

สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค และรายงานผลการดำเนินงาน  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗  
(เดือนกันยายน ๒๕๖๗)

# คำนำ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รวบรวมผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้ดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ รวมทั้งนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยจัดเป็นรูปแบบรายงาน เพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับ ผู้บริหาร ใช้เป็นแนวทางประกอบการตัดสินใจในการจัดทำแผนงาน/โครงการ กำหนดนโยบายหรือแก้ไขปัญหาต่างๆ และเผยแพร่ข้อมูลทั้งภายใน และภายนอกองค์กร เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนทั่วไป

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานสรุปผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะเป็นประโยชน์ให้แก่หน่วยงานต่างๆ และประชาชนทั่วไปสามารถนำข้อมูลผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

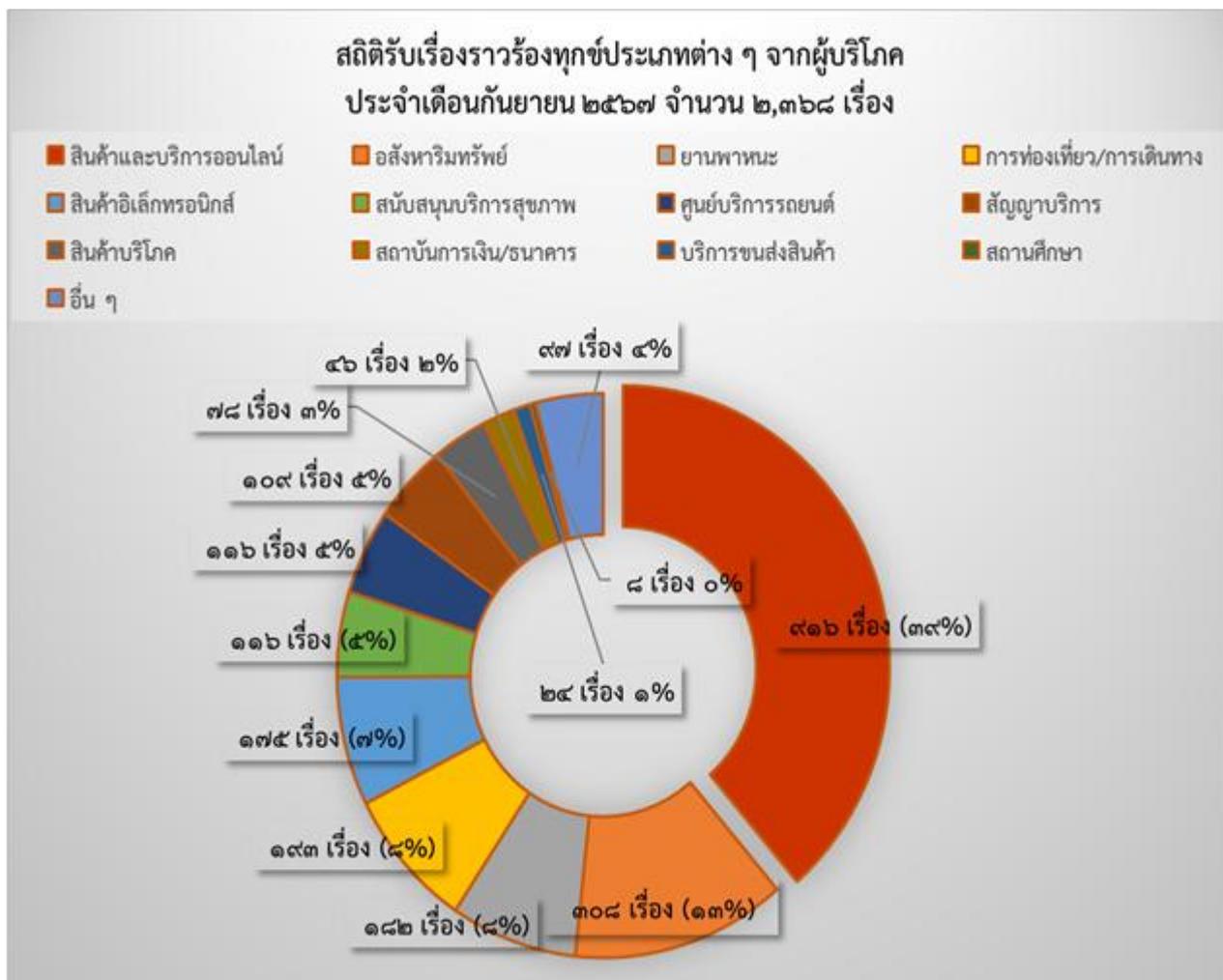
## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๗	ก
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑
๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑๕
๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๖
๔. การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๖
๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค	๑๗
๖. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล	๑๘
๗. การจดทะเบียน และการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง	๑๙
๘. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ	๒๑
๙. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค	๒๒
๑๐. ข่าวเด่นประจำเดือน	๒๓
๑๑. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	๔๒
๑๒. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ	๔๘
๑๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๕๑

**สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค  
และผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๗**

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)  
ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒,๓๖๘ เรื่อง

**แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค**



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ตุลาคม เวลา ๑๐.๐๐ น.

## ๑.๑ สถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ที่เข้ามามากที่สุด

ประเภทเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับ		
ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (ราย)
๑.	ซื้อขายสินค้าออนไลน์	๘๔๗
๒.	รถยนต์	๑๖๖
๓.	จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน	๑๓๙
๔.	ศูนย์บริการ	๑๑๔
๕.	อาคารชุด/คอนโดมิเนียม	๑๐๓

## ๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

๒.๑ ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติ จากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๓๒๙ เรื่อง ผู้บริโภค ๑,๓๕๑ ราย เป็นเงิน ๓๔,๖๕๔,๑๘๖.๗๒ บาท (สามสิบสี่ล้านหกแสนห้าหมื่นสี่พันหนึ่งร้อยแปดสิบหกบาทเจ็ดสิบบสองสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ส่วนบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์	๗๐๔	๗๐๔	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๓๐๙	๓๐๙	๓๔,๙๘๐.๐๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๙๔	๙๔	๖๗,๕๘๙.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๑๕๖	๑๕๖	๒๔๑,๑๘๔.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๑๓	๑๓	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๕๓	๗๕	๓๔,๓๑๐,๔๓๓.๗๒
<b>รวม</b>	<b>๑,๓๒๙</b>	<b>๑,๓๕๑</b>	<b>๓๔,๖๕๔,๑๘๖.๗๒</b>

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๐๐ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมาด้วย)

๒.๒ สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคซึ่งมีเรื่องค้างถึงปัจจุบัน (เดือนกันยายน ๒๕๖๗) ทั้งหมด ๔,๕๓๙ เรื่อง ข้อมูล ณ วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๗ จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

### ๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินการรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒๐ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๙๖ ราย เป็นเงิน ๑๓,๘๐๕,๐๓๑.๐๐ บาท (สิบสามล้านแปดแสนห้าพันสามสิบเอ็ดบาทถ้วน)

### ๔. การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๘ คดี ผู้บริโภค ๒๕ ราย เป็นเงิน ๖,๙๙๖,๙๘๓.๐๐ บาท (หกล้านเก้าแสนเก้าหมื่นหกพันเก้าร้อยแปดสิบสามบาทถ้วน)

### ๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๕ คดี ผู้ประกอบการธุรกิจ จำนวน ๘ ราย เป็นเงิน ๔๙๐,๐๐๐.๐๐ บาท (สี่แสนเก้าหมื่นบาทถ้วน)

### ๖. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

ได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล จำนวน ๒ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๒ ราย เป็นเงิน ๗๒๒,๓๓๓.๐๐ บาท (เจ็ดแสนสองหมื่นสองพันสามร้อยสามสิบสามบาทถ้วน)

### ๗. ข้อมูลการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

๗.๑ การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียน ลงนามรับจดทะเบียน จำนวน ๑๐ ราย

๗.๒ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียน ลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง จำนวน ๑๖ ราย

### ๘. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ

ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค โดยแบ่งตามประเภทธุรกิจ ดังนี้

๘.๑ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป จำนวน ๓๔ ราย

๘.๒ การตรวจสอบสัญญา จำนวน ๖ ราย

### ๙. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๘๕ เรื่อง/ครั้ง/เล่ม

### ๑๐. ข่าวเด่นประจำเดือน

มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๘ เรื่อง ได้แก่ (๑) สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : การจองตั๋วเครื่องบิน&ที่พักในต่างประเทศ (๒) สคบ. ร่วมรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น : การออกกฎหมายมาตรการส่งดี COD (๓) รถไฟฟ้าขบวนวัตถุได้นำ ถาดรองแบบตเสี่ยหาย บ.ประกันไม่ยอมเคลม (๔) สคบ. ร่วมออกรายการสนามเป่าบรรเทาทุกข์ ประเด็น : เตือนภัย..ตู้น้ำดื่มเถื่อน กลางกรุง (๕) สคบ. ร่วมสนทนาใน รายการสถานีประชาชน ประเด็น: ร้อง! ผู้รับเหมาทำงานทั่วประเทศ เสียหายกว่า ๑ ล้านบาท (๖) สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : การสมัครสมาชิก (Club) เพื่อใช้ บริการที่พักตามสัญญา (๗) สคบ. จัดหนักคนแอบอ้างเป็นเจ้าของหน้าที สคบ. เปิดร้านขายบุหรีไฟฟ้า (๘) สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : การรับเรื่องร้องเรียนส่วนภูมิภาคของ สคบ. (๙) มาตรการส่งดี (Dee – Delivery) (๑๐) สคบ. ร่วมออกรายการ Better Future ช่อง NBT2 HD ตอน : มาตรการส่งดี ปลอดภัย จ่ายสบาย กับ สคบ. (๑๑) สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : อย่าหลงกลโฆษณาออนไลน์ ลดราคาเกินจริง

สินค้าไม่ตรงปก!! (๑๒) สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : สคบ. กับสินค้าที่ไม่ปลอดภัย. (๑๓) สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : ผู้บริโภค รู้เท่าทันโฆษณา (๑๔) สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : คคบ. ฟาดไม่ยั้ง สั่งฟ้องเดือด ผู้ประกอบการละเมิดสิทธิกว่า ๑๕ ล้านบาท (๑๕) สคบ. ร่วมสัมภาษณ์สดในรายการ “ถกไม่เถียง” ประเด็น: ปิดวงจร แต่ไฟแนนซ์ไม่คืนเล่ม ผู้เสียหายอีกเพียบ ค้างหนี้ ๔๐๐ ล้าน (๑๖) สคบ. เข้าร่วมรายการ โทษกระแส กรณีออมทอง ชองแดง (๑๗) สคบ. สัมภาษณ์สดรายการ Better Future ช่อง NBT2 HD ตอน : สคบ. กับทองรูปพรรณ (๑๘) สคบ. ให้สัมภาษณ์ต่อผู้สื่อข่าว กรณีซื้อทองออนไลน์ผ่านแม่ค้าชื่อดัง

### ๑๑. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๖ ครั้ง ได้แก่ (๑) โครงการยกระดับความคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสังคมผู้สูงอายุ (๒) กิจกรรมติดตาม ประเมินผล และทบทวนผลสัมฤทธิ์ของแผนพัฒนากฎหมายของ สคบ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (๓) โครงการยกระดับความคุ้มครองผู้บริโภคในสังคมผู้สูงอายุ (๔) โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อเสริมสร้างศักยภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ (๕) โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อเตรียมความพร้อมการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. ๒๕๖๘ และ (ร่าง) แผนปฏิบัติราชการ รายปี พ.ศ. ๒๕๖๙ (๖) โครงการ Smart Consumer

๑๒. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	จำนวนครั้ง	จำนวนเรื่อง
<b>ส่วนกลาง</b>	<b>๑๘</b>	<b>๑๐๒</b>
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๑	๕๖
คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา	๑	๑
คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	๑	๒
คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป	๓	๑๕
คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์	๔	๑๑
คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย	๑	๒
คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองข้อความบนฉลากสินค้า	๑	๑
คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า	๑	๒
คณะอนุกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน	๑	๑
คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน	๒	๒
คณะอนุกรรมการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๒	๙
<b>รวม</b>	<b>๑๘</b>	<b>๑๐๒</b>

๑๒.๑ คณะอนุกรรมการไต่ถามเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ไต่ถามข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไต่ถามเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับ การชดเชย (บาท)
รวม	๒๑	๕๑	๕๑	๓๕	๑๖	๘๐๓,๑๙๗.๖๐

### ๑๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ได้กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

๑๓.๑ ความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๓๓ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐ %

๑๓.๒ ความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) จำนวน ๒๓๓ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๒๘ %

๑๓.๓ ความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จำนวน ๒,๐๖๗ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๖๘%

