

สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค และรายงานผลการดำเนินงาน
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
(เดือนสิงหาคม 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

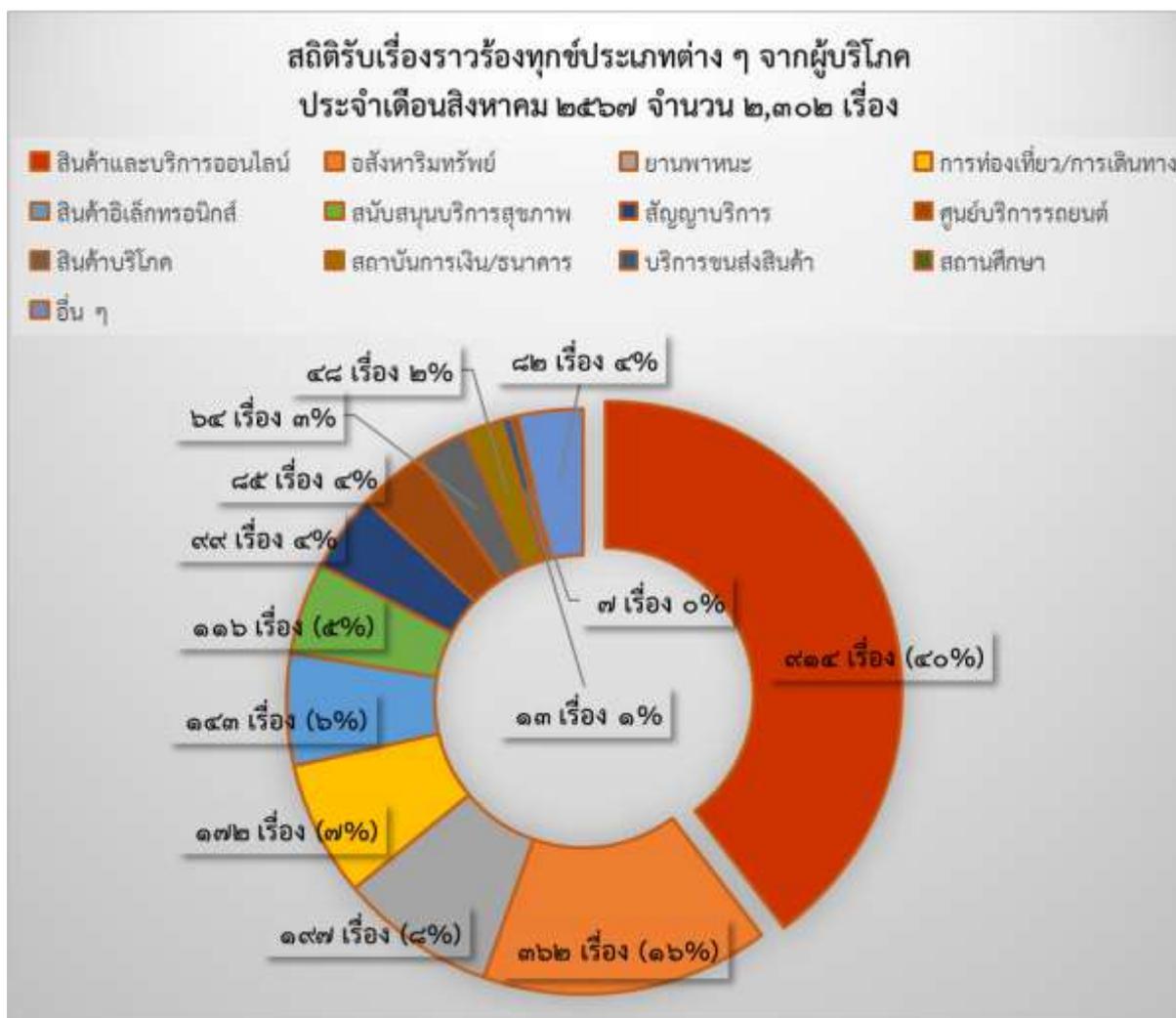
สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเดือนสิงหาคม 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	๔๑
๑๑. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ	๔๗
๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๕๐

**สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค
และผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗**

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)
ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒,๓๐๒ เรื่อง

แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กันยายน เวลา ๑๓.๐๐ น.

๑.๑ สถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ที่เข้ามามากที่สุด

ประเภทเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับ		
ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (ราย)
๑.	ซื้อขายสินค้าออนไลน์	๘๘๐
๒.	รถยนต์	๑๗๔
๓.	จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน	๑๒๗
๔.	อาคารชุด/คอนโดมิเนียม	๑๑๓
๕.	บ้านจัดสรร	๙๙

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

๒.๑ ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติ จากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบจำนวนทั้งสิ้น ๑,๓๕๘ เรื่อง ผู้บริโภค ๑,๓๗๕ ราย เป็นเงิน ๑๘,๗๕๙,๓๗๘.๕๗ บาท (สิบแปดล้านเจ็ดแสนห้าหมื่นเก้าพันสามร้อยเจ็ดสิบแปดบาทห้าสิบบเจ็ดสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ส่วนบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์	๖๓๕	๖๓๕	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๓๖๑	๓๖๑	๙๓,๑๔๗.๔๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๑๔๖	๑๔๖	๔,๖๐๕,๕๕๙.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๑๔๗	๑๔๘	๓,๓๔๘,๘๘๖.๒๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๒๙	๓๙	๑,๕๒๙,๐๔๙.๙๗
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๔๐	๔๖	๙,๑๘๒,๗๔๖.๐๐
รวม	๑,๓๕๘	๑,๓๗๕	๑๘,๗๕๙,๓๗๘.๕๗

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมาด้วย)

๒.๒ สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคซึ่งมีเรื่องค้างถึงปัจจุบัน (เดือนสิงหาคม ๒๕๖๗) ทั้งหมด ๔,๔๙๘ เรื่อง ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๗ จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินการรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒๑ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๓๗ ราย เป็นเงิน ๑๗๕,๐๗๒,๗๕๕.๐๐ บาท (หนึ่งร้อยเจ็ดสิบล้านเจ็ดหมื่นสองพันเจ็ดร้อยเก้าสิบบาทถ้วน)

๔. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑๒ คดี ผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๒๑ ราย เป็นเงิน ๒,๐๘๒,๐๐๐.๐๐ บาท (สองล้านแปดหมื่นสองพันบาทถ้วน)

๕. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

ได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล จำนวน ๔ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๔ ราย เป็นเงิน ๖๓๕,๓๙๓.๐๐ บาท (หกแสนสามหมื่นห้าพันสามร้อยเก้าสิบบาทถ้วน)

๖. ข้อมูลการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

๖.๑ การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียน ลงนามรับจดทะเบียน จำนวน ๑๕ ราย

๖.๒ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียน ลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง จำนวน ๓๐ ราย

๗. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบธุรกิจ

ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์การประกอบธุรกิจต่าง ๆ ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค โดยแบ่งตามประเภทธุรกิจ ดังนี้

๗.๑ การตรวจสอบสัญญา จำนวน ๒ ราย

๗.๒ การตรวจสอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑ ราย

๘. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๔๐๔ เรื่อง/ครั้ง/เล่ม

๙. ข่าวเด่นประจำเดือน

มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๗ เรื่อง ได้แก่ (๑) สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : คลายข้อสงสัย แบบไหนขายตรง - ตลาดแบบตรง? (๒) สคบ. ร่วมรายการ NBT มีคำตอบ ประเด็น : อย่าให้การซื้อรถป้ายแดง เป็นเรื่องที่ต้องเสี่ยง (๓) บุหรี่กับสุขภาพแห่งชาติ ครั้งที่ ๒๒ เรื่อง สานพลังปกป้องเด็กไทยจากบุหรี่ไฟฟ้า : รอดด้วยรัฐสภา (๔) สคบ. ร่วมรายการ NBT มีคำตอบ ประเด็น : ฉลากที่นั่งนิรภัย มาตรฐานความปลอดภัยของลูกน้อย (๕) สคบ. ร่วมรายการ “Better Future” ประเด็น : ซื้อทัวร์อย่างไร ไม่โดนเท (๖) สคบ. ร่วมกับ กรมธุรกิจพลังงาน ลงพื้นที่ตรวจสอบร้านจำหน่ายก๊าซหุงต้ม (๗) สคบ. ร่วมรายการ “Better Future” ประเด็น : ภารกิจพิเศษของศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. (๘) สคบ. ร่วมรายการ “Better Future” ประเด็น : เลือกสถานดูแลผู้สูงอายุ อย่างไรให้ได้มาตรฐาน? (๙) สคบ. ร่วมรายการ “Better Future” ประเด็น : ตัวคุณน้ำ - อุปกรณ์จัดฟันแฟชั่น ภัยร้ายใกล้ตัว (๑๐) สคบ. ร่วมรายการ “Better Future” ประเด็น : เกราะป้องกันภัย เมื่อสิทธิผู้บริโภคถูกละเมิด (๑๑) สคบ. ร่วมรายการ “Better Future” ประเด็น : บทเรียนราคาแพงจากการสร้างบ้าน (๑๒) สคบ. ร่วมรายการ “Better Future” ประเด็น : เลือกสินค้าอย่างไรให้เหมาะกับธุรกิจขายตรง - ตลาดแบบตรง (๑๓) สคบ. ร่วมรายการ “Better Future” ประเด็น : เทคนิคการจองโรงแรม&ที่พัก ไม่มีสะดุด (๑๔) สคบ. ร่วมรายการ “Better Future” ประเด็น : เลือกซื้อรถยนต์ใช้แล้ว ไม่เสี่ยงเมื่อคุณฉลาก (๑๕) สคบ. ร่วมรายการ “Better Future” ประเด็น : “คอนโดสร้างไม่เสร็จ” ปัญหาที่ไม่ควรมองข้าม (๑๖) สคบ. ร่วมรายการ “Better Future” ประเด็น : รู้ไว้ไว้ว่า... ร้องเรียนปัญหาซื้อสินค้าออนไลน์ (๑๗) สคบ. ร่วมรายการ “Better Future” ทางโทรศัพท์ ประเด็น : คลายข้อสงสัย เข้าใจ COD และมาตรการ “ส่งดี”

๑๐. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๖ ครั้ง ได้แก่ (๑) โครงการเสริมสร้างศักยภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ๒๕๒๒ (๒) โครงการแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการ ประเด็นการโฆษณาสินค้าหรือบริการ (๓) โครงการประเมินและทบทวนกฎหมายและนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับอาเซียน (ASEAN Peer Review Plenary) (๔) โครงการชักจูงความเข้าใจเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการ ในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๗ (๕) โครงการยกระดับความคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสังคมผู้สูงอายุ (๖) พิธีลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

๑๑. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	จำนวนครั้ง	จำนวนเรื่อง
ส่วนกลาง	๑๗	๑๑๔
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๑	๗๖
คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก	๑	๒
คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา	๒	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป	๓	๑๕
คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอาหารมัตร์พีย์	๓	๙
คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านโฆษณาและบริการ	๑	๒
คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย	๒	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองข้อความบนฉลากสินค้า	๑	๑
คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า	๑	๑
คณะอนุกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน	๑	๑
คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน	๑	๑
ส่วนภูมิภาค	๗	๘
คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด	๕	๕
คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิด ที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร	๒	๓
รวม	๒๔	๑๒๒

๑๑.๑ คณะอนุกรรมการไต่ถามเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ไต่ถามข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไต่ถามเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับ การชดเชย (บาท)
รวม	๔๒	๘๖	๘๖	๔๖	๔๐	๒,๑๒๕,๑๑๘.๗๐

๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

๑๒.๑ ความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๑๒ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐ %

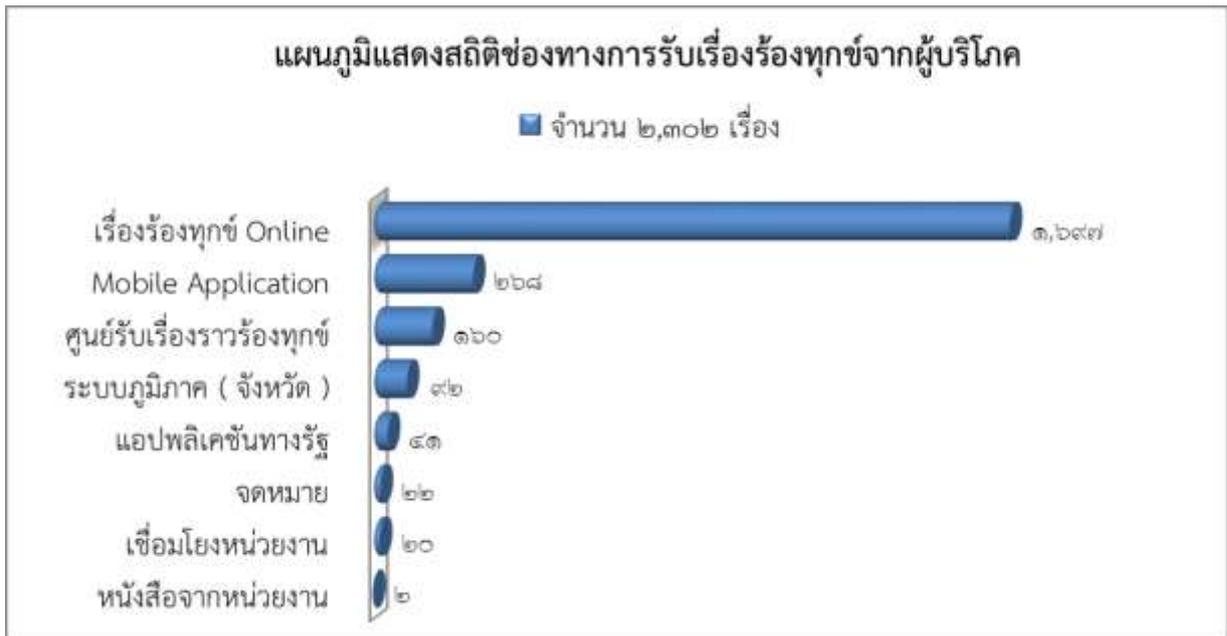
๑๒.๒ ความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) จำนวน ๒๑๒ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๕๘ %

๑๒.๓ ความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จำนวน ๒,๐๔๘ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๕๕%

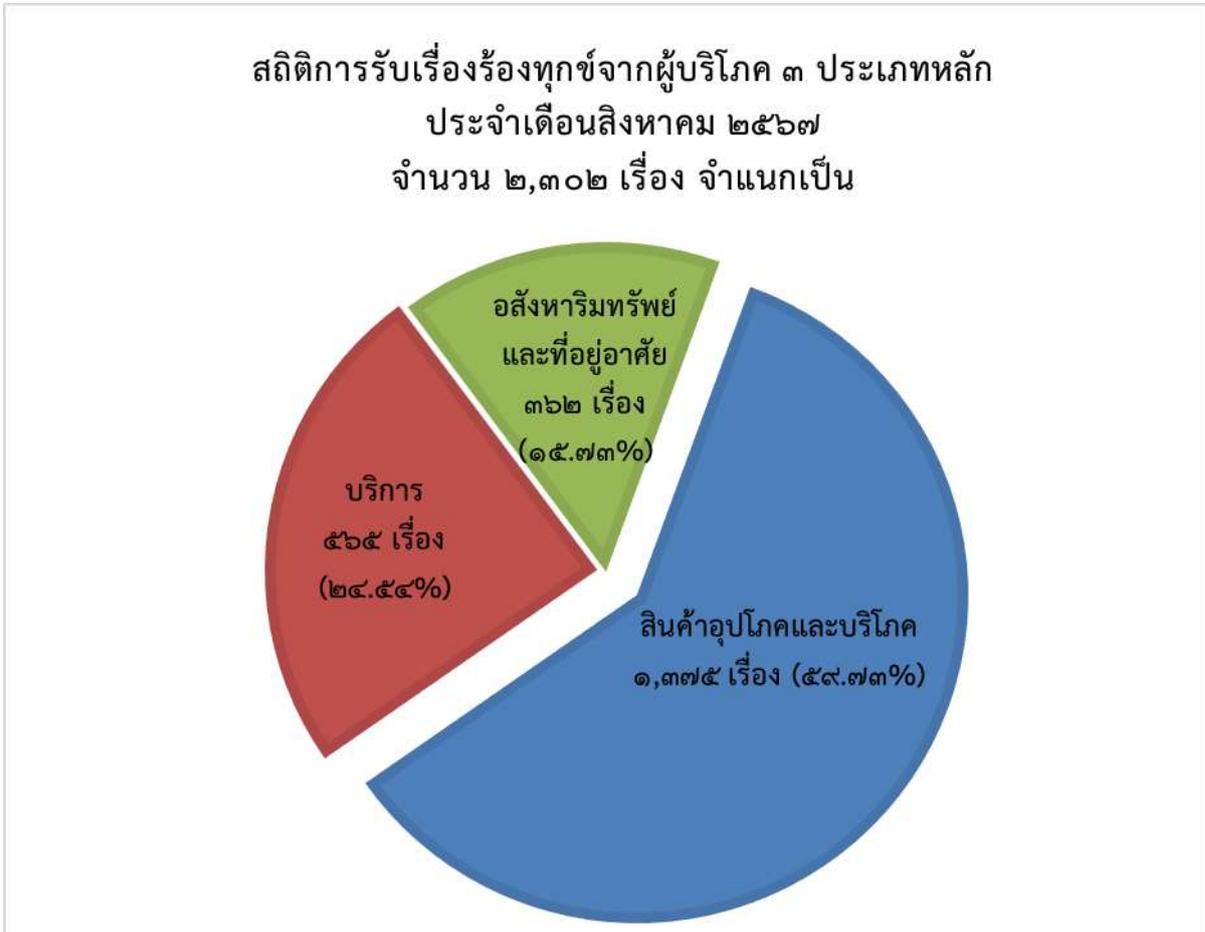
ช่องทางเรื่องร้องทุกข์ : สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๐๐ น.

๑.๒ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคออกเป็นประเภทหลัก ๓ ประเภท ได้แก่ ๑) สินค้าอุปโภคและบริโภค ๒) บริการ และ ๓) อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ จำนวน ๒,๓๐๒ เรื่อง ดังนี้

แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๓ ประเภทหลัก

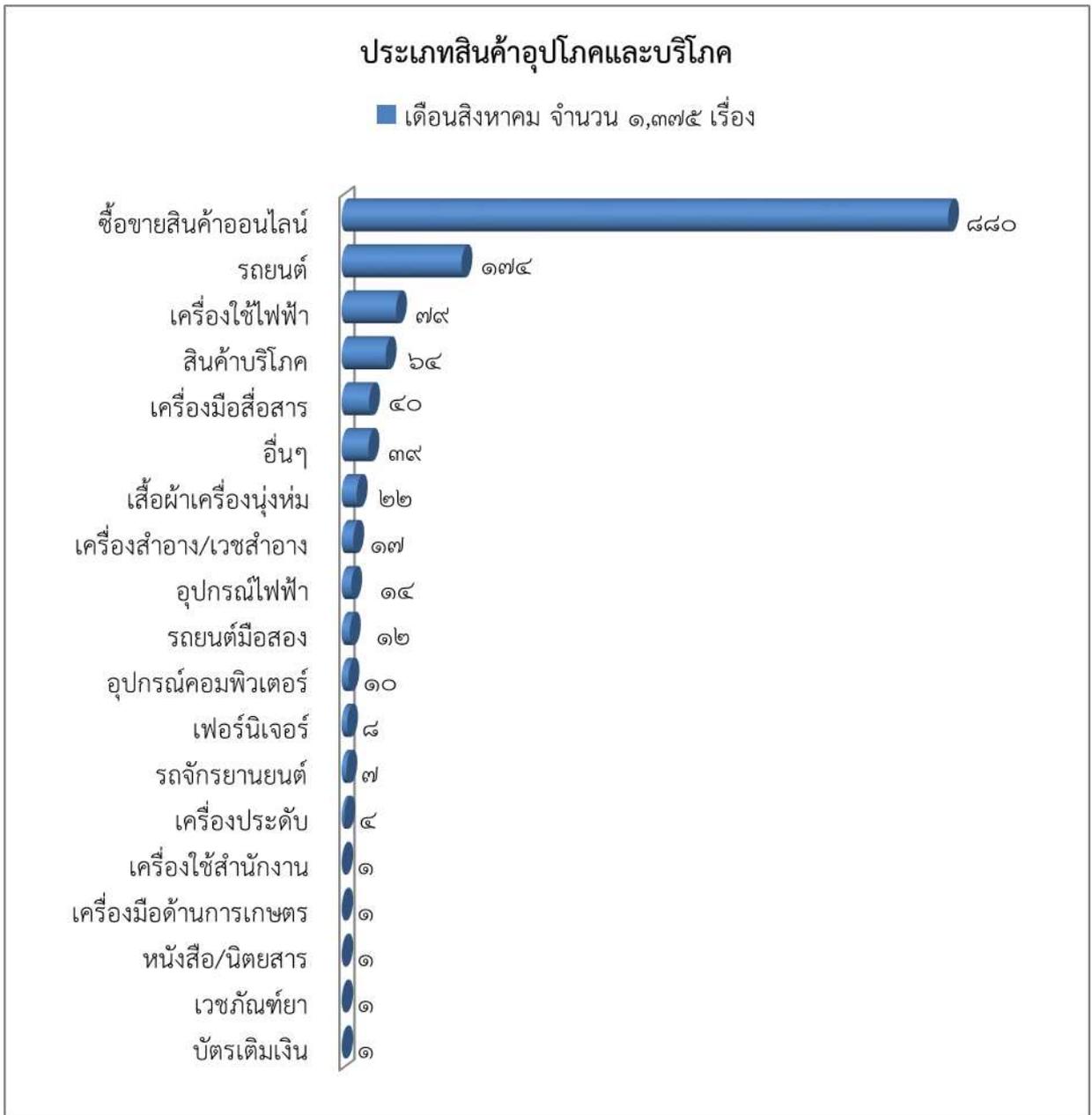


ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๐๐ น.

