.๐๐
ด้านต่างประเทศ	-	-	-	-	-	-
ประจำจังหวัด	๑๒	๒๐	๒๐	๙	๑๑	๙๐,๐๐๐.๐๐
รวม	๔๗	๙๔	๙๔	๔๕	๔๙	๒,๕๖๒,๓๙๗.๙๙

๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ผู้รับบริการแสดงความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

- ๑) แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๐๑ ราย
 - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐%
- ๒) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) จำนวน ๒๐๑ ราย
 - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๕๑%
- ๓) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จำนวน ๒,๐๔๒ ราย
 - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๘๐%