\*\*\*\*\*

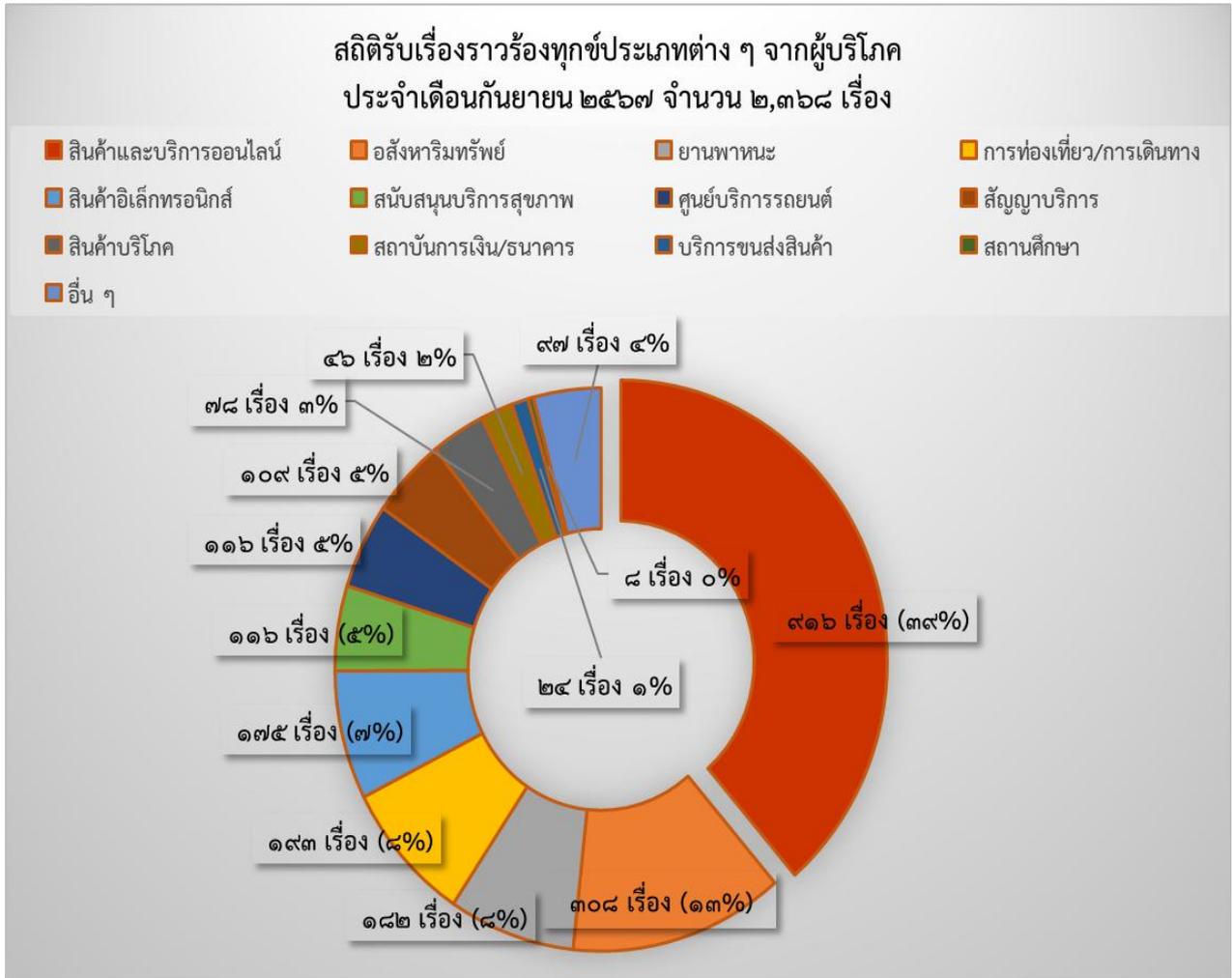
**สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
สำนักนายกรัฐมนตรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (เดือนกันยายน ๒๕๖๗)**

\*\*\*\*\*

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ รวมทั้งนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาล ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ในเดือนกันยายน ๒๕๖๗ สรุปได้ ดังนี้

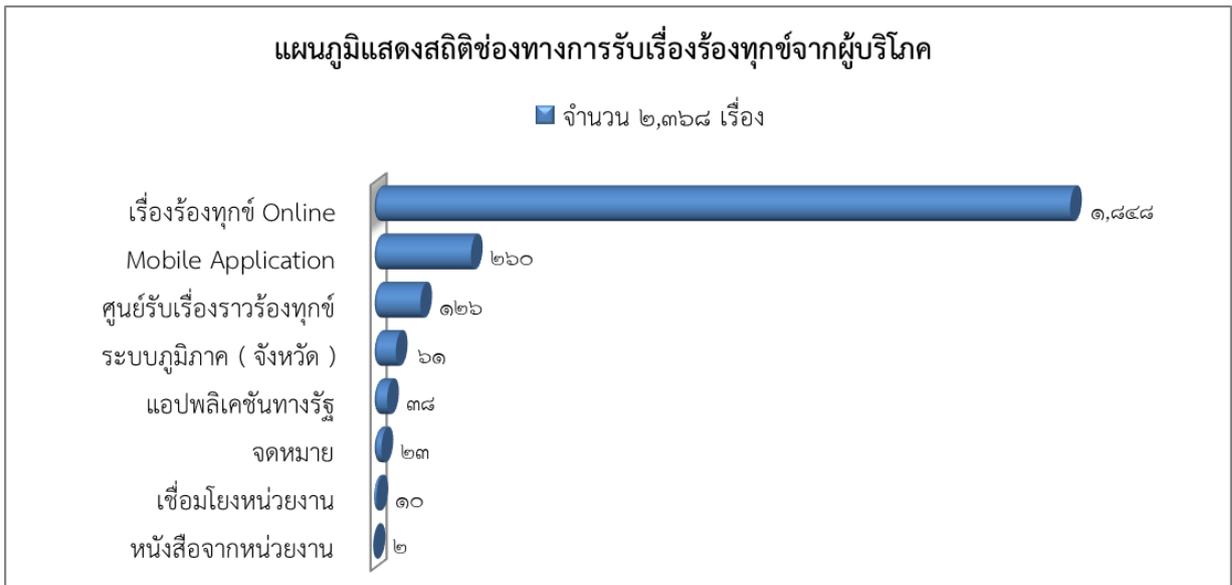
**๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค**

๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒,๓๖๘ เรื่อง รายละเอียดดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

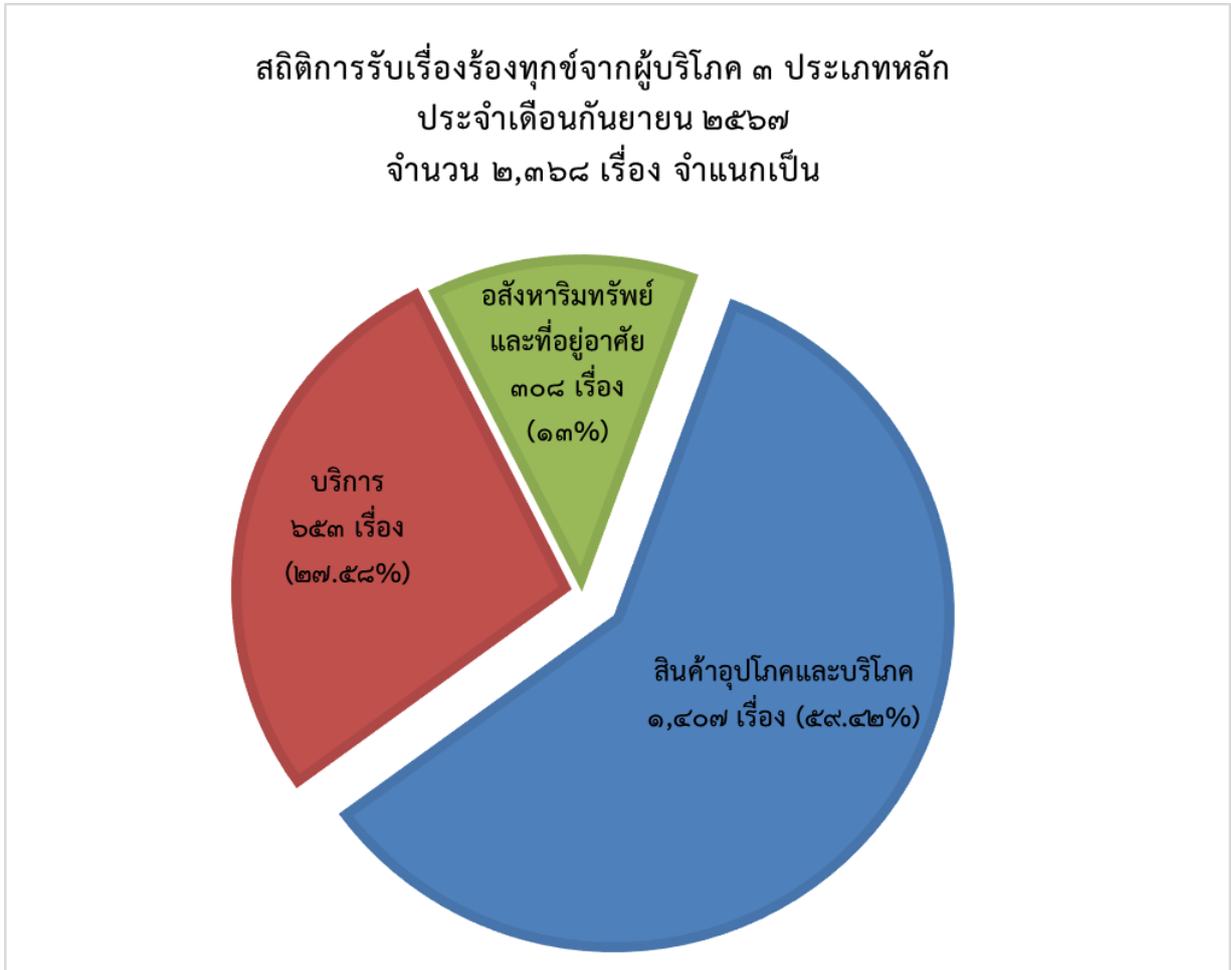
**ช่องทางเรื่องร้องทุกข์** : สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

๑.๒ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคออกเป็นประเภทหลัก ๓ ประเภท ได้แก่ ๑) สินค้าอุปโภคและบริโภค ๒) บริการ และ ๓) อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งในเดือนกันยายน ๒๕๖๗ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ จำนวน ๒,๓๖๘ เรื่อง ดังนี้

**แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๓ ประเภทหลัก**

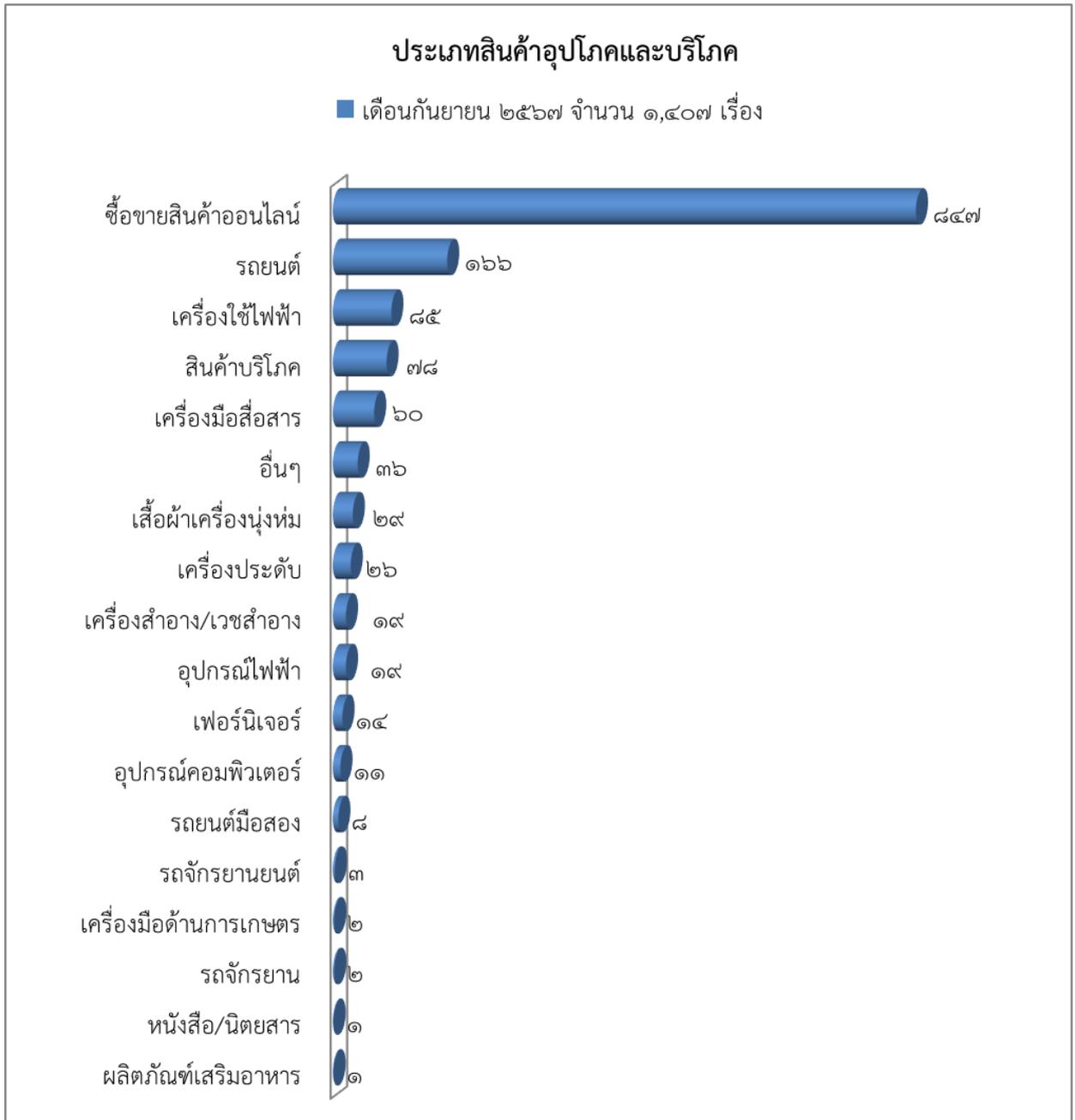


ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๗ จากสถิติในแผนภูมิ พบว่า ประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๑,๔๐๗ เรื่อง (๕๙.๔๒%) รองลงมา คือ บริการ จำนวน ๖๕๓ เรื่อง (๒๗.๕๔%) และอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๓๐๘ เรื่อง (๑๓.๐๔%) ซึ่งแบ่งประเภทเรื่องร้องทุกข์ต่าง ๆ ได้ดังนี้

### ๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

#### แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค ในเดือนกันยายน ๒๕๖๗ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ จำนวน ๘๔๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๒๐ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนกันยายน ๒๕๖๗

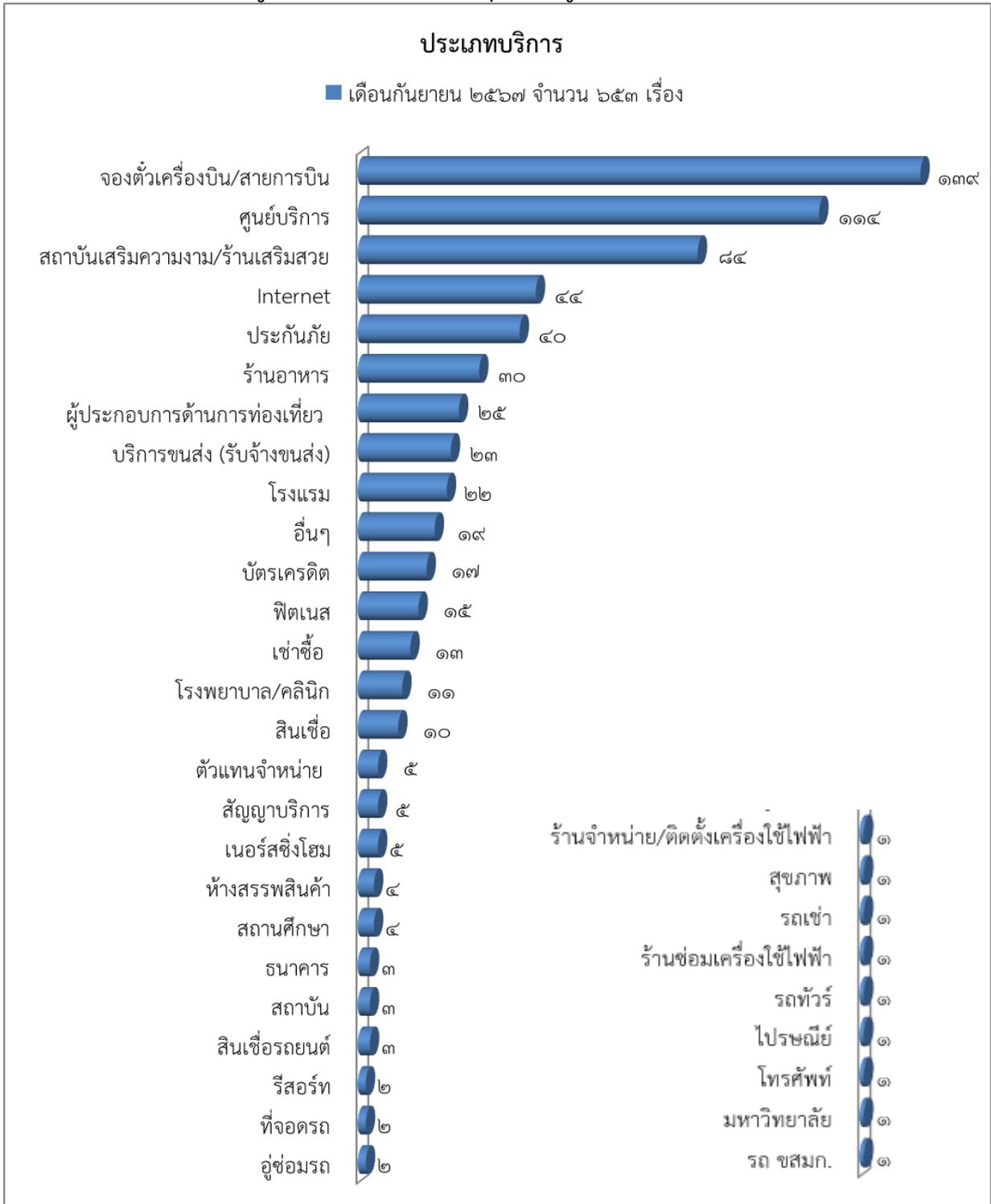
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๘๔๗)	ขอเงินคืน	๒๙๗
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๒๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๔๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๘๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕๘
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๓๗
	สินค้าชำรุด	๗
	โฆษณาเกินจริง	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
รถยนต์ (๑๖๖)	ชำรุด	๘๐
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๓
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๓
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๕
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๓
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๒
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๘๕)	สินค้าชำรุด	๕๑
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๘
	โฆษณาเกินจริง	๔
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๒
	ขอเงินคืน	๒
สินค้าบริโภค (๗๘)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๖๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๒
	โฆษณาเกินจริง	๔
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
เครื่องมือสื่อสาร (๖๐)	สินค้าชำรุด	๔๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๗
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
อื่น ๆ (๓๖)	ไม่ระบุ	๓๖
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๒๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๖
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๖

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
เครื่องประดับ (๒๖)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๘
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๕
	สินค้าชำรุด ๑
	ขอเงินคืน ๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๑๙)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑๐
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๒
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๙)	ไม่ได้มาตรฐาน ๑๖
	สินค้าชำรุด ๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑
เฟอร์นิเจอร์ (๑๔)	ไม่ได้มาตรฐาน ๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๖
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๑)	สินค้าชำรุด ๑๑
รถยนต์มือสอง (๘)	ชำรุด ๓
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ ๒
	ขอเงินจองคืน ๒
	ยึดรถคืน ๑
รถจักรยานยนต์ (๓)	ค่าปรับสูง/ดอกเบี้ยย่ำสูง ๑
	ราคาไม่เหมาะสม ๑
	ชำรุด ๑
เครื่องมือด้านการเกษตร (๒)	สินค้าชำรุด ๑
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ ๑
รถจักรยาน (๒)	ชำรุด ๒
หนังสือ/นิตยสาร (๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๑)	เรียกร้องค่าเสียหาย ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

## ๒. ประเภทบริการ

### แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนกันยายน ๒๕๖๗ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน จำนวน ๑๓๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๒๙ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์ เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืนค่าโดยสาร

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนกันยายน ๒๕๖๗

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๑๓๙)	ขอคืนค่าโดยสาร	๑๐๘
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๑๕
	ตรวจสอบการให้บริการ	๖
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๒
	ยกเลิกเที่ยวบิน/ขอคืนค่าโดยสาร	๒
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๑
	กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย	๑
ตัวถูกยกเลิก	๑	
ศูนย์บริการ (๑๑๔)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๑๔
สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๘๔)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๖๐
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑๙
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
Internet (๔๔)	ค่าบริการเกินจริง	๒๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๗
	ขอคำปรึกษา	๔
	สัญญา Hispeed Internet ช้า	๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒
	โฆษณาเกินจริง	๑
ประกันภัย (๔๐)	ตรวจสอบการให้บริการ	๒๙
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๙
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
	ขอเงินคืน	๑
ร้านอาหาร (๓๐)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข/สิทธิประโยชน์	๒๗
	ราคาไม่เหมาะสม	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๒๕)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๖
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๕
	ขอคืนค่าโดยสาร	๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๒๓)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๒๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
โรงแรม (๒๒)	ขอเงินคืน	๑๖
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๔
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
อื่นๆ (๑๙)	ไม่ระบุ	๑๙
บัตรเครดิต (๑๗)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๓
	หักเงินจากบัญชี	๑
	พฤติกรรมทางหนี้	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ฟิตเนส (๑๕)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๕
เช่าซื้อ (๑๓)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๗
	ค่าปรับสูงเกินจริง	๔
	พฤติกรรมการทวงหนี้	๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
โรงพยาบาล/คลินิก (๑๑)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑๐
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
สินเชื่อ (๑๐)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๓
	พฤติกรรมการทวงหนี้	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
	ค้างค้างงวด	๑
ตัวแทนจำหน่าย (๕)	ขอเงินคืน	๕
สัญญาบริการ (๕)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๓
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
	ผิดสัญญา	๑
เนอร์สซิงโฮม (๕)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๕
ห้างสรรพสินค้า (๔)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๑
สถานศึกษา (๔)	ขอเงินคืน	๔
ธนาคาร (๓)	ขอคำปรึกษา	๓
สถาบัน (๓)	ขอเงินคืน	๓
สินเชื่อรถยนต์ (๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒
	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๑
รีสอร์ท (๒)	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
ที่จอดรถ (๒)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
อู่ซ่อมรถ (๒)	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑
	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๑
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (๑)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๑
สุขภาพ (๑)	ยกเลิกสัญญา	๑
รถเช่า (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (๑)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๑
รถทัวร์ (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
ไปรษณีย์ (๑)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๑
โทรศัพท์ (๑)	ค้างชำระ	๑
มหาวิทยาลัย (๑)	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
รถ ขสมก. (๑)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

### ๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

#### แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ในเดือนกันยายน ๒๕๖๗ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม จำนวน ๑๐๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๔๔ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอให้ตรวจสอบโครงการ

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนกันยายน ๒๕๖๗

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๐๓)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๓๖
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๒๓
	ขอเงินคืน	๒๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๘
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๗
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑
ก่อสร้างไม่เหมือนห้องตัวอย่าง	๑	
บ้านจัดสรร (๖๗)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๔๐
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๖
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๓
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๖๖)	ขอเงินประกันคืน	๔๖
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๑๙
	เรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด	๑
ว่าจ้างก่อสร้าง (๔๓)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๓๐
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๑๐
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๓
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๑๕)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๘
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๔
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๒
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๖)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๖
อาคารพาณิชย์ (๕)	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๔
	ขอให้ตรวจสอบ	๑
ที่ดิน (๓)	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	ขอคำปรึกษา	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

ตารางสถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ ที่เข้ามามากที่สุด และแนวทางแก้ไขปัญหา เดือนกันยายน ๒๕๖๗

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
<b>อันดับที่ ๑</b> ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๘๔๗)	ขอเงินคืน	๒๙๗
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๒๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๔๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๘๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕๘
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๓๗
	สินค้าชำรุด	๗
	โฆษณาเกินจริง	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
<b>อันดับที่ ๒</b> รถยนต์ (๑๖๖)	ชำรุด	๘๐
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๓
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๓
	ขอให้ชดเชยค่าเสียหาย	๕
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๓
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๒
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๑
<b>อันดับที่ ๓</b> จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๑๓๙)	ขอคืนค่าโดยสาร	๑๐๘
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๑๕
	ตรวจสอบการให้บริการ	๖
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๒
	ยกเลิกเที่ยวบิน/ขอคืนค่าโดยสาร	๒
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๑
	กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย	๑
ตัวถูกยกเลิก	๑	
<b>อันดับที่ ๔</b> ศูนย์บริการ (๑๑๔)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๑๔
<b>อันดับที่ ๕</b> อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๐๓)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๓๖
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๒๓
	ขอเงินคืน	๒๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๘
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๗
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑