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ จากสถิติในแผนภูมิ พบว่า ประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๑,๓๗๕ เรื่อง (๕๙.๗๓%) รองลงมา คือ บริการ จำนวน ๕๖๕ เรื่อง (๒๔.๕๔%) และอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๓๖๒ เรื่อง (๑๕.๗๓%) ซึ่งแบ่งประเภทเรื่องร้องทุกข์ต่าง ๆ ได้ดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ จำนวน ๘๘๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๔ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนสิงหาคม ๒๕๖๗

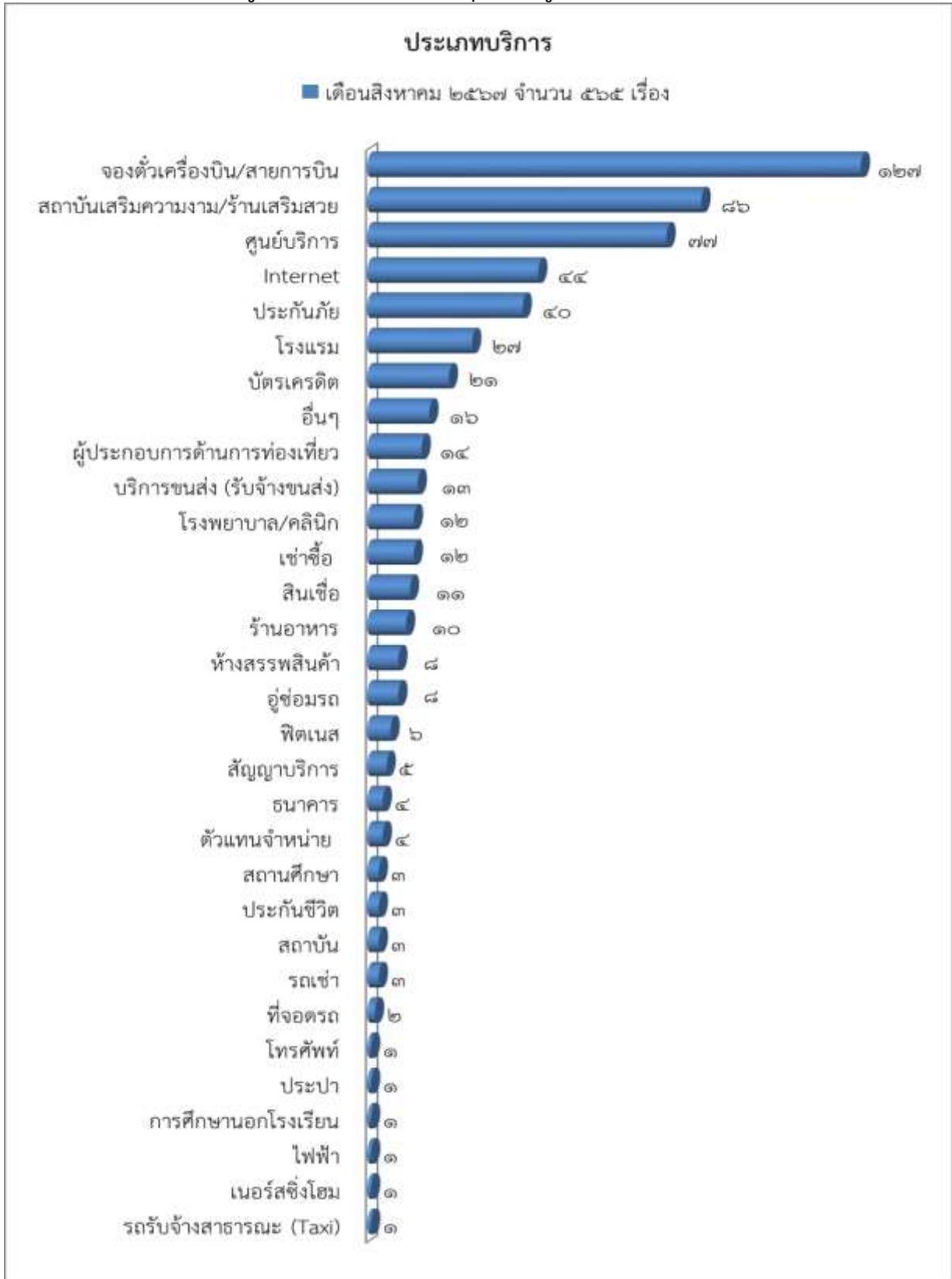
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๘๘๐)	ขอเงินคืน	๒๖๘
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๖๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๑๙
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๐๖
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๖๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๒
	สินค้าชำรุด	๑๓
	โฆษณาเกินจริง	๑๐
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๗
การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓	
รถยนต์ (๑๗๔)	ชำรุด	๙๙
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๖
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๕
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๓
	ขอให้ชดเชยค่าเสียหาย	๕
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๒
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๗๙)	สินค้าชำรุด	๕๓
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๗
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๑
	ชำรุด	๑
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
สินค้าบริโภค (๖๔)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๔๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๗
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๒
	โฆษณาเกินจริง	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
เครื่องมือสื่อสาร (๔๐)	สินค้าชำรุด	๒๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๐
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔
	ขอเงินคืน	๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
	ผิดไปจากผลลากที่ระบุ	๑
อื่น ๆ (๓๙)	ไม่ระบุ	๓๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๒๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	สินค้าชำรุด	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
	ขอเงินคืน	๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๑๗)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๐
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๔)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๑
	สินค้าชำรุด	๓
รถยนต์มือสอง (๑๒)	ขอเงินจองคืน	๔
	ชำรุด	๓
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๐)	สินค้าชำรุด	๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
เฟอร์นิเจอร์ (๘)	ไม่ได้มาตรฐาน	๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	ไม่ประกันสินค้า	๑
รถจักรยานยนต์ (๗)	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
	รถสูญหาย	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ชำรุด	๑
เครื่องประดับ (๔)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	สินค้าชำรุด	๑
เครื่องใช้สำนักงาน (๑)	ซ่อมล่าช้า	๑
เครื่องมือด้านการเกษตร (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
หนังสือ/นิตยสาร (๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
เวชภัณฑ์ยา (๑)	ไม่มีคุณภาพ	๑
บัตรเติมเงิน (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๐๐ น.

๒. ประเภทบริการ

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน จำนวน ๑๒๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๔๘ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์ เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืนค่าโดยสาร

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๗

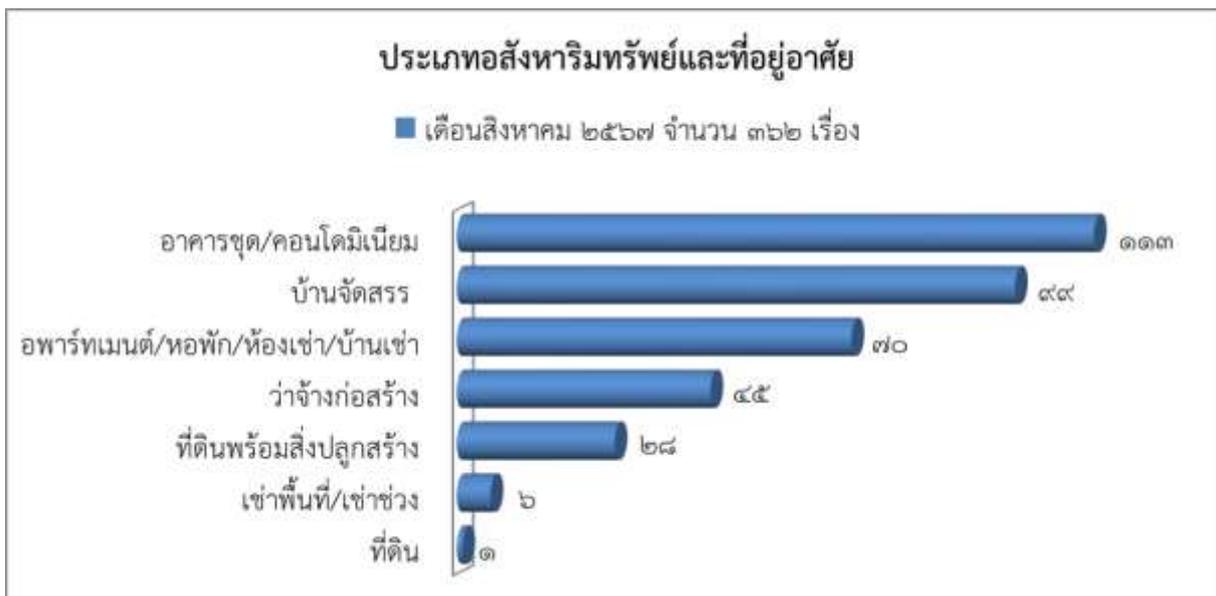
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๑๒๗)	ขอคืนค่าโดยสาร	๙๖
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๑๔
	ตรวจสอบการให้บริการ	๗
	ตัวถูกยกเลิก	๔
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย	๒
สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๘๖)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๖๓
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑๗
	เรียกคืนค่าเสียหาย	๔
	คุณภาพบริการ	๑
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๑
ศูนย์บริการ (๗๗)	ตรวจสอบการให้บริการ	๗๗
Internet (๔๔)	ค่าบริการเกินจริง	๒๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๑
	สัญญา Hispeed Internet ช้า	๖
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๔
	ขอคำปรึกษา	๑
ประกันภัย (๔๐)	ตรวจสอบการให้บริการ	๒๗
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๑๓
โรงแรม (๒๗)	ขอเงินคืน	๒๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
บัตรเครดิต (๒๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๗
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๒
	ขอเงินคืน	๒
อื่นๆ (๑๖)	ไม่ระบุ	๑๖
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๑๔)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๘
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
	ขอคืนค่าโดยสาร	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๑๓)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๑๓
โรงพยาบาล/คลินิก (๑๒)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑๒
เช่าซื้อ (๑๒)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๗
	ค่าปรับสูงเกินจริง	๔
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑
สินเชื่อ (๑๑)	พฤติกรรมการทวงหนี้	๕
	กู้ไม่ผ่าน	๒
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินเชื่อ (ต่อ)	ไม่ชำระหนี้	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
	ขอให้แก้ไขข้อมูลเครดิตแห่งชาติ	๑
ร้านอาหาร (๑๐)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข/สิทธิประโยชน์	๑๐
ห้างสรรพสินค้า (๘)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๘
อู่ซ่อมรถ (๘)	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๓
	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๑
ฟิตเนส (๖)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๕
	ยกเลิกสัญญา	๑
สัญญาบริการ (๕)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๓
	ผิดสัญญา	๑
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
ธนาคาร (๔)	ขอคำปรึกษา	๒
	พฤติกรรมทางหนี้	๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
ตัวแทนจำหน่าย (๔)	ขอเงินคืน	๓
	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้	๑
สถานศึกษา (๓)	ขอเงินคืน	๓
ประกันชีวิต (๓)	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๓
สถาบัน (๓)	ขอเงินคืน	๓
รถเช่า (๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
ที่จอดรถ (๒)	ราคาไม่เหมาะสม	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
โทรศัพท์ (๑)	ชำรุด	๑
ประปา (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
การศึกษานอกโรงเรียน (๑)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
ไฟฟ้า (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
เนอร์สเซอรี่ (๑)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๑
รถรับจ้างสาธารณะ (Taxi) (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๐๐ น.

๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม จำนวน ๑๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๒ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนสิงหาคม ๒๕๖๗

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๑๓)	ขอเงินคืน	๓๓
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๓๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๕
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๙
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๗
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก	๓
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๒
ขอเงินค่ามัดจำคืน	๑	
บ้านจัดสรร (๙๙)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๔๑
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๓๕
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๐
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๕
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณาสัญญา	๑
ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๗๐)	ขอเงินประกันคืน	๕๗
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๑๒
	ผิดสัญญา	๑
ว่าจ้างก่อสร้าง (๔๕)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๓๗
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๔
	ยกเลิกสัญญา	๑
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	๑	
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๒๘)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒๒
	ไม่คืนเงินค่ามัดจำ/ค่าจอง	๒
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑	
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๖)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๖
ที่ดิน (๑)	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๐๐ น.

ตารางสถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ ที่เข้ามามากที่สุด และแนวทางแก้ไขปัญหา เดือนสิงหาคม ๒๕๖๗

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๘๘๐)	ขอเงินคืน	๒๖๘
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๖๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๑๙
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๐๖
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๖๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๒
	สินค้าชำรุด	๑๓
	โฆษณาเกินจริง	๑๐
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
อันดับที่ ๒ รถยนต์ (๑๗๔)	ชำรุด	๙๙
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๖
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๕
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๓
	ขอให้ชดเชยค่าเสียหาย	๕
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๒
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
อันดับที่ ๓ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๑๒๗)	ขอคืนค่าโดยสาร	๙๖
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๑๔
	ตรวจสอบการให้บริการ	๗
	ตั๋วถูกยกเลิก	๔
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย	๒
อันดับที่ ๔ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๑๓)	ขอเงินคืน	๓๓
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๓๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๕
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๙
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๗
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก	๓
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
	ไม่จัดทำสารบัญชานิติโครงการ	๒
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๒
ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒	
ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๒	
ขอเงินค่ามัดจำคืน	๑	

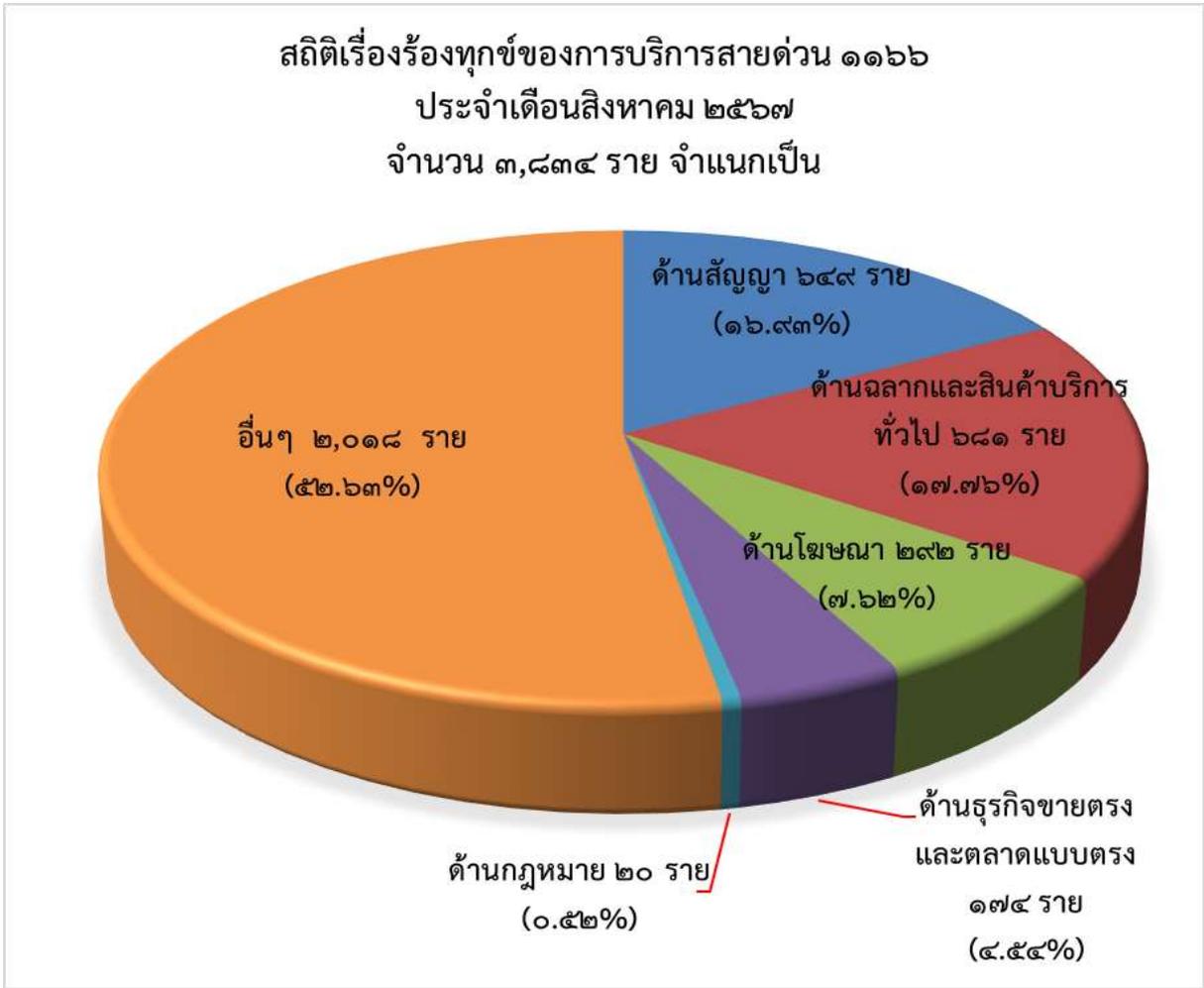
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๕ บ้านจัดสรร (๙๙)	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	๔๑
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๓๕
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๐
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๕
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณาสัญญา	๑
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑

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 ๓,๘๓๔ ราย ขอรับคำปรึกษา/รับเรื่องร้องทุกข์/ติดตามผล/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ จำนวน ๓,๘๓๔ ราย

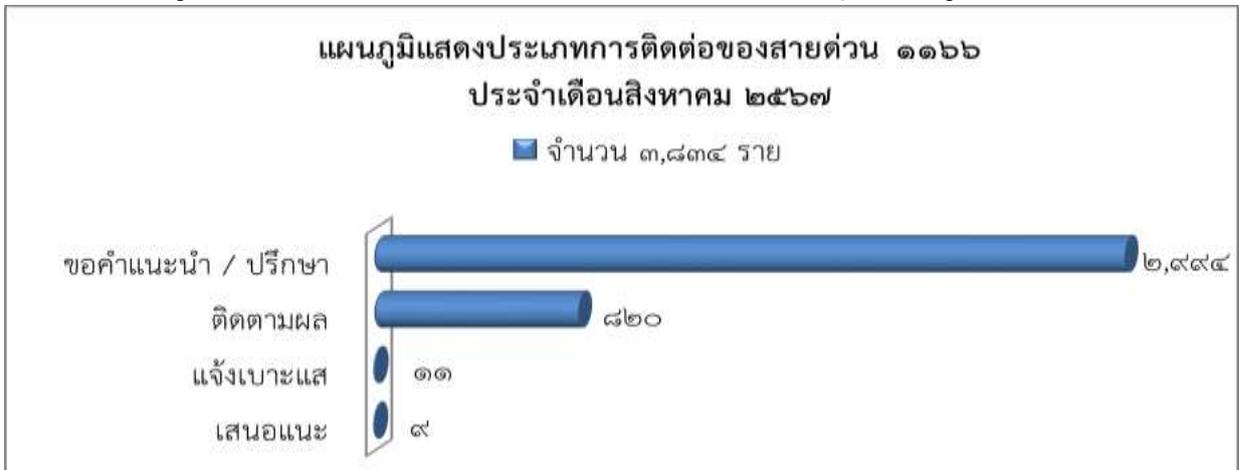
แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๐๐ น.

ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖ : สามารถจำแนกประเภทเรื่องการติดต่อ ดังนี้

แผนภูมิแสดงประเภทการติดต่อการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๐๐ น.

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๓๕๘ เรื่อง ผู้บริโภค ๑,๓๗๕ ราย เป็นเงิน ๑๘,๗๕๙,๓๗๘.๕๗ บาท (สิบแปดล้านเจ็ดแสนห้าหมื่นเก้าพันสามร้อยเจ็ดสิบแปดบาทห้าสิบบเจ็ดสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ส่วนบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์	๖๓๕	๖๓๕	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๓๖๑	๓๖๑	๙๓,๑๔๗.๔๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๑๔๖	๑๔๖	๔,๖๐๕,๕๔๙.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๑๔๗	๑๔๘	๓,๓๔๘,๘๘๖.๒๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๒๙	๓๙	๑,๕๒๙,๐๔๙.๙๗
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๔๐	๔๖	๙,๑๘๒,๗๔๖.๐๐
รวม	๑,๓๕๘	๑,๓๗๕	๑๘,๗๕๙,๓๗๘.๕๗

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านๆ มาด้วย)

สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคซึ่งมีเรื่องค้างถึงปัจจุบัน (เดือนสิงหาคม ๒๕๖๗) ทั้งหมด ๔,๔๙๘ เรื่อง ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๗ จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ ได้รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค		
	จำนวนผู้ประกอบการธุรกิจ ที่ถูกดำเนินคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
๑. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค			
กรณีเรื่องการโฆษณา	๒	๒	๓๓๓,๑๐๐.๐๐
กรณีสินค้าและบริการทั่วไป	๑๑	๑๓	๑,๘๘๘,๓๙๕.๐๐
กรณีสัญญา/อสังหาริมทรัพย์	๗	๒๑	๑๗๒,๘๐๑,๔๐๐.๐๐
กรณีด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑	๑	๔๙,๙๐๐.๐๐
รวม	๒๑	๓๗	๑๗๕,๐๗๒,๗๙๕.๐๐

๔. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

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

กรณีความผิด	จำนวนผู้ประกอบการที่ถูกเปรียบเทียบความผิด		
	คดี	ราย	จำนวนเงิน ที่เปรียบเทียบปรับ
ด้านโฆษณา	๒	๕	๒๐๐,๐๐๐.๐๐
ด้านฉลาก	-	-	-
ด้านสัญญา	๗	๑๑	๑,๕๓๔,๐๐๐.๐๐
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๓	๕	๓๔๘,๐๐๐.๐๐
ด้านความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	-	-	-
ขีดหนังสือเรียก (ไม่มาให้ถ้อยคำตามหนังสือเรียก)	-	-	-
รวม	๑๒	๒๑	๒,๐๘๒,๐๐๐.๐๐

๕. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล
ซึ่งในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ชื่อจำเลย	ผลการดำเนินการ ยึด-อายัด	จำนวน (คดี)	จำนวน ผู้บริโภค (ราย)	จำนวนเงิน (บาท) ที่ยึด-อายัด
บริษัท บ้านราชประสงค์ จำกัด (มหาชน) คดีหมายเลขแดง ผบ ๑๑๓๙/๒๕๖๕	ห้องชุดของจำเลย	๑	๑	๒๗๐,๗๗๒.๐๐
บริษัท บ้านราชประสงค์ จำกัด (มหาชน) คดีหมายเลขแดง ผบ ๑๐๙๔/๒๕๖๕	ห้องชุดของจำเลย	๑	๑	๓๕๗,๔๖๔.๐๐
บริษัท ลินิน เวิลด์พีช จำกัด คดีหมายเลขแดงที่ ผบ ๑๐๙๔/๒๕๖๕	อายัดสิทธิเรียกร้อง ประเภทบัญชีเงิน ฝากของจำเลย	๑	๑	๓,๕๖๓.๐๐
ห้างหุ้นส่วนจำกัด สามารท เพสท์ คอนโทรล ที่ ๑ นายสามารถ นิมสุข ที่ ๒	อายัดสิทธิเรียกร้อง ประเภทบัญชีเงิน ฝากของจำเลย	๑	๑	๓,๕๙๔.๐๐
รวม		๔	๔	๖๓๕,๓๙๓.๐๐

๖. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ จำนวน ๑๕ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๓ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ไนน์ ชานซ์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
๒. บริษัท ดีเอกเตอร์บรลือ จำกัด
๓. บริษัท นิว ยู โลฟ (ประเทศไทย) จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑๒ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ออลเจนเฮลธ์ จำกัด
๒. บริษัท สว่างเอ็กซ์พอร์ต จำกัด (มหาชน)
๓. บริษัท เวลเนส แอท โฮม จำกัด
๔. บริษัท พี เอส เค ๒๐๐๕ จำกัด
๕. บริษัท มิลวอกี้ ทูล (ประเทศไทย) จำกัด
๖. บริษัท เอส เอส เปเปอร์พลัส จำกัด
๗. บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสตุ จำกัด
๘. บริษัท เคเอพี เวลธ์ แอนด์ มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
๙. บริษัท เกท อินสไปรด์ จำกัด (ระบบ OCPB DIRECT)
๑๐. บริษัท อินดีโก้สกิน พรีซิชั่น จำกัด (ระบบ OCPB DIRECT)
๑๑. บริษัท เวลเนส แอท โฮม จำกัด (ระบบ OCPB DIRECT)
๑๒. บริษัท ออลเจนเฮลธ์ จำกัด (ระบบ OCPB DIRECT)

**การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง
และธุรกิจตลาดแบบตรง**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ จำนวน ๓๐ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๑๔ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ยูนิคอร์น โกลบอล ลิงค์ จำกัด
๒. บริษัท ยูนิซิตี มาร์เก็ตติ้ง (ไทยแลนด์) จำกัด
๓. บริษัท โมรินดา เวิร์ลไวด์ (ประเทศไทย) จำกัด
๔. บริษัท พลังศรัทธา ไลฟ์ วิชั่น จำกัด
๕. บริษัท อาร์เอส มอลล์ จำกัด
๖. บริษัท เดอะสตาร์ริชชี จำกัด
๗. บริษัท เดอะเจมส์ อินโนเวชั่น จำกัด
๘. บริษัท นิวไลฟ์ฟอรัย จำกัด
๙. บริษัท เอสเอ็มซี อาร์ตีเฟรชพลัส จำกัด
๑๐. บริษัท เอ็ม สตาร์ เน็ทเวิร์ค จำกัด
๑๑. บริษัท แอเรีย ห้า หนึ่ง จำกัด
๑๒. บริษัท ไทย เฮิร์บ อินเตอร์ จำกัด
๑๓. บริษัท เบสท์ พาวเวอร์ เอเชีย จำกัด
๑๔. บริษัท ออล ปีอิ่ง จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑๖ ราย ได้แก่