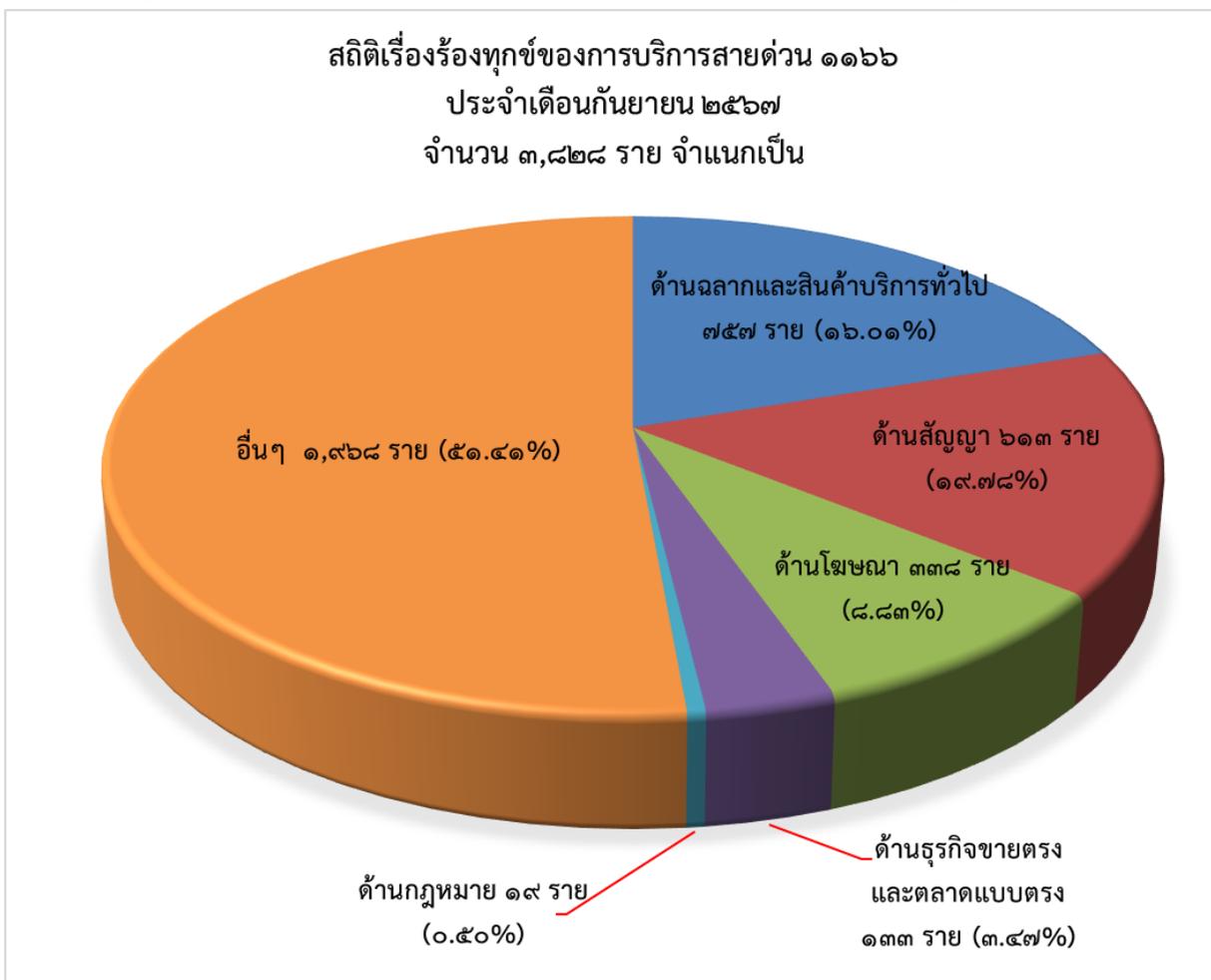
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (ต่อ)	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <p>ขอเงินค่ามัดจำคืน</p> <p>มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย</p> <p>ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง</p> <p>การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส</p> <p>ก่อสร้างไม่เหมือนห้องตัวอย่าง</p> </div> <div style="text-align: right;"> <p>๑</p> <p>๑</p> <p>๑</p> <p>๑</p> <p>๑</p> </div> </div>

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

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

๑.๓ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจัดให้มีการขอรับคำปรึกษาและแจ้งเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านสายด่วน สคบ. ๑๖๖ โดยมีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๓,๘๒๘ ราย ขอรับคำปรึกษา/รับเรื่องร้องทุกข์/ติดตามผล/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ จำนวน ๓,๘๒๘ ราย

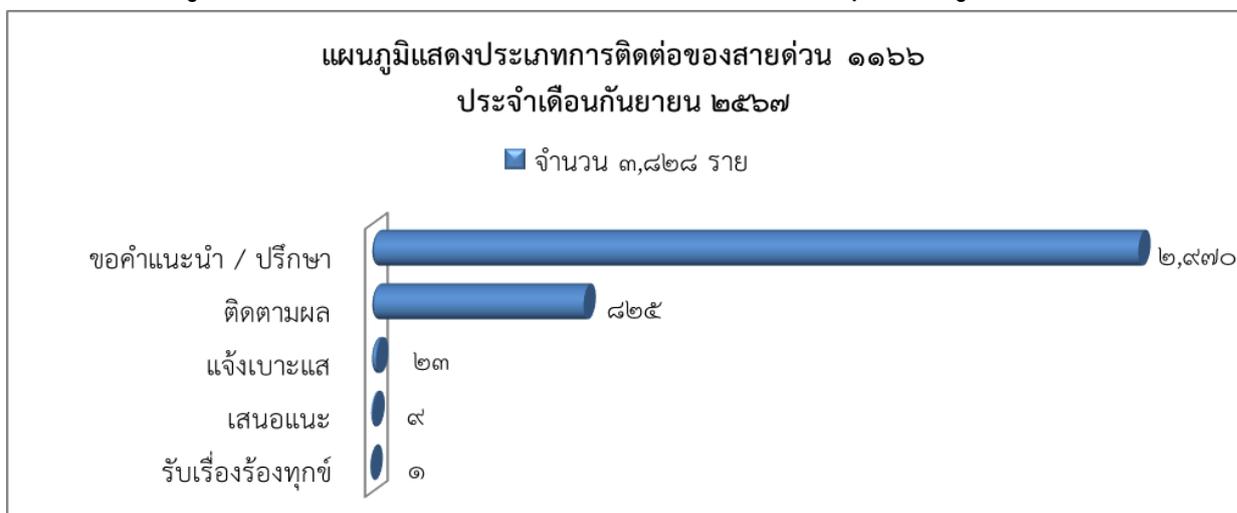
**แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๖๖**



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๐๐ น.

**ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๖๖ :** สามารถจำแนกประเภทเรื่องการติดต่อ ดังนี้

**แผนภูมิแสดงประเภทการติดต่อการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๖๖**



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๐๐ น.

## ๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๗ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๓๒๙ เรื่อง ผู้บริโภค ๑,๓๕๑ ราย เป็นเงิน ๓๔,๖๕๔,๑๘๖.๗๒ บาท (สามสิบสี่ล้านหกแสนห้าหมื่นสี่พันหนึ่งร้อยแปดสิบหกบาทเจ็ดสิบสองสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ส่วนบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์	๗๐๔	๗๐๔	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๓๐๙	๓๐๙	๓๔,๙๘๐.๐๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๙๔	๙๔	๖๗,๕๘๙.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๑๕๖	๑๕๖	๒๔๑,๑๘๔.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๑๓	๑๓	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๕๓	๗๕	๓๔,๓๑๐,๔๓๓.๗๒
<b>รวม</b>	<b>๑,๓๒๙</b>	<b>๑,๓๕๑</b>	<b>๓๔,๖๕๔,๑๘๖.๗๒</b>

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๐๐ น.

**หมายเหตุ** (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมาด้วย)

สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคซึ่งมีเรื่องค้างค้างถึงปัจจุบัน (เดือนกันยายน ๒๕๖๗) ทั้งหมด ๔,๕๓๙ เรื่อง ข้อมูล ณ วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๗ จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

### ๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งในเดือนกันยายน ๒๕๖๗ ได้รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวนผู้ประกอบการ ที่ถูกดำเนินคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
กรณีร้องการโฆษณา	๑๑	๘๓	๑๒,๐๕๖,๙๙๑.๐๐
กรณีสินค้าและบริการทั่วไป	๕	๗	๑๖๐,๒๒๐.๐๐
กรณีสัญญา/อสังหาริมทรัพย์	๔	๖	๑,๕๘๗,๘๒๐.๐๐
กรณีด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๐</b>	<b>๙๖</b>	<b>๑๓,๘๐๕,๐๓๑.๐๐</b>

### ๔. ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมติให้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ซึ่งในเดือนกันยายน ๒๕๖๗ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวนคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
กรณีร้องการโฆษณา	๓	๑๑	๓,๒๖๒,๔๘๓.๐๐
กรณีสินค้าและบริการทั่วไป	๒	๓	๖๓,๐๐๐.๐๐
กรณีสัญญา/อสังหาริมทรัพย์	๓	๑๑	๓,๖๗๑,๕๐๐.๐๐
กรณีด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>๘</b>	<b>๒๕</b>	<b>๖,๙๙๖,๙๘๓.๐๐</b>

## ๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

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

กรณีความผิด	จำนวนผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกเปรียบเทียบความผิด		
	คดี	ราย	จำนวนเงิน ที่เปรียบเทียบปรับ
ด้านโฆษณา	-	-	-
ด้านฉลาก	-	-	-
ด้านสัญญา	๔	๗	๔๒๔,๐๐๐.๐๐
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑	๑	๖๖,๐๐๐.๐๐
ด้านความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	-	-	-
ขีดหนังสือเรียก (ไม่มาให้ถ้อยคำตามหนังสือเรียก)	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>๕</b>	<b>๘</b>	<b>๔๙๐,๐๐๐.๐๐</b>

## ๖. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล  
ซึ่งในเดือนกันยายน ๒๕๖๗ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ชื่อจำเลย	ผลการดำเนินการ ยึด-อายัด	จำนวน (คดี)	จำนวน ผู้บริโภค (ราย)	จำนวนเงิน (บาท) ที่ยึด-อายัด
นายสทกล เสือเพชร	อายัดสิทธิเรียกร้อง ประเภทบัญชีเงิน	๑	๑	๖๙๐,๐๐๐.๐๐
นางอัจฉรา วุฒิ	อายัดสิทธิเรียกร้อง ประเภทบัญชีเงิน	๑	๑	๓๒,๓๓๓.๐๐
รวม		๒	๒	๗๒๒,๓๓๓.๐๐

**๗. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง  
และธุรกิจตลาดแบบตรง**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนกันยายน ๒๕๖๗ จำนวน ๑๐ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๒ ราย ได้แก่**

๑. บริษัท สกายออนไลน์ กรุ๊ป จำกัด
๒. บริษัท บีเอสเค ซัคเซส จำกัด

**การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๘ ราย ได้แก่**

๑. บริษัท โฟร์ยูทู โค จำกัด
๒. บริษัท สตาร์ แพชั่น (๒๕๕๑) จำกัด
๓. บริษัท เซ็นทรัล ฟู้ด โฮลเซลล์ จำกัด
๔. บริษัท สเก็ทเซอร์ส (ไทยแลนด์) จำกัด
๕. บริษัท ซาภา กรุ๊ป แอนด์ มาเต้อ ญเวียง จำกัด
๖. บริษัท บูทรัม จำกัด
๗. บริษัท รวินท์ อินเตอร์เนชั่นแนล คอสเมติก จำกัด
๘. บริษัท ไอ เมด ควีน จำกัด

**การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง  
และธุรกิจตลาดแบบตรง**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง ในเดือนกันยายน ๒๕๖๗ จำนวน ๑๖ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๑๐ ราย ได้แก่**

๑. บริษัท เอ็นไอพี อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้งส์ จำกัด
๒. บริษัท คังเซน - เคนโก อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
๓. บริษัท โกลเด้น เฮิร์บ บิวตี้ แคร่ จำกัด
๔. บริษัท แมนนาเทค (ไทยแลนด์) จำกัด
๕. บริษัท บี ดับเบิลยู แอล (ประเทศไทย) จำกัด
๖. บริษัท ลิฟ เพียว (ประเทศไทย) จำกัด
๗. บริษัท โคเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด
๘. บริษัท อัลฟา ออแกนิก จำกัด
๙. บริษัท เอฟอาร์เอ็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด
๑๐. บริษัท เฟิร์ส ไดรเร็ค (ไทยแลนด์) จำกัด

**การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๖ ราย ได้แก่**

๑. บริษัท ทู จีเอส จำกัด
๒. บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด
๓. บริษัท ไทยวาโก้ จำกัด (มหาชน)
๔. บริษัท เพ็ทฮอล จำกัดบริษัท โคเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด
๕. บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)
๖. บริษัท เซ็นทรัล เทรตติ้ง จำกัด

## ๘. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ (ส่วนกลาง)

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

๘.๑ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๓๔ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
<b>๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป</b>	
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์ใช้แล้วเป็นสินค้าควบคุมฉลาก (ณ สถานประกอบการของผู้ประกอบการ)	๓๓                      ราย
พบว่า    ถูกต้อง	๒๔                      ราย
ไม่ถูกต้อง	๙                        ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ทองรูปพรรณเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๑                        ราย
พบว่า    ถูกต้อง	ราย
ไม่ถูกต้อง	๑                        ราย

๘.๒ การตรวจสอบสัญญาได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๖ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
<b>๑. การตรวจสอบสัญญา</b>	
- ตรวจสอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการดูแลเด็ก ผู้สูงอายุ คนทุพพลภาพ และผู้ป่วยตามสถานที่อยู่อาศัย เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๙	๖                        ราย
พบว่า    ถูกต้อง	-                         ราย
ไม่ถูกต้อง	-                         ราย
แนะนำ/อยู่ระหว่างตรวจสอบ	๖                        ราย

**๙. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในเดือนกันยายน ๒๕๖๗ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	จำนวน	
<b>๑. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค</b>	<b>๑๘๕</b>	<b>เรื่อง/ครั้ง/เล่ม</b>
๑.๑ การตรวจข่าวประจำวัน	๔๑	เรื่อง
๑.๒ การสื่อต่าง ๆ	๑๙	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
- Infographic	๙	เรื่อง
- บทความ	๑๐	เรื่อง
- คลิป VDO	-	เรื่อง
๑.๓ การเผยแพร่	๑๒๒	เรื่อง
(๑) Online	๑๐๒	เรื่อง
- Website	-	เรื่อง
- Facebook	๑๔	เรื่อง
- Line	๘๘	เรื่อง
- YouTube	-	เรื่อง
(๒) นิทรรศการ	-	เรื่อง/งาน
(๓) ไปรษณีย์	๒๐	เรื่อง
- ภาครัฐ (๕๙๒ แห่ง)	๕	เรื่อง
- ภาคเอกชน (๖ แห่ง)	๕	เรื่อง
- ภาคสถานศึกษา (๑๒๐ แห่ง)	๕	เรื่อง
- ภาคประชาสังคม (๔๑๑ แห่ง)	๕	เรื่อง
(๔) การขอรับเอกสาร	-	หน่วยงาน
๑.๔ โครงการ/กิจกรรม	-	เรื่อง
๑.๕ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สคบ.	๓	เรื่อง
(๑) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ	๓	เรื่อง
(๒) การเผยแพร่บทความ	-	เรื่อง

## ๑๐. ข่าวเด่นประจำเดือน

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๗ มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๘ เรื่อง ดังนี้

๑๐.๑ สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : การจองตั๋วเครื่องบิน & ที่พัก ในต่างประเทศ



เมื่อวันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรณัฐ อัทธินธิพันธ์) มอบหมายให้นางสาวฐิตานันท์ ศรีภักทรานุสรณ์ นักสืบสวนสอบสวนปฏิบัติการ และนายพนา เบิกนา นักสืบสวนสอบสวน จากกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น : การจองตั๋วเครื่องบิน & ที่พักในต่างประเทศ โดยมีการพูดคุยเกี่ยวกับกรณีที่มีการจองตั๋วเครื่องบินและที่พักไปเที่ยวในต่างประเทศ สคบ. ได้รับเรื่องร้องเรียนมาน้อยเพียงใด และในประเด็นใดบ้าง หากผู้บริโภคได้รับผลกระทบจากการจองที่พักผ่านเอเจนซี่รายใหญ่ เพื่อไปเที่ยวในต่างประเทศโดยอาจจะไปกับทัวร์หรือเดินทางไปด้วยตัวเอง กรณีเช่นนี้ สคบ. จะช่วยเหลือผู้บริโภคได้หรือไม่ อย่างไร รวมทั้งการแนะนำประชาชนในการเดินทางไปเที่ยวต่างประเทศ และวิธีช่วยเหลือผู้บริโภคหากได้รับความเสียหาย ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม สามารถร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๑๐.๒ สคบ. ร่วมรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น : การออกกฎหมายมาตรการส่งดี COD



เมื่อวันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรณัฐ อัทธินธิพันธ์) มอบหมายให้ นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ผู้แทนจาก สคบ. เข้าร่วมในรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็นการออกกฎหมายมาตรการส่งดี COD จากปัญหาที่มีผู้บริโภค ร้องเรียน กรณีบริษัทขนส่งได้ส่งสินค้าที่ผู้บริโภคไม่ได้สั่ง ประกอบกับบริษัทขนส่งยังไม่มีกฎหมายใดมากำกับดูแลทำให้มีมิฉฉาชีพหลอกส่งสินค้าให้แก่ผู้บริโภค ทางรัฐบาลได้เห็นความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ซึ่งรัฐมนตรี ประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวจิราพร สินธุไพร) ในฐานะประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้สั่งการให้ สคบ. เข้ามากำกับดูแลและคุ้มครองผู้บริโภค ดังนั้น สคบ. จึงได้ออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐาน การรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๗ หรือที่เรียกว่า “มาตรการส่งดี (Dee-Delivery)” ของ สคบ. ซึ่งกำลังจะมีผลใช้บังคับ ในวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๗ นี้ โดยประกาศฯ มีวัตถุประสงค์ เพื่อช่วยเหลือผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าแบบเก็บเงิน ปลายทาง โดยผู้ให้บริการขนส่งสินค้าจะต้องจัดทำหลักฐานการรับเงินส่งมอบให้กับผู้บริโภค และให้สิทธิ ผู้บริโภคสามารถเปิดดูสินค้าก่อนชำระเงินได้ หากพบว่าสินค้ามีปัญหา เช่น สั่งซื้อสินค้าแล้วได้รับสินค้าไม่ตรงกับที่สั่งซื้อ ไม่ได้สั่งซื้อสินค้าแต่มีสินค้าไปส่งแล้วเรียกเก็บเงินปลายทาง และสินค้าที่ได้รับมีความชำรุดบกพร่อง สามารถปฏิเสธการชำระเงินและไม่รับสินค้าได้ หรือหากไม่อยู่ในวิสัยที่จะเปิดดูสินค้า โดยรับสินค้าไว้และชำระเงินแล้ว

มาตรวจสอบภายหลังพบว่าปัญหาดังกล่าวสามารถขอคืนสินค้าและขอเงินคืนได้ภายใน ๕ วัน และผู้ให้บริการขนส่งสินค้าต้องคืนเงินให้กับผู้บริโภคภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง

### ๑๐.๓ รถไฟฟ้าชนวัตถุใต้น้ำ ถาดรองแบตเตอรี่เสียหาย บ.ประกันไม่ยอมเคลม



**สคบ. เข้าร่วมรายการ**  
**"โหนกระแส"**  
ประเด็น รถไฟฟ้าชนวัตถุใต้น้ำ  
ถาดรองแบตเตอรี่เสียหาย  
บ. ประกันไม่ยอมเคลม

นายพัสกร ทัพมงคล  
ผอ. กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านเวลา

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ฝ่ายประชาสัมพันธ์

สคบ. 1166

Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, TikTok, Pantip, www.ocpb.go.th

เมื่อวันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๗ เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธสรณ์อัชฌ์ ธนธิพันธ์) มอบหมายให้นายพัสกร ทัพมงคล ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก เข้าร่วมในรายการ โหนกระแส ประเด็น : รถไฟฟ้าชนวัตถุใต้น้ำ ถาดรองแบตเตอรี่เสียหาย บ.ประกันไม่ยอมเคลมจากกรณีมีผู้เสียหาย ขับรถยนต์ลุยน้ำแล้วเกิดอุบัติเหตุชนวัตถุใต้น้ำทำให้ถาดรองแบตเตอรี่เป็นรูโหว่ ทำให้น้ำไหลซึมเข้าไปทำให้แบตเตอรี่เสียหาย เกิดระบบเตือนโชว์บนหน้าปัด ทำให้ไม่สามารถขับรถยนต์ได้ จากนั้นผู้เสียหายได้แจ้งไปยังศูนย์รถยนต์ โดยทางศูนย์ฯ ได้ประเมินและมีการยืนยันจากช่างเทคนิคผู้เชี่ยวชาญแล้วว่าไม่สามารถซ่อมได้ และทางประกันภัยรถยนต์ แจ้งว่า ค่าซ่อมเกินที่กำหนดไว้ จึงขอคืนทุนประกันตามหน้ากรมธรรม์ และได้ดำเนินการขอคืนทุนเบื้องต้นเป็นที่เรียบร้อย ภายหลังแจ้งว่าไม่สามารถเปลี่ยนแบตเตอรี่ได้ ไม่คืนทุน อ้างว่าซ่อมได้ แต่ทางประกันภัยรถยนต์ยังไม่ดำเนินการซ่อมให้ ทั้ง สคบ. ได้ให้คำแนะนำพร้อมดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภคต่อไป

๑๐.๔ สคบ. ร่วมออกรายการสนทนาเป่าบรรเทาทุกข์ ประเด็น : เตือนภัย..ตู้น้ำดื่มเถื่อนกลางกรุง



เมื่อวันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายภูมินทร์ เล็กมณี ผู้อำนวยการฝ่ายเฝ้าระวังและพิสูจน์สินค้าและบริการ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก (สคบ.) เข้าร่วมสัมภาษณ์สดในรายการ “สนทนาเป่า บรรเทาทุกข์” ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง ๕ ในประเด็น เตือนภัย..ตู้น้ำดื่มเถื่อนกลางกรุง โดยมีการพูดคุยเกี่ยวกับกรณีตู้น้ำดื่มหยอดเหรียญอัตโนมัติที่ผู้บริโภคไปใช้บริการแล้วมักจะพบว่าปัญหาน้ำดื่มไม่ปลอดภัย มีสิ่งปนเปื้อน และพบเจอปัญหาไม่มีฉลากที่ระบุเรื่องการควบคุมคุณภาพ การเปลี่ยนไส้กรองน้ำ ซึ่ง สคบ. ได้แจ้งถึงมาตรการ การกำกับดูแลตู้น้ำดื่มหยอดเหรียญอัตโนมัติ ตามประกาศ คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ฉบับที่ ๓๑ (พ.ศ. ๒๕๓๓) กำหนดให้ตู้กวดน้ำดื่มหยอดเหรียญอัตโนมัติเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก ซึ่งต้องแสดงรายละเอียดติดไว้ที่ด้านหน้าของตู้กวดน้ำให้อ่านได้ชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นข้อแนะนำในการใช้ เช่น สังเกตความสะอาดของหัวจ่ายน้ำ ควรหลีกเลี่ยงการเติมน้ำจากตู้กวดน้ำที่มีกลิ่นและรสผิดปกติ ต้องระบุ วัน เดือน ปี ที่เปลี่ยนไส้กรอง และคำเตือนที่ต้องระบุ “ระวังอันตราย หากไม่ตรวจสอบวัน เดือน ปี ที่เปลี่ยนไส้กรอง” เป็นต้น พร้อมทั้งให้คำแนะนำแก่ผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการตู้น้ำดื่มหยอดเหรียญอัตโนมัติ และช่องทางต่าง ๆ ในการร้องเรียนของ สคบ.

๑๐.๕ สคบ. ร่วมสนทนาใน รายการสถานีประชาชน ประเด็น: ร้อง! ผู้รับเหมาทั้งงาน  
ทั่วประเทศ เสียหายกว่า ๑ ล้านบาท



เมื่อวันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรณัฐ อัทธนิธิพันธ์) มอบหมายให้ ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ด้านสัญญา (นายฤทธิรอน ทวีทรัพย์) ร่วมออก รายการสถานีประชาชน ณ สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ประเด็น ผู้เสียหายทั่วประเทศ ร้องบริษัทรับเหมาทั้งงาน ไม่ก่อสร้างตามสัญญา โดยผู้เสียหายส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ มีการตกลงทำสัญญากับบริษัทรับเหมา รายหนึ่ง เพื่อก่อสร้างบ้านตามสัญญา แต่จากการทำสัญญาสร้างบ้าน พบบริษัทรับเหมา มีการเรียกเก็บเงิน ใน ๒ งวดแรกมากกว่า ๕๐ % ซึ่งทางผู้เสียหายได้พยายามทวงถามแต่ทางบริษัทอ้างมีการสั่งซื้ออุปกรณ์ และเป็น การวางฐานบ้านในการตอกเสาเข็ม อุปกรณ์มีราคาสูงจึงจำเป็นต้องเบิกเงินใน ๒ งวดแรกสูง แต่หลังเบิกเงินไปแล้วทางบริษัทกลับมาทำงานบางส่วน รวมทั้งไม่ยอมจ่ายค่าแรงกับช่าง สุดท้ายกลับติดต่อก็ไม่ได้ เบื้องต้นพบผู้เสียหายกว่า ๑๐ คน รวมมูลค่ากว่า ๑ ล้านบาท จากความเสียหายที่เกิดขึ้นทางผู้เสียหายได้แจ้ง ความดำเนินคดีกับบริษัทรับเหมา และมีการตรวจสอบพบมีการก่อเหตุในลักษณะเดียวกันมาตั้งแต่ปี ๒๕๖๒ รวมถึงมีการปลอมแปลงเอกสารบัตรประชาชนเพื่อมาทำสัญญากับผู้เสียหาย ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุย สอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๑๐.๖ สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : การสมัครสมาชิก (Club) เพื่อใช้  
บริการที่พิกตามสัญญา



เมื่อวันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรณัฏฐ์ ธนทิพย์) มอบหมายให้นายกิตติพงษ์ คาวีสินธุ์ นักสืบสวนสอบสวน และ นางสาวฐิตานันท์ ศรีภัทรานุสรณ์ นักสืบสวนสอบสวน ร่วมออกรายการ “Better Future” ในประเด็น : การสมัครสมาชิก (Club) เพื่อใช้บริการที่พิกตามสัญญา ปัจจุบัน สคบ. ได้รับการร้องเรียนเกี่ยวกับการจองห้องพักที่มีเป็นจำนวนมาก ซึ่งในกรณีปัญหาการใช้บริการจองที่พักเหล่านี้ ที่พนักงานขายพยายามใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ในการขาย เพื่อให้ปิดการขายได้ ส่งผลให้ผู้บริโภคเสียเงินทำสัญญาเพื่อใช้บริการธุรกิจการจัดสรรวันพักผ่อนเป็นจำนวนมาก และสัญญาเหล่านี้มักมีผลผูกพันเป็นระยะเวลาค่อนข้างนาน แต่เมื่อผู้บริโภคมีความประสงค์ที่จะขอใช้ สิทธิเข้าใช้บริการดังกล่าว กลับใช้บริการไม่ได้หรือไม่เป็นไปตามที่พนักงานได้โฆษณาไว้ ซึ่งในบางครั้ง สิทธิในการบอกเลิกสัญญาของผู้บริโภคนั้นได้หมดระยะเวลาตามที่กฎหมายกำหนดไว้แล้ว จึงทำให้ผู้บริโภคเกิดความเสียหาย เนื่องจากไม่ได้รับสิทธิตามที่ควรจะได้รับ ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ฝึกป้องกันได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