๑. บริษัท เซ็นทรัล เทรดิง จำกัด
๒. บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา ไลฟ์ จำกัด
๓. บริษัท ดรอปริช กรุป จำกัด
๔. บริษัท แอเรีย ห้า หนึ่ง จำกัด
๕. บริษัท โตโยต้า อินซัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด
๖. บริษัท ไวทัลไลฟ์ จำกัด
๗. บริษัท ร่วมเจริญพัฒนา จำกัด
๘. บริษัท อาร์เอส มอลล์ จำกัด
๙. บริษัท ทู จีเอส จำกัด
๑๐. บริษัท ไทยวาโก้ จำกัด (มหาชน)
๑๑. บริษัท เซ็นทรัล เทรดิง จำกัด
๑๒. บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะเซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด
๑๓. บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด
๑๔. บริษัท ๔๒๕ทีกรี้ จำกัด
๑๕. บริษัท ออล ปีอิ่ง จำกัด
๑๖. บริษัท ทีเอ็นกรุป คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

๗. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ (ส่วนกลาง)

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

๗.๑ การตรวจสอบสัญญาได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๒ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบสัญญา	
- ตรวจสอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการดูแลเด็ก ผู้สูงอายุ คนทุพพลภาพ และผู้ป่วยตามสถานที่อยู่อาศัย เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๙	๒ ราย
พบว่า ถูกต้อง	- ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย
แนะนำ/อยู่ระหว่างตรวจสอบ	๒ ราย

๗.๒ การตรวจสอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๑ ราย

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง	๑ ราย
พบว่า ถูกต้อง	- ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย
แนะนำ/อยู่ระหว่างตรวจสอบ	๑ ราย

๘. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	จำนวน	
๑. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๔๐๔	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
๑.๑ การตรวจข่าวประจำวัน	๓๔	เรื่อง
๑.๒ การสื่อต่าง ๆ	๒๒	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
- Infographic	๑๒	เรื่อง
- บทความ	๑๐	เรื่อง
- คลิป VDO	-	เรื่อง
๑.๓ การเผยแพร่	๑๒๓	เรื่อง
(๑) Online	๙๔	เรื่อง
- Website	๘	เรื่อง
- Facebook	๑๓	เรื่อง
- Line	๗๓	เรื่อง
- YouTube	-	เรื่อง
(๒) นิตยสาร	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	-	หน่วยงาน
๑.๔ โครงการ/กิจกรรม	๓	เรื่อง
๑.๕ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สคบ.	๒๒๒	เรื่อง
(๑) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ	๓	เรื่อง
(๒) การเผยแพร่บทความ	๒๑๙	เรื่อง

๙. ข่าวเด่นประจำเดือน

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๗ เรื่อง ดังนี้

๙.๑ สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : คลายข้อสงสัย แบบไหนขายตรง - ตลาดแบบตรง?



เมื่อวันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรณัฐ อธิ์ธนธิพันธ์) มอบหมายให้นายประภัทรพงศ์ ชาญชิต นิติกรชำนาญการ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น : คลายข้อสงสัย แบบไหนขายตรง - ตลาดแบบตรง? โดยมีการพูดคุยเกี่ยวกับประเด็นธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ไม่ว่าจะเป็นการยื่นเรื่องจดทะเบียนผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง เกณฑ์การพิจารณา ขั้นตอนการยื่นเรื่องจดทะเบียน ช่องทางการยื่นเรื่องจดทะเบียน และการลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงเพื่อเป็นการกำกับดูแลผู้ประกอบการธุรกิจตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะการเลือกซื้อสินค้าทั้งธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง หากผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ สามารถร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๙.๒ สคบ. ร่วมรายการ NBT มีคำตอบ ประเด็น : อย่าให้การซื้อรถป้ายแดง เป็นเรื่องที่ต้องเสี่ยง

สคบ. ร่วมรายการ NBT มีคำตอบ

ประเด็น : อย่าให้การซื้อรถป้ายแดง เป็นเรื่องที่ต้องเสี่ยง

www.ocpb.go.th

เมื่อวันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัฒม์ ธนธิพันธ์) มอบหมายให้ นายอนุพงษ์ เจริญเวช นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการพิเศษ กองคุ้มครองผู้บริโภค ด้านฉลาก เข้าร่วมรายการ NBT มีคำตอบ ในประเด็น “อย่าให้การซื้อรถป้ายแดง เป็นเรื่องที่ต้องเสี่ยง” โดยเป็นการพูดคุยเกี่ยวกับกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องรถในประเด็นต่าง ๆ เข้ามายัง สคบ. การออกรถป้ายแดง แล้วเกิดปัญหา และกรณีที่เป็นข่าวมีผู้ซื้อรถป้ายแดง แล้วพบว่ารถคันดังกล่าวเป็นรถ Test Drive แต่ซื้อรถ ในราคาป้ายแดง ผู้ซื้อจะสามารถดำเนินการอย่างไรได้บ้าง และ สคบ. จะมีการช่วยเหลือผู้บริโภคได้หรือไม่ อย่างไร รวมทั้งคำแนะนำสำหรับผู้บริโภคที่กำลังจะซื้อรถป้ายแดง และฝากช่องทางการติดต่อกับ สคบ.

๙.๓ บุหรี่กับสุขภาพแห่งชาติ ครั้งที่ ๒๒ เรื่อง สานพลังปกป้องเด็กไทยจากบุหรี่ไฟฟ้า :
รอดด้วยรัฐสภา



เมื่อวันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ นายสมศักดิ์ เทพสุทิน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข เป็นประธานเปิดงานประชุมวิชาการ “บุหรี่กับสุขภาพแห่งชาติ” ครั้งที่ ๒๒ เรื่อง “สานพลังปกป้องเด็กไทยจากบุหรี่ไฟฟ้า : รอดด้วยรัฐสภา” ณ โรงแรมแกรนด์ริชมอนด์ นนทบุรี จัดโดย ศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ (ศจย.) คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ร่วมด้วย กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข(สธ.) สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ในโอกาสนี้ สคบ. ได้ร่วมจัดนิทรรศการให้ความรู้ในเรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบุหรี่ไฟฟ้าในส่วนของ สคบ. ภายในงานมีการจัดแสดงนิทรรศการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการบรรยายทางวิชาการจากวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ จากสาขาวิชาชีพต่างๆ (วิทยากรจาก สคบ. นายเลิศศักดิ์ รัทธธรรม ผอ.กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาและรองผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ.) เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางด้านวิชาการ สถานการณ์และปัญหาในแง่มุมต่าง ๆ ของบุหรี่ไฟฟ้า รวมถึงประสบการณ์การดำเนินงานควบคุมยาสูบในรูปแบบต่าง ๆ ของภาคีเครือข่ายต่อการสูบบุหรี่ไฟฟ้า โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ นักเรียน นักศึกษา และองค์กรภาคประชาชน

๙.๔ สคบ. ร่วมรายการ NBT มีคำตอบ ประเด็น : ฉลากที่นิ่งนิรภัย มาตรฐานความปลอดภัย
ของลูกน้อย



เมื่อวันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๗ เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัฒม์ ธนธิพันธ์) มอบหมายให้นางสาวพนิดา เรียบสำเร็จ นักสืบสวนสอบสวนปฏิบัติการ กองคุ้มครองผู้บริโภค ด้านฉลาก ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น : ฉลากที่นิ่งนิรภัย มาตรฐานความปลอดภัยของลูกน้อย โดยมีการพูดคุยเกี่ยวกับประเด็นประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลากเรื่องให้ผลิตภัณฑ์ที่นิ่งนิรภัยสำหรับเด็ก ในรถยนต์เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก สาเหตุความจำเป็นที่กำหนดให้ที่นิ่งนิรภัยสำหรับเด็กเป็นสินค้าควบคุมฉลาก รายละเอียดสำคัญของฉลาก ตลอดจนข้อแนะนำในการเลือกซื้อที่นิ่งนิรภัย การติดตั้งที่นิ่งนิรภัยสำหรับเด็ก ที่ถูกต้อง และข้อควรระวังแก่ผู้บริโภค หากผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ สามารถร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๙.๕ สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : ซื้อทัวร์อย่างไร ไม่โดนเท



เมื่อวันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรณัฐ อธิพนธ์) มอบหมายให้นางสาวฐิตานันท์ ศรีภัทรานุสรณ์ นักสืบสวนสอบสวน (สคบ.) และนางสาววรรณจินทร์สำอาง นักสืบสวนสอบสวน (สคบ.) ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น : ซื้อทัวร์อย่างไร ไม่โดนเท โดยเป็นการพูดคุยเกี่ยวกับปัจจุบันมีกลุ่มมิจฉาชีพที่แฝงตัวเข้ามาหลอกผู้บริโภคในรูปแบบทัวร์เป็นจำนวนมาก การท่องเที่ยวจึงได้ออกมาเตือน และแนะนำประชาชนให้ทำการตรวจสอบให้แน่ชัดก่อนว่าทัวร์ที่จะซื้อนั้นมีใบอนุญาตประกอบธุรกิจที่ถูกต้องหรือไม่ และเป็นบริษัทที่มีการนำทัวร์จริงหรือไม่ มีการใช้กลยุทธ์ในการโฆษณาเพื่อแข่งขันกันในการตลาด เพื่อให้ประชาชนผู้บริโภคพบเห็นและจดจำชื่อของสินค้าหรือบริการ บางครั้งการโฆษณาดังกล่าวอาจกระทำไปโดยฝ่าฝืนข้อบัญญัติทางกฎหมาย และขาดจรรยาบรรณที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจด้านการท่องเที่ยว และจองตั๋วโดยสารเครื่องบิน ซึ่งทำให้ผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในเรื่องของการใช้บริการท่องเที่ยวตามที่โฆษณาไว้ในธุรกิจดังกล่าว ที่ผ่านมา สคบ. ได้รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค เกี่ยวกับการซื้อแพคเกจทัวร์จำนวนมากน้อยเพียงใด มีการดำเนินการและดูแลผู้บริโภคอย่างไร กรณีผู้บริโภคได้มีการจองแพคเกจท่องเที่ยวจากบริษัท แล้วได้มีการชำระราคาค่าแพคเกจไปแล้ว แต่ปรากฏว่าวิชาไม่ผ่าน กรณีเช่นนี้ ผู้บริโภคจะสามารถขอเงินได้หรือไม่ รวมถึงขอแนะนำการซื้อทัวร์ไม่ให้ถูกหลอก และแนะนำช่องทางการร้องเรียนของ สคบ. ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม สามารถร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๙.๖ สคบ. ร่วมกับ กรมธุรกิจพลังงาน ลงพื้นที่ตรวจสอบร้านจำหน่ายก๊าซหุงต้ม



เมื่อวันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มอบหมายให้ นายศุภฤกษ์ เรืองหิรัญวิช นักสืบสวนสอบสวนปฏิบัติการ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา และเจ้าหน้าที่ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก ร่วมกับกรมธุรกิจพลังงาน ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจก๊าซหุงต้ม ในเขตพื้นที่ลาดกระบัง กรุงเทพฯ จำนวน ๔ ร้าน เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ประชาชนในการบริโภคก๊าซหุงต้ม ที่ได้มาตรฐาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของข้อตกลงร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (MOU) ระหว่าง สคบ. และ กรมธุรกิจพลังงาน

๙.๗ สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : การกิจพิเศษของศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ.