## ๑๐.๗ สคบ. จัดหนักคนแอบอ้างเป็นเจ้าของที่ สคบ. เปิดร้านขายบุหรี่ไฟฟ้า



เมื่อวันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๗ นายธสรณ์อัฒม์ ธนธิพันธ์ เลขาธิการ สคบ. ได้สั่งการให้ ศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบร้านลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าภายหลังจากได้รับแจ้งเบาะแสว่ามีบุคคลแอบอ้างเป็นเจ้าของที่ สคบ. เรียกรับเงินเพื่อเปิดทางอำนวยความสะดวกในการขายบุหรี่ไฟฟ้าน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผอ.กคส. ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการพิเศษพร้อมเจ้าหน้าที่รวม ๑๓ นาย ลงพื้นที่บริเวณซอยรามคำแหง ๕๓ และซอยลาดพร้าว ๑๐๗ พบมีการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าและน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้าจริง โดยพนักงานเจ้าหน้าที่จึงได้แสดงตนและดำเนินการตรวจยึดบุหรี่ไฟฟ้าและน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้าได้จำนวน ๓ ร้าน ของกลางประมาณ ๓,๐๐๐ ชิ้น มูลค่ารวมล้านบาท ซึ่งจากการตรวจสอบข้อมูลพบว่า ทั้ง ๓ ร้านมีเจ้าของเป็นบุคคลคนเดียวกัน มีชื่อเล่นว่า “เบิร์ด” และมีการแอบอ้างว่าเป็นเจ้าหน้าที่ สคบ. เรียกรับเงินจากร้านค้าที่แอบลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าและน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผอ.กคส. ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ กล่าวว่า บุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า ถือว่าเป็นสินค้าอันตรายและเป็นความผิดตามคำสั่งคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยสินค้าหรือบริการ ที่ ๒๔/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๗ เรื่อง ห้ามผลิตเพื่อขาย ห้ามขายหรือให้บริการสินค้า บารากู บารากูไฟฟ้า หรือบุหรี่ไฟฟ้าหรือตัวยาบารากู น้ำยาสำหรับเติมบารากูหรือบุหรี่ไฟฟ้า ที่ผ่านมาสํานักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ลงพื้นที่บังคับใช้กฎหมายอย่างต่อเนื่องตามนโยบายของรัฐบาลและเลขาธิการ สคบ. เนื่องจากบุหรี่ไฟฟ้าและ

น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า ส่งผลกระทบต่อสุขภาพโดยเฉพาะเด็กและเยาวชน และจากการปฏิบัติหน้าที่อย่างเข้มแข็งและต่อเนื่องของ สคบ. มักมีมิจฉอาชีพแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. เรียกเก็บเงินจากร้านค้าที่ลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า หรือน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า ทั้งนี้ สคบ. ขอยืนยันว่า การดำเนินการของ สคบ. ดำเนินการตามกฎหมายอย่างเฉียบขาด ไม่มีการรับเรียกผลประโยชน์ใด ๆ จากผู้กระทำความผิด บุคคลใดก็ตามที่แอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ สคบ. เรียกผลประโยชน์ สคบ. จะดำเนินคดีให้ถึงที่สุด และฝากเตือนไปยังบุคคลใดก็ตามที่ลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าและถูกแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ สคบ. เรียกรับเงิน ท่านกำลังถูกหลอกให้เสียเงินและท่านอาจจะถูกดำเนินคดีฐานขายสินค้าที่ห้ามขายด้วย อย่างไรก็ตาม สคบ. จะสืบสวนสอบสวนไปให้ถึงตัวผู้แอบอ้างต่อไป ผู้ใดก็ตามที่พบเห็นการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า ท่านสามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่หรือแจ้งสายด่วนสคบ. ๑๑๖๖ หรือ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) ได้

๑๐.๘ สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : การรับเรื่องร้องเรียนส่วนภูมิภาคของ สคบ.



เมื่อวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรณัฐ วัฒนวิฑิต) มอบหมายให้ นายวสันต์ สมานธิ นักสืบสวนสอบสวน ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น : การรับเรื่องร้องเรียนส่วนภูมิภาคของ สคบ. การร้องเรียนกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ในส่วนภูมิภาค เขต ๑-๙ มีความหลากหลายและครอบคลุมปัญหาที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคในหลายด้าน ตั้งแต่การถูกละเลยในการซื้อขายสินค้าและบริการ การใช้สิทธิประกันคุณภาพสินค้า ปัญหาการเงินและการลงทุน ไปจนถึงการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ซึ่ง สคบ. ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเหล่านี้ผ่านการเจรจาไกล่เกลี่ย การดำเนินคดีตามกฎหมาย และการให้ความรู้เพื่อป้องกันปัญหาในอนาคต โดยจะได้รับการประสานงานผ่านเจ้าหน้าที่ในส่วนภูมิภาคแต่ละเขต บูรณาการการทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในท้องถิ่น รับเรื่องและรวบรวมข้อร้องเรียนส่งมายังส่วนกลาง รวมไปถึงมีการลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจที่อยู่ในประเภทที่ควบคุมดูแลของ สคบ. เช่น ธุรกิจให้เช่ารถยนต์ เป็นต้น ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot 24 ชั่วโมง

# มาตรการส่งดี (Dee-Delivery)



## ผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ที่เรียกเก็บเงินปลายทาง

ต้องจัดทำหลักฐานการรับเงิน โดยระบุรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ ผู้ส่งสินค้า (ผู้ขาย) และผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ชื่อ-สกุลผู้รับเงิน หมายเลขพัสดุ ข้อมูลพัสดุ เช่น ชื่อสินค้า ขนาด น้ำหนัก จำนวน สี ราคาสินค้า อย่างชัดเจน

ต้องถือเงินค่าสินค้าเป็นระยะเวลา 5 วัน ก่อนนำส่งเงินให้กับผู้ส่งสินค้า (ผู้ขาย) เพื่อให้ผู้บริโภคมมีโอกาสแจ้งเหตุขอคืนสินค้าและเงินคืนได้

## ผู้บริโภค

สามารถเปิดดูสินค้าก่อนชำระเงินได้ หากพบสินค้ามีปัญหา สามารถปฏิเสธการชำระเงินและไม่รับสินค้าได้

สามารถขอคืนสินค้าและขอเงินคืนภายใน 5 วัน และผู้ให้บริการขนส่งสินค้าต้องคืนเงินให้กับผู้บริโภคภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง หากตรวจสอบแล้วว่าสินค้ามีปัญหาจริงตามที่แจ้งมา

มีผลบังคับใช้ในวันที่  
3 ตุลาคม 2567



ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. 2567



สคบ. 1166



www.ocpb.go.th

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ฝ่ายประชาสัมพันธ์

๑๐.๑๐ สคบ. ร่วมออกรายการ Better Future ช่อง NBT2 HD ตอน : มาตรการส่งดี ปลอดภัย จ่ายสบาย กับ สคบ.



เมื่อวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัฒม์ ธนितिพันธ์) มอบหมายให้นายศุภฤกษ์ เรืองศิริณวนิช นักสืบสวนสอบสวน ผู้แทนจาก สคบ. ร่วมในรายการ “Better Future” ในประเด็น : มาตรการส่งดี ปลอดภัย จ่ายสบาย กับ สคบ. ในรายการมีการพูดคุยเกี่ยวกับเรื่อง กรณีสั่งซื้อสินค้าแล้วได้รับสินค้าไม่ตรงปก หรือสินค้าที่ไม่ได้สั่ง สคบ. ได้รับเรื่องร้องเรียนมาน้อยเพียงใด แนวทางช่วยเหลือผู้บริโภค สคบ. ดำเนินการอย่างไร สคบ. มีมาตรการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคในการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ที่จะมีผลบังคับใช้ในเร็ว ๆ นี้ รวมถึงมาตรการนี้เป็นอย่างไร ผู้บริโภคได้ประโยชน์อะไรจากมาตรการนี้ และในมุมมองผู้ประกอบการเป็นอย่างไร หากผู้ประกอบการไม่ปฏิบัติตามจะมีโทษอย่างไร และ มาตรการนี้จะป้องกันปัญหาซื้อ-ขายออนไลน์ได้อย่างไรบ้าง ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๖๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๑๐.๑๑ สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : อย่าหลงกลโฆษณาออนไลน์ ลดราคาเกินจริง สินค้าไม่ตรงปก!!

**สคบ. ร่วมรายการ Better Future**  
**ประเด็น : อย่าหลงกลโฆษณาออนไลน์**  
**ลดราคาเกินจริง สินค้าไม่ตรงปก!!**

Add to Cart

SALE 50%

FLASH SALE

9-9 SALE

สคบ. เตือนภัย

อย่าหลงกลโฆษณาออนไลน์ ลดราคาเกินจริง สินค้าไม่ตรงปก!!

www.ocpb.go.th

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัชฌ์ ธนธิพิณฑ์) มอบหมายให้นายบัญชา ผิวอ่อน นิตกรชำนาญการ จากกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น : อย่าหลงกลโฆษณาออนไลน์ ลดราคาเกินจริง สินค้าไม่ตรงปก!! โดยมีการพูดคุยเกี่ยวกับการโฆษณาขายสินค้าออนไลน์ที่ตั้งราคาสูงแล้วลดราคาเกินจริง หรือทำให้ผู้บริโภคหลงเชื่อว่ามีผลทางกฎหมายอย่างไร ตัวอย่างข้อความโฆษณาที่ร้านค้าออนไลน์อาจใช้เพื่อหลอกลวงหรือทำให้ผู้บริโภคหลงเชื่อ กรณีสั่งซื้อสินค้าออนไลน์แล้วได้รับของที่ไม่ตรงตามที่แพลตฟอร์มนั้น ๆ ได้โฆษณาไว้ควรทำอย่างไร และผู้ขายจะมีความผิดตามกฎหมายหรือไม่ อย่างไร รวมทั้งกฎหมายใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับการซื้อของออนไลน์ และคำแนะนำสำหรับผู้บริโภคก่อนตัดสินใจซื้อของออนไลน์เกี่ยวกับโฆษณาเกินจริงหรือลดราคามากเป็นพิเศษ ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม สามารถร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ปักปิ้งได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๑๐.๑๒ สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : สคบ. กับสินค้าที่ไม่ปลอดภัย.



เมื่อวันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรณัฐ อรรถนิธิพันธ์) มอบหมายให้ นางสาวบุรารัตน์ โสตา นักสืบสวนสอบสวน ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น : สคบ. กับสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ปัจจุบัน ได้มีสินค้าหลากหลายชนิดหลากหลายเชื้อชาติจำหน่ายอยู่ในท้องตลาด ไม่ว่าจะเป็นสินค้าที่มีคุณภาพหรือไม่มีคุณภาพ ซึ่งสินค้านั้นเองก็อาจจะเป็นอันตรายต่อชีวิตของผู้บริโภคได้ ดังนั้น สคบ. จึงมีการออกประกาศสินค้ากลุ่มดังกล่าวนี้ ให้เป็นสินค้าที่เป็นอันตรายและไม่ปลอดภัยต่อผู้บริโภค เช่น ลูกโป่งวิทยาศาสตร์ ตัวดูดน้ำ อุปกรณ์ช้อตไฟฟ้าสำหรับแก๊สคน อุปกรณ์จัดฟันแฟชั่น เป็นต้น โดยสินค้าอันตรายเพิ่มเติมนอกจากที่กล่าวไปข้างต้น สคบ. ได้เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์แจ้งเตือนภัยผู้บริโภค Thailand Consumer Alert System (ThaicAS) ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

## ๑๐.๑๓ สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : ผู้บริโภค รู้เท่าทันโฆษณา

**สคบ. ร่วมรายการ Better Future**  
**ประเด็น : ผู้บริโภค รู้เท่าทันโฆษณา**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ฝ่ายประชาสัมพันธ์

www.ocpb.go.th

เมื่อวันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๗ เลขธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรณัฐ อัทธนี ธิพนธ์) มอบหมายให้ว่าที่ร้อยตรี พลพฤกษ์ วงศาโรจน์ นักสืบสวนสอบสวน จากกองคุ้มครองผู้บริโภค ด้านโฆษณา ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น : ผู้บริโภค รู้เท่าทันโฆษณาโดยมีการพูดคุยเกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียนของผู้บริโภคเกี่ยวกับการโฆษณา สคบ. มีแนวทางอย่างไร ให้ผู้บริโภครู้เท่าทันโฆษณา และผู้ประกอบการ ปฏิบัติได้ถูกต้อง ที่มาและสาระสำคัญของประกาศคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา เรื่อง แนวทางการใช้ข้อความ โฆษณาที่มีลักษณะเป็นการยืนยันข้อเท็จจริงอันยากแก่การพิสูจน์และแนวทางการพิสูจน์เพื่อแสดงความจริง เกี่ยวกับข้อความโฆษณา พ.ศ. ๒๕๖๕ หากผู้ประกอบการใช้ข้อความโฆษณาที่มีลักษณะที่เป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย สคบ. จะมีการดำเนินการอย่างไร หากผู้ประกอบการเห็นว่าตนเองไม่ได้รับความเป็นธรรม และไม่พอใจคำสั่งของ คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา จะสามารถดำเนินการต่อไปอย่างไรได้บ้าง รวมทั้งขอแนะนำถึงผู้บริโภค หากพบเจอเรื่องของการโฆษณาที่เป็นการหลอกลวงผู้บริโภค หรือคิดว่าโฆษณานี้เป็นเท็จเกินความจริง หรือใช้ข้อความโฆษณาที่ยากแก่การพิสูจน์ ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม สามารถร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๑๐.๑๔ สคบ. ร่วมรายการ Better Future ประเด็น : คคบ. ฟาดไม่ยั้ง สั่งฟ้องเดือด  
ผู้ประกอบการละเมิดสิทธิกว่า ๑๕ ล้านบาท