เมื่อวันที่ ๖ สิงหาคม ๒๕๖๗ เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรณัฐ วัฒนวิวัฒน์) มอบหมายให้นายประยงค์ เฉลิมทิศ นักสืบสวนสอบสวน (สคบ.) และนายเอกวิทย์ แสงเงิน นักสืบสวนสอบสวน (สคบ.) ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น : การกิจพิเศษของศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. โดยเป็นการพูดคุยเกี่ยวกับภารกิจของศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. การลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการที่หลอกลวงขายสินค้าปลอมและการบูรณาการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ขั้นตอนการทำงานในการลงพื้นที่ตรวจสอบของศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ รวมถึงช่องทางการแจ้งเบาะแส กรณีพบเห็นการกระทำที่น่าสงสัยว่าเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค เช่น การขายบุหรี่ไฟฟ้า หรือสินค้าปลอม และแนะนำช่องทางการร้องเรียนของ สคบ. ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ 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 : เลือกสถานดูแลผู้สูงอายุ อย่างไรให้ได้มาตรฐาน?



เมื่อวันที่ ๗ สิงหาคม ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรณัฏฐ์ ธนทิพย์) มอบหมายให้นางสาวปวีณ์พร พุ่มพวง นักสืบสวนสอบสวน และนางสาวรินลณี อายินดี นักสืบสวนสอบสวน ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น : เลือกสถานดูแลผู้สูงอายุ อย่างไรให้ได้มาตรฐาน? โดยเป็นการพูดคุยเกี่ยวกับสถานดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยที่ สคบ. มีการกำกับดูแลให้ความช่วยเหลือผู้บริโภค ประเภทของธุรกิจให้บริการผู้สูงอายุ ได้แก่ สถานดูแลผู้สูงอายุประจำวัน (Home Care) สถานบริบาล (Nursing home) ที่อยู่อาศัยเฉพาะผู้สูงอายุ (Residential home) บริการส่งผู้ดูแลไปดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน (Health at Home) สถานส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ สถานดูแลระยะยาวใน รพ. (Long-term care hospital) และสถานดูแลระยะสุดท้าย (Hospice care) ปัญหาที่ สคบ. ได้รับเรื่องร้องเรียนเข้ามาเกี่ยวกับสถานดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วย เช่น พนักงานทิ้งงาน สถานที่ไม่ได้มาตรฐาน ไม่ทำตามสัญญา และการบอกเลิกสัญญา ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ปักป้องกันได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๙.๙ สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : ตัวตุคน้ำ - อุปกรณ์จัดฟันแฟชั่น ภัยร้ายใกล้ตัว



เมื่อวันที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัทธม ธานีพันธ์) มอบหมายให้นางชนนันต์ อภิชาติพงศ์กุลนักสืบสวนสอบสวน (สคบ.) และนางสาวบุรารัตน์ โสตานักสืบสวนสอบสวน (สคบ.) ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น : ตัวตุคน้ำ - อุปกรณ์จัดฟันแฟชั่น ภัยร้ายใกล้ตัวในปัจจุบัน มีสินค้าวางจำหน่ายในท้องตลาดเป็นจำนวนมาก ทั้งสินค้าที่ปลอดภัยและไม่ปลอดภัย โดยเฉพาะสินค้าอันตรายที่ สคบ. ได้ควบคุมและดูแลอย่างเข้มงวด เพื่อกำจัดสินค้าเหล่านี้ออกจากตลาดให้หมดสิ้น สินค้าอันตรายที่ห้ามจำหน่าย ที่อาจพบเห็นขายให้กับเด็ก ๆ ได้แก่

- ตัวตุคน้ำ (เบปี้คริสตัล) เนื่องจากเด็ก ๆ อาจนำไปอมหรือกลืน ซึ่งอาจทำให้ติดคอหรือปวดท้องได้ เนื่องจากตัวตุคน้ำจะขยายตัวในกระเพาะอาหาร

- อุปกรณ์จัดฟันแฟชั่น เนื่องจากมีสารปนเปื้อนที่เป็นโลหะหนัก เช่น ตะกั่ว พลวง ซีลีเนียม โครเมียม และสารหนู นอกจากนี้ วัสดุที่ใช้ยังไม่ได้มาตรฐาน และอาจหลุดลงคอได้หากใช้ลวดที่ไม่แข็งแรง ซึ่งอาจเป็นอันตรายถึงชีวิตได้ โทษของการฝ่าฝืนหากพบว่ามีจำหน่ายสินค้าอันตรายดังกล่าว จะมีโทษจำคุกไม่เกิน ๓ ปี หรือปรับไม่เกิน ๖๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๙.๑๐ สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : เกราะป้องกันภัย เมื่อสิทธิผู้บริโภคถูกละเมิด

ถูกละเมิด



เมื่อวันที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรณัฐ อรรถนิธิพันธ์) มอบหมายให้ นางสาววิมลสิริ ทองขำดี นิตกร (สคบ.) ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น : เกราะป้องกันภัย เมื่อสิทธิผู้บริโภคถูกละเมิด ได้มีการกล่าวถึงอำนาจของ สคบ. ที่กฎหมายได้ให้ไว้ เพื่อที่จะคุ้มครองผู้บริโภคในกรณีเกิดการละเมิดและผู้บริโภคได้รับความเสียหาย ไม่ว่าจะเป็นกรณีสินค้าหรือบริการที่ได้รับไม่ตรงตามที่คุณสมบัติที่โฆษณาไว้ หรือกรณีอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นต่อผู้บริโภคและอยู่ภายใต้อำนาจของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยได้มีการแนะนำถึงสิ่งที่ผู้บริโภคควรจะทำเมื่อเกิดเหตุการณ์ถูกละเมิด เช่น เก็บหลักฐานโฆษณาและใบเสร็จหลักฐานการชำระเงิน รายละเอียดต่าง ๆ เป็นต้น และได้นำเสนอถึงขั้นตอนเมื่อเรื่องราวร้องทุกข์ได้เข้าสู่กระบวนการของ สคบ. ว่าจะเป็นเช่นไรบ้าง เช่น การเรียกทั้งสองฝ่ายมาไกล่เกลี่ย การส่งฟ้องศาล เป็นต้น โดยกฎหมายหลัก ๆ ที่ทาง สคบ. ใช้คุ้มครองผู้บริโภค คือ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๓๙ ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรมในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๒๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ฟีปกป้องกันได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๙.๑๑ สคบ. ร่วมรายการ “Better Future” ประเด็น : บทเรียนราคาแพงจากการสร้างบ้าน



เมื่อวันที่ ๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัฒม์ ธนิตพิพันธ์) มอบหมายให้นางสาวกานต์มณี จามจุรีรักษ์ นักสืบสวนสอบสวน (สคบ.) ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น : บทเรียนราคาแพงจากการสร้างบ้าน โดยเป็นการพูดคุยเกี่ยวกับปัญหาเกี่ยวกับการสร้างบ้าน เช่น ผู้รับเหมาไม่ตรงต่อเวลา ก่อสร้างล่าช้ากว่าที่ตกลงไว้ในสัญญา คุณภาพงานไม่ตรงตามสัญญา วัสดุก่อสร้างที่ใช้มีคุณภาพต่ำกว่ามาตรฐาน งานก่อสร้างไม่เรียบร้อย มีการรั่วซึม หรือโครงสร้างไม่แข็งแรง ผู้รับเหมาทิ้งงาน ผู้รับเหมาหายตัวไปกลางคัน ทำให้การก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ ค่าใช้จ่ายในการก่อสร้างสูงกว่าที่ตกลงไว้ในสัญญาอย่างมาก อาจเกิดจากการเปลี่ยนแปลงแบบ หรือการเพิ่มปริมาณงานโดยไม่ได้รับอนุญาต วิธีการป้องกันหรือรับมือจากผู้รับเหมาในการสร้างบ้านเพื่อไม่ให้เกิดปัญหา เช่น ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับเหมาแต่ละราย ขอใบเสนอราคาจากหลายๆ ราย เพื่อเปรียบเทียบราคาและรายละเอียดของงาน ตรวจสอบเอกสารสำคัญต่างๆ ใบอนุญาตประกอบกิจการ ประกันภัย และสัญญาจ้าง ปกป้องผู้เสียหาย สถาปนิก วิศวกร ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๙.๑๒ สคบ. ร่วมรายการ “Better Future” ประเด็น : เลือกสินค้าอย่างไรให้เหมาะกับธุรกิจขายตรง-ตลาดแบบตรง



เมื่อวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัฒม์ ธนิตพิพันธ์) มอบหมายให้นายณัฐวิทย์ บัวคลี่ นิตกรชำนาญการ (สคบ.) ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น : เลือกสินค้าอย่างไรให้เหมาะกับธุรกิจขายตรง-ตลาดแบบตรงโดยเป็นการพูดคุยเกี่ยวกับการยื่นจดทะเบียนประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง การวางหลักประกันในการจดทะเบียนกับ สคบ. “ยื่นคำขอรายใหม่” กรณีบุคคลธรรมดา ต้องวางหลักประกันเป็นเงินจำนวนห้าพันบาท กรณีห้างหุ้นส่วนหรือบริษัท ต้องวางหลักประกันเป็นเงินจำนวนสองหมื่นห้าพันบาท “ผู้ที่เคยยื่นจดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงกับ สคบ. แล้ว” กรณีมีรายได้ไม่เกินยี่สิบห้าล้านบาทต่อปี ถ้าเป็นบุคคลธรรมดา ต้องวางหลักประกันเป็นเงินจำนวนห้าพันบาท ถ้าเป็นห้างหุ้นส่วนหรือบริษัท ต้องวางหลักประกันเป็นเงินจำนวนสองหมื่นห้าพันบาท กรณีมีรายได้เกินยี่สิบห้าล้านบาท แต่ไม่เกินห้าสิบล้านบาทต่อปี ต้องวางหลักประกันเป็นเงินจำนวนห้าหมื่นบาท กรณีมีรายได้เกินห้าสิบล้านบาท แต่ไม่เกินหนึ่งร้อยล้านบาทต่อปี ต้องวางหลักประกันเป็นเงินจำนวนหนึ่งแสนบาท กรณีมีรายได้เกินหนึ่งร้อยล้านบาทต่อปี ต้องวางหลักประกันเป็นเงินจำนวนสองแสนบาท และสาเหตุที่ สคบ. บังคับให้จดทะเบียนเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาการหลอกลวงผู้บริโภค ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๙.๑๓ สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : เทคนิคการจองโรงแรม&ที่พัก ไม่มีสะดุด



เมื่อวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายเศรษฐ์ อรรถวิธานิช) มอบหมายให้นายปพนสรณ์ นนธิจันทร์ นักสืบสวนสอบสวนปฏิบัติการ และนายกิตติพงษ์ คาวีสินธุ์ นักสืบสวนสอบสวนปฏิบัติการ จากกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น : เทคนิคการจองโรงแรม&ที่พัก ไม่มีสะดุด โดยมีการพูดคุยเกี่ยวกับปัญหาที่พบบ่อยที่สุดและร้องเรียนมายัง สคบ. ในการจองโรงแรมและที่พักในปัจจุบัน และการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับผู้บริโภค เช่น ผู้บริโภคได้แจ้งกับทางโรงแรมหรือที่พักเพื่อให้แก้ไขปัญหาให้ แต่ทางโรงแรมหรือที่พักไม่ดำเนินการหรือเพิกเฉย ผู้บริโภคจะสามารถขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียนกับ สคบ. ได้อย่างไรบ้าง พร้อมทั้งการยกตัวอย่างกรณีศึกษาการแก้ไขปัญหาของ สคบ. เกี่ยวกับการจองโรงแรมหรือที่พัก และเทคนิคในการจองโรงแรมหรือที่พักให้ไม่มีสะดุดมีอะไรบ้าง ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม สามารถร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๙.๑๔ สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : เลือกซื้อรถยนต์ใช้แล้ว ไม่เสี่ยงเมื่อดูฉลาก



เมื่อวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัชฌ์ ธนธิพันธ์) มอบหมายให้นายศิริวิษ คำหอมกุล นักสืบสวนสอบสวน จากกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น : เลือกซื้อรถยนต์ใช้แล้ว ไม่เสี่ยงเมื่อดูฉลากโดยมีการพูดคุย เกี่ยวกับการกำกับดูแลธุรกิจรถยนต์ใช้แล้วหรือการขายรถยนต์มือสองตามเด็นท์ ของ สคบ. การปฏิบัติตาม กฎหมายของ สคบ. ของผู้ประกอบการธุรกิจ รถยนต์ใช้แล้วคืออะไร ฉลากคืออะไร ฉลากรถยนต์ใช้แล้วคืออะไร และผู้บริโภคมีสิทธิได้รับความคุ้มครองอย่างไรบ้าง การลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์ใช้แล้วของ สคบ. และหากพบผู้ประกอบการที่มีการกระทำผิดความผิดจะมีการดำเนินการอย่างไร การรับเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการซื้อรถยนต์ใช้แล้วของ สคบ. และเป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไรบ้าง รวมทั้ง สคบ. มีการช่วยเหลือผู้บริโภค กรณีเหล่านี้อย่างไร พร้อมทั้งขอแนะนำ สำหรับผู้บริโภคที่มีกำลังจะเลือกจะซื้อรถยนต์ใช้แล้ว ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอาเปรียบหรือไม่ได้ได้รับความเป็นธรรม สามารถร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๙.๑๕ สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : “คอนโดสร้างไม่เสร็จ” ปัญหาที่ไม่ควรมองข้าม



เมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธสรณ์อัชฌาธิพนธ์) มอบหมายนางสาวศิรินทิพย์ ขจรสุขศิริ นักสืบสวนสอบสวน (สคบ.) ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น : “คอนโดสร้างไม่เสร็จ” ปัญหาที่ไม่ควรมองข้ามการซื้อคอนโดมิเนียมเพื่อเป็นที่อยู่อาศัย เป็นหนึ่งในตัวเลือกยอดนิยมของคนยุคใหม่ ด้วยความสะดวกสบาย ครบครัน และทำเลที่หลากหลาย อย่างไรก็ตาม ยังมีผู้ซื้อคอนโดมิเนียมจำนวนไม่น้อยที่ต้องเผชิญกับปัญหา “คอนโดสร้างไม่เสร็จ” เนื่องจากการก่อสร้างล่าช้า ผู้รับเหมาทิ้งงาน รวมทั้งปัญหาอื่น ๆ อีกมากมาย ซึ่งส่งผลกระทบต่อตารางแผนทางการเงิน เวลา รวมไปถึงเสียความรู้สึก เนื่องจากราคาส่งหาริมทรัพย์ประเภทบ้านหรือห้องชุดนั้น มีราคาตั้งแต่ ๑ ล้านบาทจนถึงหลายสิบล้านบาท ซึ่งเป็นเงินจำนวนที่สูงมาก ผู้บริโภคบางรายเก็บเงินมาทั้งชีวิตเพื่อที่จะได้มีที่อยู่ แต่กลับต้องมาเจอปัญหาต่าง ๆ โดยที่ปัญหาคอนโดมิเนียมก็เป็น ๑ ในปัญหายอดฮิตที่ถูกร้องเรียนเข้ามายัง สคบ. ซึ่งในหนึ่งปีมีเรื่องร้องเรียนมากกว่า ๑,๐๐๐ ครั้ง และมีแนวโน้มที่ปริมาณจะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ปัญหาที่ถูกร้องเรียนเข้ามามีดังนี้ เช่น การก่อสร้างล่าช้า ไม่เป็นไปตามที่โฆษณาไว้ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลาการก่อสร้าง หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในตัวโครงการ คุณภาพไม่เป็นไปตามที่โฆษณา เป็นต้น ซึ่งหลาย ๆ ท่านไม่ทราบสิทธิของตนเองที่สามารถที่จะเรียกร้องได้ในกรณีต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น อย่างเช่น ในกรณีที่สิ่งที่ไม่ได้ไม่เป็นไปตามโฆษณา ผู้บริโภคสามารถเรียกร้องได้ เนื่องจากการโฆษณานั้นถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา ดังนั้นหากไม่เป็นไปตามโฆษณา ก็ถือว่าเจ้าของโครงการผิดสัญญากับผู้บริโภค โดยสิ่งที่สำคัญคือ ผู้บริโภคจะต้องเก็บหลักฐานทั้งหมดไว้ให้ดี ไม่ว่าจะเป็นรูปโฆษณา รูปถ่ายที่ระบุวันที่ เพื่อที่จะให้หลักฐานนั้นมีความหนักแน่นขึ้นในกรณีที่มีการเรียกร้องค่าเสียหาย

จากผู้ประกอบการธุรกิจ ดังนั้นไม่ว่าจะทำสัญญาใด ๆ สิ่งที่ผู้บริโภคจะต้องคำนึงถึง คือ การเลือกผู้ประกอบการธุรกิจที่เชื่อถือได้ และหาข้อมูลเกี่ยวกับการทำสัญญาต่าง ๆ รวมไปถึงเก็บข้อมูลหลักฐานทุกอย่างในระหว่างกระบวนการเจรจาซื้อขาย จนไปถึงการทำสัญญา เพื่อปกป้องปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ ทั้งนี้หากผู้บริโภคถูกเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๙.๑๖ สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : รู้ไว้ใช้ว่า...ร้องเรียนปัญหาซื้อสินค้าออนไลน์



เมื่อวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อรรถ ฤทธิพันธ์) มอบหมายให้ นายวรวัฒน์ อยู่รอด นิตกร (สคบ.) และนายวชิระ ทองอ่อน นิตกร (สคบ.) ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น : รู้ไว้ใช้ว่า...ร้องเรียนปัญหาซื้อสินค้าออนไลน์ การซื้อสินค้าออนไลน์นั้น เราปฏิเสธไม่ได้เลยว่าในปัจจุบันมีความสะดวกสบายเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นสินค้าและตัวเลือกที่หลากหลาย รวมไปถึงการจัดส่งที่รวดเร็ว แต่อย่างไรก็ตาม ด้วยช่องทางการสั่งซื้อสินค้าที่สะดวกสบายแบบนี้ ทำให้มีผู้ประกอบการบางรายที่มีความไม่ซื่อสัตย์ พยายามที่จะหาช่องทางการเอาเปรียบผู้บริโภคจนเกิดความเสียหาย ไม่ว่าจะเป็น สินค้าที่ไม่ตรงปก หรือสั่งสินค้าอย่างหนึ่ง แต่กลับได้อีกอย่างหนึ่ง ซึ่งสาเหตุนี้มันเป็นเรื่องที่ทำให้ผู้บริโภคทำการร้องเรียนมายัง สคบ. เป็นจำนวนมาก ดังนั้น สคบ. จึงแนะนำผู้บริโภคดังนี้ คือ เมื่อรู้ว่าตนเอง ถูกโกง จะต้องตั้งสติและเก็บรวบรวมหลักฐานเพื่อติดต่อกับผู้ขายสินค้า โดยสิ่งที่ผู้บริโภคควรที่จะต้องเก็บ มีดังนี้ หลักฐานการพูดคุยซื้อขาย หลักฐานการชำระเงิน รูปถ่ายสินค้า และหากมีคลิปวิดีโอและรูปภาพตอนเปิดสินค้า ก็จะดีมาก ขึ้น แต่อย่างไรก็ตามหากไม่สามารถติดต่อกับผู้ขายได้ ก็แจ้งเข้ามาทาง สคบ. เพื่อที่จะหาทางออกต่อไป ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot 24 ชั่วโมง

๙.๑๗ สคบ. ร่วมรายการ Better Future ทางโทรศัพท์ ประเด็น : คลายข้อสงสัย เข้าใจ COD และมาตรการ “ส่งดี”



เมื่อวันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัฒม์ ธนธิพันธ์) มอบหมายให้นางสาวพิชชา ไกรรัตน์ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ จากกองคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสัญญา ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น : คลายข้อสงสัย เข้าใจ COD และมาตรการ “ส่งดี” โดยมีการพูดคุยเกี่ยวกับ COD คืออะไร มาตรการส่งดี (Dee-Delivery) คืออะไร เกี่ยวข้องอะไรกับ COD ทำไมการจัดส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทาง (COD) จึงต้องมีมาตรการควบคุม รายละเอียดและข้อกำหนดสำคัญในมาตรการส่งดี (Dee-Delivery) มีอะไรบ้าง กรณีหากพนักงานให้บริการขนส่งสินค้านำสินค้าไปส่งให้กับผู้บริโภค และผู้บริโภคเปิดสินค้าออกดูแล้วได้รับสินค้าที่ไม่ตรงกับที่สั่งซื้อจะสามารถดำเนินการอย่างไร สำหรับมาตรการนี้หากผู้ประกอบการให้บริการขนส่งสินค้าไม่ดำเนินการตามประกาศฯ จะมีความผิดตามกฎหมายอย่างไร และในส่วนของผู้บริโภคจะมีอย่างไร รวมทั้งเตือนภัยประชาชนผู้บริโภคเกี่ยวกับการซื้อสินค้าออนไลน์ รวมถึงผู้ประกอบการที่คิดจะใช้โอกาสนี้เพื่อหลอกลวงผู้บริโภค ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม สามารถร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ฝึกป้องกันได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๑๐. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดประชุมสัมมนาให้ความรู้แก่ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๖ ครั้ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. การจัดประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

๑.๑ โครงการเสริมสร้างศักยภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ๒๕๒๒

การจัดโครงการเสริมสร้างศักยภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาศักยภาพและเสริมสร้าง ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและขั้นตอนในการดำเนินคดีอาญาและการดำเนินการเปรียบเทียบคดีของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เมื่อวันที่ ๗ สิงหาคม ๒๕๖๗ ณ โรงแรมอมารี ดอนเมือง แอร์พอร์ต กรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๑๐๐ คน



ผลการดำเนินงาน : ผู้เข้าร่วมสัมมนาซึ่งเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีความรู้ ความเข้าใจในกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองกฎหมายและคดี

๑.๒ โครงการแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการ ประเด็นการโฆษณาสินค้าหรือบริการ

การจัดโครงการแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการ ประเด็นการโฆษณาสินค้าหรือบริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบูรณาการแก้ไขปัญหาคำ “ประเด็นการโฆษณาสินค้าหรือบริการ” ให้สามารถดำเนินการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งเชิงป้องกันและเชิงแก้ไขปัญหาให้ครอบคลุมต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นรูปธรรม และยั่งยืน เมื่อวันที่ ๗ - ๘ สิงหาคม ๒๕๖๗ ณ โรงแรม เดอะ คาวาลิ คาซ่า รีสอร์ท จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๑๐๐ คน



ผลการดำเนินงาน : ผู้เข้าร่วมสัมมนามีความรู้เท่าทันต่อการโฆษณาสินค้าหรือบริการที่เข้าข่ายละเมิดสิทธิผู้บริโภค หรือเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการโฆษณาสินค้าหรือบริการมีการบูรณาการการแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นรูปธรรม ผู้ประกอบธุรกิจมีจรรยาบรรณและมีการส่งเสริมการโฆษณาสินค้าหรือบริการที่ถูกต้องและเป็นธรรม

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนประสานงานภาครัฐและเอกชน)

๑.๓ โครงการประเมินและทบทวนกฎหมายและนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับอาเซียน (ASEAN Peer Review Plenary)

การจัดโครงการประเมินและทบทวนกฎหมายและนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับอาเซียน (ASEAN Peer Review Plenary) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประเทศไทยในฐานะประเทศสมาชิกอาเซียน ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและกิจกรรมตามแผนยุทธศาสตร์อาเซียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในทุกๆ สามารถขับเคลื่อนภารกิจของไทยภายใต้แผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับเป็นโอกาสอันดีที่จะแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์และข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน เพื่อรับทราบสถานการณ์และสร้างความมั่นใจในการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศสมาชิก เมื่อวันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๗ ณ โรงแรมณ ไอบิส สไตล์ กรุงเทพฯ รัชดา กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๕๐ คน