**สคบ. ร่วมรายการ Better Future**  
**ประเด็น : คคบ. ฟาดไม่ยั้ง สั่งฟ้องเดือด**  
**ผู้ประกอบการละเมิดสิทธิกว่า 15 ล้านบาท**

สน้สคปรก ก่อนกินอาหารและหลังการซื้อหือ

สคบ. 1166 Pantip www.ocpb.go.th สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ฝ่ายประชาสัมพันธ์

วันอังคารที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรณัฐ อชิต์ ธนทิพย์พันธ์) มอบหมายให้นางสาวจิราพร แจ้ไพโร นิตกรชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง นิตกรชำนาญการพิเศษ กองกฎหมายและคดี ร่วมรายการ “Better Future” ในประเด็น : คคบ. ฟาดไม่ยั้ง สั่งฟ้องเดือด ผู้ประกอบการ ละเมิดสิทธิกว่า ๑๕ ล้านบาท โดยมีการพูดคุยเกี่ยวกับการพิจารณาคดีให้ผู้บริโภคในการประชุมคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค หรือ (คคบ.) ครั้งที่ ๕/๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๖๗ ทั้งเรื่องอสังหาริมทรัพย์ สินค้าและบริการทั่วไป รวมทั้งมีหลักเกณฑ์อะไรบ้างที่ สคบ. นำมาประกอบมาพิจารณาว่าแบบนี้ฟ้องคดีให้แบบนี้ ไม่ฟ้องคดีให้ และหากผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม มีสิทธิที่จะดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจ ได้ที่ช่องทาง ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม สามารถร้องเรียนผ่านช่องทาง แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษา ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot 24 ชั่วโมง

๑๐.๑๕ สคบ. ร่วมสัมมนาสดในรายการ “ถกไม่เถียง” ประเด็น: ปิดวงจร แต่ไฟแนนซ์ไม่คืนเล่ม ผู้เสียหายอีกเพียบ ค้างหนี้ ๔๐๐ ล้าน

**สคบ. ร่วมสัมมนาสดในรายการ "ถกไม่เถียง"**  
**ประเด็น: ปิดวงจร แต่ไฟแนนซ์ไม่คืนเล่ม**  
**ผู้เสียหายอีกเพียบ ค้างหนี้ 400 ล้าน**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ผ่านประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์ อัทธน์ ธนทิธิพันธ์) มอบหมายให้ นายอนุพงษ์ เจริญเวช นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการพิเศษ กองคุ้มครองผู้บริโภค ด้านฉลาก เข้าร่วมสัมมนาสดในรายการ “ถกไม่เถียง” ในประเด็น ปิดวงจร แต่ไฟแนนซ์ไม่คืนเล่ม ผู้เสียหายอีกเพียบ ค้างหนี้ ๔๐๐ ล้าน โดยผู้เสียหายร้องเข้ามาว่าซื้อรถมาแล้วประมาณ ๑๒ ปี ต่อมาเมื่อปี ๒๕๖๔ ต้องการใช้เงินด่วน จึงเอารถไปเข้าไฟแนนซ์ ได้เงินมาประมาณ ๒ แสนกว่าบาท ผ่อนอยู่ ๒ - ๓ ปีจนครบ แต่ก็ยังไม่คืนเงินเนื่องจากไฟแนนซ์ไปกู้เงินกับธนาคารกรุงไทย มูลค่ากว่า ๔๐๐ ล้านบาท โดยหนึ่งในสิ่งที่ไฟแนนซ์เอาไปค้ำประกันคือเล่มรถของผู้เสียหาย สถานะตอนนี้คือมีรถใช้จริงแต่ไม่มีเล่มรถ ส่วนกระบวนการนั้นธนาคารแจ้งว่าให้รอไฟแนนซ์เอาเงินมาปิด ซึ่งไฟแนนซ์สามารถแยกปิดเป็นเคส ๆ ได้ แต่ยังไม่จ่าย ล่าสุดไฟแนนซ์ให้ทนายติดต่อมาขอซื้อรถคืน แต่มองว่าน่าจะไม่มีค้ำค่า ต้องการเล่มคืนมามากกว่า เพราะผู้เสียหายรู้สึกว่าจะอยากได้เล่มเพื่อเอาไปทำธุรกรรมอื่นเอง มากกว่าที่จะขายรถให้ไฟแนนซ์เจ้านี้ จึงขอความเป็นธรรมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทาง สคบ. ได้รับเรื่องและจะนำไปดำเนินการเพื่อช่วยเหลือผู้บริโภครายนี้ต่อไป

## ๑๐.๑๖ สคบ. เข้าร่วมรายการ โทนกระแส กรณีออมทอง ชองแดง



## สคบ. เข้าร่วมรายการ โทนกระแส ♥ 🗨 📌

25.09.2567  
กรณีออมทอง ชองแดง

ตัวแทน สคบ. เข้าร่วมรายการ  
**นายณัชภัทร ขาวแก้ว**  
ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์  
และติดตามสอดส่องการประกอบธุรกิจ



 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรณัฐ วัฒนวิฑิต) มอบหมายให้ นายณัชภัทร ขาวแก้ว ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์และติดตามสอดส่องการประกอบธุรกิจ (สคบ.) ร่วมออกรายการโทนกระแส ประเด็น : โดยปัจจุบันสังคมยังให้ความสนใจในเรื่องซื้อทองผ่านช่องทางออนไลน์ที่กำลังเป็นกระแส โดยได้มีกรณีเพิ่มเติมที่เกิดขึ้นคือในเรื่องของแถมที่ได้มีการโฆษณาเกินจริง รวมไปถึงกรณีใหม่ที่เกิดขึ้น นั่นก็คือชองแดง หรือสิ่งที่คุณประกอบธุรกิจหลาย ๆ รายในปัจจุบันได้นำมาเป็นหนึ่งในกลยุทธ์การโฆษณาสินค้าของตนให้น่าดึงดูด โดยมีวิธีการคือทำการถ่ายทอดสดพร้อมกับมีเงินสดจำนวนมากเป็นฉากหลัง และผู้ประกอบการก็นำเงินใส่ชองแดงพร้อมกับใส่ไปในกล่องสินค้าที่จะบรรจุ นำส่งให้แก่ผู้ซื้อ โดยมีการนำเป็นเงินจำนวนมากครั้งละ ๕๐๐,๐๐๐ บาท หรือแม้กระทั่งใส่โทรศัพท์มือถือราคาแพงลงไป ซึ่งเป็นสิ่งที่ทาง สคบ. ต้องตรวจสอบว่าเข้าข่ายโฆษณาชวนเชื่อหรือไม่ต่อไป ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๑๐.๑๗ สคบ. สัมภาษณ์สดรายการ Better Future ช่อง NBT2 HD ตอน : สคบ. กับ  
ทองรูปพรรณ



วันศุกร์ที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๗ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัทธ  
ธินธิพันธ์) มอบหมายให้รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นางสาวทรงศิริ จุมพล) ให้สัมภาษณ์  
สดทางโทรศัพท์ รายการ Better Future ในประเด็น : สคบ. กับทองรูปพรรณในรายการมีการพูดคุยเกี่ยวกับ  
จากกรณีการซื้อทองออนไลน์ สคบ. มีมาตรการดูแลผู้บริโภคอย่างไร ที่ผ่านมา สคบ. มีการออกประกาศ  
คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้ทองรูปพรรณเป็นสินค้าควบคุมฉลาก รายละเอียดของประกาศฉบับนี้เป็น  
อย่างไร ค่ากำหนด การรับซื้อคืนทองรูปพรรณ ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องมีการปฏิบัติอย่างไร โทษของผู้ประกอบ  
ธุรกิจที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย และวิธีการเลือกซื้อทองทางออนไลน์รวมถึงตามหน้าร้าน ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูก  
เอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB  
Connect เว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน  
สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๑๐.๑๘ สคบ. ให้สัมภาษณ์ต่อผู้สื่อข่าว กรณีซื้อทองออนไลน์ผ่านแม่ค้าชื่อดัง

**สคบ.ให้สัมภาษณ์  
ต่อผู้สื่อข่าว  
กรณีซื้อทองออนไลน์  
ผ่านแม่ค้าชื่อดัง**

วันศุกร์ที่ 27 กันยายน 2567

เวลา 09:00 น.

**นายเลิศศักดิ์ รักรธรรม**  
ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

**NEWS**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ฝ่ายประชาสัมพันธ์

สคบ. ๑๑๖๖

Facebook Instagram LINE X YouTube TikTok Pantip

www.ocpb.go.th

เมื่อวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๗ โดย นายเลิศศักดิ์ รักรธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ชี้แจงผู้สื่อข่าว กรณี สคบ. มีหนังสือให้ผู้ประกอบธุรกิจมาให้ถ้อยคำและชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับประเด็นขายทอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ชั้น ๑ สคบ. ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติแจ้งวัฒนะ กรุงเทพฯ จากการให้สัมภาษณ์สื่อมวลชนเกี่ยวกับกรณีดังกล่าว ปรากฏว่าผู้ประกอบธุรกิจขอเลื่อนนัด โดยแจ้งว่าขอเลื่อนนัดเข้าให้ถ้อยคำกับ สคบ. เนื่องจากติดข้อขัดข้องในการจัดการปัญหาการเยียวยา ให้กับผู้บริโภคในการคืนสินค้าและคืนเงิน ทั้งนี้ สคบ. จะออกหนังสือเรียกอีกครั้งให้ผู้ประกอบธุรกิจมาให้ถ้อยคำและส่งเอกสารหลักฐานภายในสัปดาห์หน้า ในส่วนของการดำเนินการของ สคบ. ซึ่งได้รับข้อสั่งการจากรัฐมนตรี ประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวจิราพร สินธุไพร) ในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องนี้โดยเร็วและร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้ประกอบธุรกิจรายอื่นที่มีการดำเนินธุรกิจที่ฝ่าฝืนกฎหมายและละเมิดสิทธิผู้บริโภค ถึงแม้ว่าผู้ประกอบธุรกิจจะไม่มาให้ถ้อยคำ แต่กระบวนการดำเนินการด้านกฎหมายก็ต้องมีไปอย่างต่อเนื่อง

## ๑๑. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

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

### ๑. การจัดประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

#### ๑.๑ โครงการยกระดับความคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสังคมผู้สูงอายุ

การจัดโครงการยกระดับความคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสังคมผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการดูแลเด็ก ผู้สูงอายุ คนทุพพลภาพ และผู้ป่วยตามสถานที่อยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๙ พร้อมกับประชาสัมพันธ์และรณรงค์กิจกรรมให้ตระหนักถึงสิทธิผู้บริโภคตามประกาศฯ และดำเนินการลงพื้นที่เพื่อกำกับ ติดตาม และควบคุมกลุ่มธุรกิจดังกล่าว เมื่อวันที่ ๓ - ๔ กันยายน ๒๕๖๗ ณ จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๒๐๐ คน



ผลการดำเนินงาน : ผู้บริโภคโดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุได้มีความตระหนักรู้ในเรื่องของสิทธิผู้บริโภคมากขึ้น และนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน เพื่อที่จะหลีกเลี่ยงการตกเป็นเหยื่อจากผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่เป็นธรรม และเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนสังคมในการยกระดับความคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสังคมผู้สูงอายุพร้อมก้าวสู่สังคมสูงวัยแบบสมบูรณ์ด้วยสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีอย่างยั่งยืน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนประสานงานภาครัฐและเอกชน)

**๑.๒ กิจกรรมติดตาม ประเมินผล และทบทวนผลสัมฤทธิ์ของแผนพัฒนากฎหมายของ สคบ.  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗**

การจัดกิจกรรมติดตาม ประเมินผล และทบทวนผลสัมฤทธิ์ของแผนพัฒนากฎหมายของ สคบ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนา  
กฎหมาย วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และจัดทำกรอบแนวทางการพัฒนากฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการ  
คุ้มครองผู้บริโภค เมื่อวันที่ ๔ - ๕ กันยายน ๒๕๖๗ ณ โรงแรมและรีสอร์ท ซาโต เดอ เขาใหญ่ อำเภอปากช่อง  
จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๙๐ คน



**ผลการดำเนินงาน :** ผู้เข้าร่วมอบรมมีความเข้าใจและมีแนวทางการดำเนินงานตามแผนพัฒนา  
กฎหมาย และมีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเท่าทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน ทำให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองและ  
ได้รับความเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น และการดำเนินการของผู้ประกอบธุรกิจมีแนวทางที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน  
เดียวกัน

**ผู้รับผิดชอบโครงการ :** กองกฎหมายและคดี

### ๑.๓ โครงการยกระดับความคุ้มครองบริโภคในสังคมผู้สูงอายุ

การจัดโครงการยกระดับความคุ้มครองบริโภคในสังคมผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการดูแลเด็ก ผู้สูงอายุ คนทุพพลภาพ และผู้ป่วยตามสถานที่อยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๙ พร้อมกับประชาสัมพันธ์และรณรงค์กิจกรรมให้ตระหนักถึงสิทธิผู้บริโภคตามประกาศฯ ตอบสนองการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ผู้สูงอายุ ที่ใช้บริการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุตามบ้าน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพชีวิตที่ดี ทั้งร่างกายและจิตใจและให้เกิด ความเป็นธรรมตามหลักสิทธิมนุษยชนและสิทธิผู้บริโภค รวมถึงการกำกับดูแล บังคับใช้กฎหมายและตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุ ตลอดจนบูรณาการภารกิจด้านการคุ้มครองบริโภคในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม เมื่อวันที่ ๙ - ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗ ณ โรงแรมเวียร์ - พัทยา จังหวัดชลบุรี กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๒๕๐ คน