ผลการดำเนินงาน : ประเทศไทยในฐานะประเทศสมาชิกอาเซียนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและกิจกรรมตามแผนยุทธศาสตร์อาเซียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในทุกๆ สามารถขับเคลื่อนภารกิจของประเทศไทยภายใต้แผนยุทธศาสตร์อาเซียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้แลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์และข้อมูลข่าวสารระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน เพื่อรับทราบสถานการณ์และสร้างความเชื่อมั่นในการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งในประเทศไทยและประเทศในภูมิภาคอาเซียน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนความร่วมมือกับต่างประเทศ)

๑.๔ โครงการชักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการ ในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๗

การจัดโครงการชักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการ ในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อชักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๗ แก่หน่วยงานภาครัฐ ภาคประชาชน และภาคเอกชน ในการปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมาย เมื่อวันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๗ ณ โรงแรมเซ็นทารา ไทฟ์ ศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๒๐๐ คน



ผลการดำเนินงาน : ผู้เข้าร่วมสัมมนาทั้งภาคประชาชน และภาคเอกชน รวมถึงผู้ประกอบการ ให้บริการขนส่งสินค้ามีความรู้ความเข้าใจประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

๑.๕ โครงการยกระดับความคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสังคมผู้สูงอายุ

การจัดโครงการยกระดับความคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสังคมผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการดูแลเด็ก ผู้สูงอายุ คนทุพพลภาพ และผู้ป่วยตามสถานที่อยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๙ พร้อมกับประชาสัมพันธ์และรณรงค์กิจกรรมให้ตระหนักถึงสิทธิผู้บริโภคตามประกาศฯ และดำเนินการลงพื้นที่เพื่อกำกับติดตาม และควบคุมกลุ่มธุรกิจดังกล่าว เมื่อวันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๗ ณ ศูนย์ประชุมวายุภักษ์ กรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๓๐๐ คน



วันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๗ เวลา ๐๙.๐๐ น. นางสาวทรงศิริ จุมพล รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เป็นประธานเปิดโครงการยกระดับความคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสังคมผู้สูงอายุ (ครั้งที่ ๑) โดยมี นายศรัณย์ รัชქเผ่า ผู้อำนวยการสำนักแผนและพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นผู้กล่าวรายงาน โครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการควบคุมธุรกิจดูแลผู้สูงอายุตามสถานที่อยู่อาศัยรวมถึงการประชาสัมพันธ์สิทธิของผู้บริโภคและกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย ของธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ณ ศูนย์ประชุมวายุภักษ์

ผลการดำเนินงาน : ผู้เข้าสัมมนากลุ่มเปราะบางทางสังคม โดยเฉพาะผู้สูงอายุได้รับโอกาสและความคุ้มครองทางสังคมในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคและสิทธิมนุษยชนอย่างเป็นรูปธรรม

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนประสานงานภาครัฐและเอกชน)

๒. การจัดประชุมสัมมนาบูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคภาครัฐและภาคเอกชน
๒.๑ พิธีลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภค



วันอังคารที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัทธม์ ธนธิพันธ์) และคณบดีคณะนิติศาสตร์ปริทัศน์ พนมยงค์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ (อาจารย์ ดร. สุทธิพล ทวีชัยการ) ร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกันระหว่างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กับ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ข้อตกลงความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ให้กับนักศึกษาและคณาจารย์ ทั้งในส่วนของกฎหมาย ข่าวสาร กรณีศึกษา รวมถึงการเป็นเครือข่ายในการเผยแพร่ความรู้ และแนวทางแก้ไข และร่วมกันป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิตจริงของประชาชนทั่วไป ซึ่งจะทำให้การคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินไปอย่าง ครบวงจรและมีประสิทธิภาพ

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

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ จำนวน ๑ ครั้ง จำนวน ๗๖ เรื่อง ดังนี้

- การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านอสังหาริมทรัพย์ จำนวน ๑๔ เรื่อง
- การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านสินค้าและบริการ จำนวน ๑๕ เรื่อง
- การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านโฆษณา จำนวน ๑๗ เรื่อง
- การดำเนินคดีกับผู้ประกอบด้านธุรกิจขายตรง และตลาดแบบตรง จำนวน ๕ เรื่อง
- ยุติเรื่องร้องทุกข์
 - ยุติเรื่องด้านอสังหาริมทรัพย์ จำนวน ๙ เรื่อง
 - ยุติเรื่องด้านสินค้าและบริการ จำนวน ๑๒ เรื่อง
 - ยุติเรื่องด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง จำนวน ๒ เรื่อง
- ขอบทวนมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการประชุมครั้งที่ ๗/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๑๖ สิงหาคม ๒๕๖๕ ในการดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท คอนติเนนตัล ซิตี จำกัด โครงการ โนเบิล อารีย์ อารีย์
- ขอบทวนมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการประชุมครั้งที่ ๕/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๖๖ กรณีขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่นายนิธิ สายสว่าง โดยขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวภัทริดา บุญยัง และนางสาวเปล่า แดปป์ ซอลญา (Miss Pelagie Ndape Nsunya)

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

๑. คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก

- ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง
๑. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลากเรื่อง ให้รถยนต์และรถยนต์ไฟฟ้า เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก
 ๒. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถจักรยานยนต์ใช้แล้ว และรถจักรยานยนต์ไฟฟ้าใช้แล้วเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๒. คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

- ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง
๑. พิจารณาทบทวนข้อความคำเตือนใน (ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานสัญญาจองรถยนต์ (รถใหม่) แบบ ก (ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานสัญญาจองรถจักรยานยนต์ (รถใหม่) แบบ ข และ (ร่าง) แบบสัญญา มาตรฐานสัญญาจองห้องชุด
 ๒. พิจารณาให้ความเห็นแบบสัญญาธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์ของบริษัท นิสสัน ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจ ที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕
 ๓. พิจารณาให้ความเห็นหลักฐานการรับเงินธุรกิจการขายรถยนต์ใช้แล้วของ บริษัท เลมอน - เอด (ประเทศไทย) จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ใช้แล้วเป็นธุรกิจ ที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๕๐

คณะอนุกรรมการคณะต่างๆ

๑. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๑๕ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินการคดีแพ่งแก่บริษัท โชนาช่วยอะไหล่ยนต์ 789 จำกัด
๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งห้างหุ้นส่วนจำกัด วีรภัทรเนอร์สซิงค์ แลและนางนราภรณ์ จารัตน์ หุ้นส่วนผู้จัดการ
๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัทโตโยต้าสยามมอเตอร์ ซาลอนยูสคาร์ จำกัด และบริษัท ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท โกลบอล เจท เอ็กซ์เพรส (ไทยแลนด์) จำกัด และ MR.Junfa Lin
๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท ทีซีแอล อิลักทอนิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด
๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายจรลพงษ์ มีแก้วสุข
๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายปุ่นญูสา ศิลาหิรัญ
๘. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ห้างหุ้นส่วนจำกัด บ้านรังสิตเนอร์สซิงค์ แลและนางสาววนิดา พวงบุตร หุ้นส่วนผู้จัดการห้าง ฯ
๙. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวจิรดา ประเสริฐทรัพย์
๑๐. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางเขมรัตน์ ยิ้มศรีสุขสันต์
๑๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ MR nguyen duc huy
๑๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท แพลซ เอ็กซ์เพรส จำกัด
๑๓. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายปรีชา แสงเรือง
๑๔. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายณัฐภัทร์ ภัคจิรารุ่งโรจน์
๑๕. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวอมรรัตน์ ศิริสวัสดิ์

๒. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๙ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท วอลกรีน ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด
๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เจดับบลิว เรียดเอสเตท จำกัด
๓. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายวันชัย ลีศิริวงศ์
๔. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายธีระพงษ์ ประเสริฐ
๕. ขอให้พิจารณาแพ่งแก่บริษัท เจดับบลิว เรียดเอสเตท จำกัด
๖. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายประกอบ คำแสนราช
๗. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายอัศวิน รอดม้วย
๘. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท แคปปิตอลจี ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด
๙. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ห้างหุ้นส่วนจำกัด จีทีซี ดีไซน์

๓. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านโฆษณาและบริการ

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวสิริลักษณ์ ปราชญ์ปัญญาธร
๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เอ็ม จี คอนเน็กซ์ จำกัด

๔. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาความเป็นอันตรายของสินค้าประเภทพัดลมคล้องคอ
๒. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC
๓. ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC

ของผู้ประกอบธุรกิจ

๕. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองข้อความบนฉลากสินค้า

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาการใช้ข้อความบนฉลากสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์เสริมสำหรับผ้ายี่ห้อ ดาวนนี่ สูตรป้องกันผ้ายับ ของบริษัท พรอคเตอร์ แอนด์ แกนเบล เทรตติ้ง

๖. คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์ใช้แล้วและรถยนต์ไฟฟ้าใช้แล้ว เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๗. คณะอนุกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

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

๘. คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

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

๙. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๕ ครั้ง จำนวน ๕ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีกับบริษัท เคพีโอได้คลองหลวง จำกัด
๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีกับบริษัท พีดี เฮ้าส์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีกับห้างหุ้นส่วนจำกัด ต้นรัก เนอร์สซิ่งแคร์
๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีกับบริษัท ไอเดีย อินโนเวชั่น เทรต จำกัด
๕. ส่งให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการต่อไปให้ดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจ

แทนผู้บริโภค

๑๐. คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินการเปรียบเทียบความผิด กรณีขัดหนังสือเรียก
๒. ขอให้พิจารณาดำเนินการเปรียบเทียบความผิด กรณีขัดหนังสือเรียก
๓. ขอให้พิจารณาดำเนินการเปรียบเทียบความผิด กรณีขัดหนังสือเรียก

๑๑. คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๔๒ ครั้ง เรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๘๖ เรื่อง ผู้ร้อง จำนวน ๘๖ ราย ไกล่เกลี่ยสำเร็จ จำนวน ๔๖ เรื่อง ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ จำนวน ๔๐ เรื่อง และจำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย ๒,๑๒๕,๑๘๘.๗๐ บาท (สองล้านหนึ่งแสนสองหมื่นห้าพันหนึ่งร้อยสิบแปดบาทเจ็ดสิบสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย (บาท)
ด้านยานยนต์	๔	๔	๔	๑	๓	-
ชุดที่ ๑ (ด้านสัญญา)	๔	๖	๖	๔	๒	๖๗๑,๔๐๐.๐๐
ชุดที่ ๒ (ด้านสัญญา)	๔	๖	๖		๖	-
ชุดที่ ๓ (ด้านฉลาก)	๖	๒๔	๒๔	๑๔	๑๐	๑๙๙,๕๕๐.๐๐
ชุดที่ ๔ (ด้านโฆษณา)	๑	๒	๒	๒		๓๒๐,๐๐๐.๐๐
ชุดที่ ๕ (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง)	๓	๑๐	๑๐	๒	๘	๓๑,๗๘๖.๗๐
ชุดที่ ๖ (ภูมิภาค)	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๗ (ด้านสินค้าและบริการ)	๖	๙	๙	๖	๓	๕๓๘,๓๔๒.๐๐
ด้านเวชกรรม ทันตกรรม สถานเสริมความงาม	๑	๒	๒	๒		๑๕๐,๐๐๐.๐๐
ด้านต่างประเทศ	-	-	-	-	-	-
ประจำจังหวัด	๑๓	๒๓	๒๓	๑๕	๘	๒๑๔,๐๐๐
รวม	๔๒	๘๖	๘๖	๔๖	๔๐	๒,๑๒๕,๑๘๘.๗๐

๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ผู้รับบริการแสดงความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

- ๑) แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๑๒ ราย
 - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐%
- ๒) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) จำนวน ๒๑๒ ราย
 - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๕๘%
- ๓) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จำนวน ๒,๐๔๘ ราย
 - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๕๕%