ผลการดำเนินงาน : ผู้บริโภคโดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุได้มีความตระหนักรู้ในเรื่องของสิทธิผู้บริโภคมากขึ้น และนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน เพื่อที่จะหลีกเลี่ยงการตกเป็นเหยื่อจากผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่เป็นธรรม และเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนสังคมในการยกระดับความคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสังคมผู้สูงอายุพร้อมก้าวสู่สังคมสูงวัยแบบสมบูรณ์ด้วยสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีอย่างยั่งยืน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนประสานงานภาครัฐและเอกชน)

**๑.๔ โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อการเสริมสร้างศักยภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒**

การจัดโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อการเสริมสร้างศักยภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อได้รับความรู้และความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงาน บทบาท หน้าที่ และอำนาจของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๑๓ - ๑๔ กันยายน ๒๕๖๗ ณ โรงแรมไอศารารีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดเพชรบุรี กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๗๐ คน



**ผลการดำเนินงาน :** บุคลากรในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความเข้าใจ และมีแนวทางในการบังคับใช้กฎหมายกับผู้ประกอบธุรกิจตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ ทำให้การคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและผู้ประกอบธุรกิจสามารถปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้ถูกต้อง

**ผู้รับผิดชอบโครงการ :** กองกฎหมายและคดี

**๑.๕ โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อเตรียมความพร้อมการจัดทำแผนปฏิบัติการ  
รายปี พ.ศ. ๒๕๖๘ และ (ร่าง) แผนปฏิบัติการรายปี พ.ศ. ๒๕๖๙**

การจัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อเตรียมความพร้อมการจัดทำแผนปฏิบัติการรายปี พ.ศ. ๒๕๖๘ และ (ร่าง) แผนปฏิบัติการรายปี พ.ศ. ๒๕๖๙ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ และวางแผนการปฏิบัติการล่วงหน้าให้สอดคล้องและสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน คือ “องค์กรหลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนกลไกด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม” ซึ่งประกอบด้วย ๓ ประเด็น (ยุทธศาสตร์) ดังนี้ ประเด็นที่ ๑ พัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ ประเด็นที่ ๒ บูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึง และประเด็นที่ ๓ ยกระดับองค์กรให้ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูง เพื่อให้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเท่าทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบันเมื่อวันที่ ๑๔ - ๑๕ กันยายน ๒๕๖๗ ณ โรงแรม โคะโค วิว จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน ๖๒ คน



**ผลการดำเนินงาน :** แนวทางการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการของ สคบ. ช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ - ๒๕๖๙ มีความชัดเจน สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง

**ผู้รับผิดชอบโครงการ :** สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนประสานงานภาครัฐและเอกชน)

## ๑.๖ โครงการ Smart Consumer

การจัดโครงการ Smart Consumer โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความตระหนักให้กับนิสิต นักศึกษา ในฐานะผู้บริโภค ให้มีทักษะ องค์ความรู้ที่จำเป็นเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้สามารถปกป้องตนเองมิให้ถูกละเมิดสิทธิได้ และสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งจะนำไปสู่การคุ้มครองผู้บริโภคที่มีความยั่งยืน



ผลการดำเนินงาน : นิสิต นักศึกษา มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค รู้จักปกป้องสิทธิเป็นผู้บริโภคที่ฉลาด ไม่ตกเป็นเหยื่อทางการตลาด มีการรวมตัวเพื่อสร้างสังคมการบริโภคที่เข้มแข็ง และมีการบูรณาการการสื่อสารด้านการประชาสัมพันธ์ เพิ่มการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วนในการบริหารจัดการภาครัฐให้มีศักยภาพ ทักษะ และสมรรถนะพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนประสานงานภาครัฐและเอกชน)

**๑๒. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการ/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/  
คณะอนุกรรมการ ในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค**

**คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค**

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ จำนวน ๑ ครั้ง จำนวน ๕๖ เรื่อง ดังนี้

- การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านอสังหาริมทรัพย์ จำนวน ๑๐ เรื่อง
- การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านสินค้าและบริการ จำนวน ๒๐ เรื่อง
- การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านโฆษณา จำนวน ๒ เรื่อง
- การดำเนินคดีกับผู้ประกอบด้านธุรกิจขายตรง และตลาดแบบตรง จำนวน ๕ เรื่อง
- ยุติเรื่องร้องทุกข์
  - ยุติเรื่องด้านอสังหาริมทรัพย์ จำนวน ๓ เรื่อง
  - ยุติเรื่องด้านสินค้าและบริการ จำนวน ๑๐ เรื่อง
  - ยุติเรื่องด้านโฆษณา จำนวน ๒ เรื่อง
  - ยุติเรื่องด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง จำนวน ๔ เรื่อง

**คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง**

**๑. คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา**

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง

๑. พิจารณาให้ความเห็นหลักฐานการรับเงินการให้บริการเสริมความงามของบริษัท มิเนอรัล บิวตี้ จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๓

**๒. คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ**

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง

- ๑. ขอให้พิจารณาคำเป็นอันตรายของสินค้าประเภทพัดลมคล้องคอ
- ๒. ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ของผู้ประกอบการ

**คณะอนุกรรมการคณะต่างๆ**

**๑. คณะอนุกรรมการพิจารณากันกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป**

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๑๕ เรื่อง ดังนี้

- ๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท แพลส เอ็กซ์เพรส จำกัด
- ๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งห้างหุ้นส่วนจำกัด โรงรับจำนำ สามพราน – อ้อมใหญ่ และบริษัท เคอีเอ็กซ์ เอ็กซ์เพรส จำกัด (มหาชน) (เดิมชื่อบริษัท เคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน)
- ๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท ไบรดอล เฮาส์ จำกัด (ชื่อเดิมบริษัท ไบรดอล เฮาส์ จำกัด) บริษัท เจนิส ๙๙๙ จำกัด นางสาวเปรมสินี สระบุบผา และนายภาคิน สิทธิโห
- ๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท วีโปร คลีนนิ่ง จำกัด
- ๕. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายธนภูมิ อมาตยกุล
- ๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนางสาวพงศ์สุภา บุศยบุตร

๗. ขอให้พิจารณาคำเนื่นคดีแพ่งนายชิตติสรร์ แซ่หมู่ (ชื่อเดิม นายกุมภภาพันธุ์ แซ่หมู่)
๘. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งห้างหุ้นส่วนจำกัด ธนวรรณ เนอสซิ่ง เซอร์วิส นายชนศักดิ์ แสงทอง หุ้นส่วนผู้จัดการและนางสาวกมลวรรณ สุภาเวียง ในฐานะผู้รับเงิน
๙. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวธีรณา เตชะศรีวิเชียร
๑๐. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายจิราวัฒน์ อัครปิยะวัฒน์
๑๑. ขอให้พิจารณาคำเนื่นคดีแพ่งนายศุภโชค สมิตากร (เดิมชื่อสกุล “บุญมาเมือง”)
๑๒. ขอให้พิจารณาคำเนื่นคดีแพ่งนายชิตติสรร์ แซ่หมู่
๑๓. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวปริมปภัทร์ สถิตบุญญนนท์
๑๔. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายพูนศักดิ์ ภาณุวงศ์เจริญ
๑๕. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวนิพัทธา อิศรางกูร ณ อยุธยา

## **๒. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์**

- ในเดือนกันยายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๔ ครั้ง จำนวน ๑๑ เรื่อง ดังนี้
๑. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายเจษฎา อมรมธูรพจน์
  ๒. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายพีรพันธุ์ ปิยะธำรงรัตน์
  ๓. ขอให้ทบวณมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณา ในการประชุมครั้งที่ ๘/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ กรณียุติเรื่องร้องทุกข์ของนางกนกภรณ์ งามนิล และพวกรวม ๒๒ ราย (ผู้ร้อง)
  ๔. ขอให้พิจารณาคำเนื่นคดีแพ่งแก่บริษัท เดอะแวลู พร็อพเพอร์ตี้ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด
  ๕. ขอให้พิจารณาคำเนื่นคดีแพ่งแก่บริษัท แคปปิตอลจี ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด
  ๖. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวนิภาภรณ์ กมลเกษชัยศิริ
  ๗. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวนุจรเจ นุโพธิ์
  ๘. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายวิบูลย์ราวิต วิญญวงค์
  ๙. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวภาวิณี นาพินัง
  ๑๐. ขอให้พิจารณาคำเนื่นคดีแพ่งแก่บริษัท ศุภาลัย จำกัด (มหาชน)
  ๑๑. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายโอภาส องค์กรธรณ์ดี
  ๑๒. ขอให้พิจารณาคำเนื่นคดีแพ่งแก่บริษัท นัมเบอร์วันเฮ้าส์ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด

## **๓. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย**

- ในเดือนกันยายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้
๑. ขอให้พิจารณาคำเนื่นคดีแพ่งของสินค้าประเภทพัดลมคล่องคอ
  ๒. ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ของผู้ประกอบการธุรกิจ

## **๔. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองข้อความบนฉลากสินค้า**

- ในเดือนกันยายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้
๑. ขอให้พิจารณาการใช้ข้อความบนฉลากสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์เซรั่มสำหรับผ้า ยี่ห้อ ดาวนี้ สูตรป้องกันผ้ายับ ของบริษัท พรอคเตอร์ แอนด์ แกมเบล เทรดิง (ประเทศไทย) จำกัด

## **๕. คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า**

- ในเดือนกันยายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้
๑. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถจักรยานยนต์ รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า และรถจักรยานไฟฟ้า เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก
  ๒. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์ใช้แล้วและรถยนต์ไฟฟ้าใช้แล้วเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

**๖. คณะอนุกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน**

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณาให้ความเห็นหลักฐานการรับเงินการให้บริการเสริมความงามของบริษัท มิเนอรัล บิวตี้ จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๓

**๗. คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน**

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณาทบทวนประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๒

**๘. คณะอนุกรรมการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง**

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๙ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาคำเนินคดีแพ่งกับบริษัท เจดี สपोर्टส์ แฟชั่น (ประเทศไทย) จำกัด
๒. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายพิทักษ์พันธ์ กิติ
๓. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายอานนท์ จำปาทราย
๔. ขอให้พิจารณาคำเนินคดีแพ่งกับนางสาวกัญญารัตน์ เสนีย์วงศ์ (ผู้ขายและผู้รับเงินค่าสินค้า) และนายพันธวิทย์ ว่องพิฑูรมานะชัย (ผู้ขาย)
๕. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายวิรัตน์ สีบสกุลไพศาล
๖. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางณพรพรรณ ภู่ขาว และผู้บริโภครายอื่นรวม ๑๕ ราย
๗. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายประภัทร์ เปรมกิจฉนิชกุล และผู้บริโภครายอื่นรวม ๙๕ ราย
๘. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางศิริพร อินทร์สุนทร และผู้บริโภครายอื่นรวม ๔๐ ราย
๙. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวภพรัตน์ ต้นติวุฒิกุล และผู้บริโภครายอื่นรวม ๗ ราย

**๙. คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค**

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๗ ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๒๑ ครั้ง เรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๕๑ เรื่อง ผู้ร้อง จำนวน ๕๑ ราย ไกล่เกลี่ยสำเร็จ จำนวน ๓๕ เรื่อง ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ จำนวน ๑๖ เรื่อง และจำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย ๘๐๓,๑๙๗.๖๐ บาท (แปดแสนสามพันหนึ่งร้อยเก้าสิบบาทหกสิบบาทสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย (บาท)
ด้านยานยนต์	๓	๓	๓	๓	-	-
ชุดที่ ๑ (ด้านสัญญา)	๒	๖	๖	๓	๓	๔๐๓,๑๑๘.๐๐
ชุดที่ ๒ (ด้านสัญญา)	๓	๙	๙	๘	๑	๘๐,๐๐๐.๐๐
ชุดที่ ๓ (ด้านฉลาก)	๖	๒๒	๒๒	๑๕	๗	๑๖๙,๗๔๓.๖๐
ชุดที่ ๔ (ด้านโฆษณา)	๑	๒	๒	๑	๑	๑๔๔,๐๐๐.๐๐
ชุดที่ ๕ (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง)	๑	๑	๑	๑	-	๑,๓๓๖.๐๐
ชุดที่ ๖ (ภูมิภาค)	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๗ (ด้านสินค้าและบริการ)	๕	๘	๘	๔	๔	๕,๐๐๐.๐๐
ด้านเวชกรรม ทันตกรรม						
สถานเสริมความงาม	-	-	-	-	-	-
ด้านต่างประเทศ	-	-	-	-	-	-
ประจำจังหวัด	-	-	-	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๑</b>	<b>๕๑</b>	<b>๕๑</b>	<b>๓๕</b>	<b>๑๖</b>	<b>๘๐๓,๑๙๗.๖๐</b>

**๑๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์**

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๗ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ผู้รับบริการแสดงความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

- |  |                 |
|--|-----------------|
| ๑) แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม              | จำนวน ๒๓๓ ราย   |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐%    |                 |
| ๒) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box)      | จำนวน ๒๓๓ ราย   |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๒๘%  |                 |
| ๓) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ | จำนวน ๒,๐๖๗ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๖๘%  |                 |

-----