

สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค และรายงานผลการดำเนินงาน  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘  
(เดือนพฤศจิกายน 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

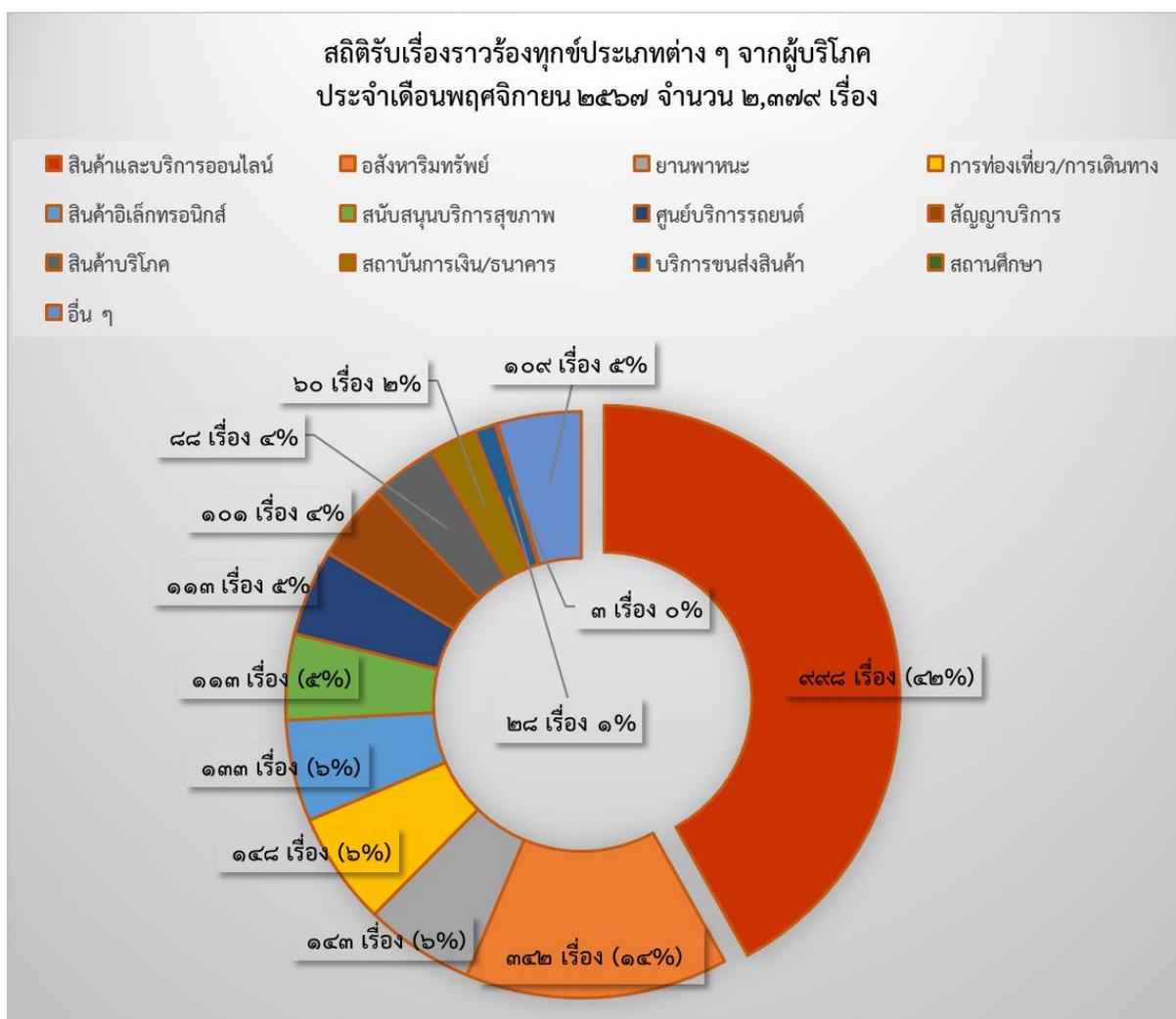
## สารบัญ

| เรื่อง  | หน้า |
|---|------|
| คำนำ  |      |
| สารบัญ  |      |
| สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงาน<br>ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเดือนพฤศจิกายน 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<br>และธุรกิจตลาดแบบตรง                                      | ๑๙   |
| ๘. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค  | ๒๑   |
| ๙. ข่าวเด่นประจำเดือน   | ๒๒   |
| ๑๐. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค   | ๓๖   |
| ๑๑. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/<br>คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ                                | ๓๙   |
| ๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์   | ๔๒   |

**สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค  
และผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗**

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)  
ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒,๓๗๙ เรื่อง

**แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค**



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ ธันวาคม เวลา ๑๐.๐๐ น.

## ๑.๑ สถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ที่เข้ามามากที่สุด

| ประเภทเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับ |                       |             |
|--------------------------------|-----------------------|-------------|
| ลำดับที่                       | ประเภทเรื่องร้องทุกข์ | จำนวน (ราย) |
| ๑.                             | ซื้อขายสินค้าออนไลน์  | ๙๔๖         |
| ๒.                             | รถยนต์                | ๑๒๕         |
| ๓.                             | บ้านจัดสรร            | ๑๑๗         |
| ๔.                             | ศูนย์บริการ           | ๑๐๖         |
| ๕.                             | อาคารชุด/คอนโดมิเนียม | ๑๐๑         |

## ๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

๒.๑ ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติ จากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๙๙๖ เรื่อง ผู้บริโภค ๙๙๗ ราย เป็นเงิน ๑๒,๙๐๒,๔๖๕.๕๐ บาท (สิบสองล้านเก้าแสนสองพันสี่ร้อยหกสิบห้าบาทห้าสิบบาทห้าสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

| ประเภทเรื่องร้องทุกข์                             | จำนวน (เรื่อง) | จำนวน (ราย) | จำนวนเงิน (บาท)      |
|---|----------------|-------------|----------------------|
| ส่วนบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์                   | ๖๓๖            | ๖๓๖         | -                    |
| กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก                      | ๑๒๔            | ๑๒๔         | ๖๖๓,๐๙๒.๐๐           |
| สคบ.ส่วนภูมิภาค                                   | ๘๕             | ๘๕          | ๕,๖๗๖,๘๙๔.๗๙         |
| กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง | ๕๙             | ๕๙          | -                    |
| กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา                     | ๕๓             | ๕๔          | ๑๓๗,๘๘๐.๐๐           |
| กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา                     | ๓๙             | ๓๙          | ๖,๔๒๔,๕๙๘.๗๑         |
| <b>รวม</b>  | <b>๙๙๖</b>     | <b>๙๙๗</b>  | <b>๑๒,๙๐๒,๔๖๕.๕๐</b> |

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ ธันวาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๑.๐๐ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านๆ มาด้วย)

๒.๒ สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคซึ่งมีเรื่องค้างถึงปัจจุบัน (เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗) ทั้งหมด ๔,๙๔๙ เรื่อง ข้อมูล ณ วันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๖๗ จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

### ๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินการรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๔๖ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๑๐๘ ราย เป็นเงิน ๒๑,๕๖๗,๘๑๐.๖๓ บาท (ยี่สิบเอ็ดล้านห้าแสนหกหมื่นเจ็ดพันแปดร้อยสิบบาทหกสิบสามสตางค์)

### ๔. การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒๑ คดี ผู้บริโภค ๒๒ ราย เป็นเงิน ๕,๖๘๔,๕๕๔.๗๑ บาท (ห้าล้านหกแสนแปดหมื่นสี่พันห้าร้อยห้าสิบบาทเจ็ดสิบบาทเจ็ดสตางค์)

### ๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑๙ คดี ผู้ประกอบการธุรกิจ จำนวน ๔๒ ราย เป็นเงิน ๓,๑๘๔,๘๐๐.๐๐ บาท (สามล้านหนึ่งแสนแปดหมื่นสี่พันแปดร้อยบาทถ้วน)

### ๖. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

ได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล จำนวน ๑ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๑ ราย เป็นเงิน ๖๔๘,๗๙๐.๐๐ บาท (หกแสนสี่หมื่นแปดพันเจ็ดร้อยเก้าสิบบาทถ้วน)

### ๗. ข้อมูลการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

๗.๑ การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียน ลงนามรับจดทะเบียน จำนวน ๑๕ ราย

๗.๒ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียน ลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง จำนวน ๑๓ ราย

### ๘. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๕๓๓ เรื่อง/ครั้ง/เล่ม

### ๙. ข่าวเด่นประจำเดือน

มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๓ เรื่อง ได้แก่ (๑) สคบ. ร่วมออกรายการ NBT มีคำตอบ ตอน : เลือกซื้อทองรูปพรรณอย่างไร ไม่ให้ถูกเอาเปรียบ (๒) สคบ. มอบใบประกาศรับรองมาตรฐาน ISO ของศูนย์บริการลูกค้า CardX และใบประกาศเกียรติบัตร การรับเรื่องและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าดีเด่น (๓) สคบ. ชี้แจงข้อเท็จจริงกรณี “ตี้ลี่ฮวงจู้” แนะนำโปรดใช้วิจารณญาณก่อนเชื่อ!! (๔) โรงเรียนปลอดภัยไฟฟ้าโรงเรียนเบญจมราชานุสรณ์ จ.นนทบุรี (๕) สคบ. ร่วมรายการ NBT มีทางออกประเด็น : เพจแม่ไม่มุกหลอกกอมทอง พบผู้เสียหาย ๖๐๐ คน สูญกว่า ๘๐ ล้าน (๖) สคบ. เข้ารับรางวัล Mobile App Accessibility Awareness (๗) สคบ. ร่วมออกรายการ “NBT มีคำตอบ” ประเด็น : รู้ก่อนซื้อรถใหม่ ซื้อรถมือสองอย่างปลอดภัย(๘)งานมอบรางวัลการประกวดสื่อสร้างสรรค์ OCPB Creative Contest (๙) สคบ. ร่วมกับสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก ได้จัดตั้งชมรมคุ้มครองผู้บริโภคในสถานศึกษาต้นแบบภายใต้โครงการ Smart Consumer (๑๐)สคบ.เสริมความรู้โทษพิษภัย “บุหรี่ยี่ห้อไฟฟ้า” ณ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (๑๑) Workshop ประเด็นการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการโฆษณาสินค้าหรือบริการของ สคบ. (๑๒) สคบ. จัดตั้งชมรมคุ้มครองผู้บริโภค ณ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ จังหวัดชลบุรี (๑๓) “สคบ. จัดหนักร้านลักลอบขายบุหรี่ยี่ห้อไฟฟ้าย่านชอยเสือใหญ่”

### ๑๐. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๓ ครั้ง ได้แก่ (๑) โครงการพัฒนากฎหมายคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค : กิจกรรมเตรียมความพร้อมและจัดทำแผนพัฒนากฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (๒) โครงการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภค สร้างความเข้มแข็งในระดับภูมิภาค ครั้งที่ ๑ จังหวัดสงขลา (๓) โครงการรับฟังความคิดเห็น ร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์และรถยนต์ไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๑๑. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

| รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ   | จำนวน<br>ครั้ง | จำนวน<br>เรื่อง |
|---|----------------|-----------------|
| <b>ส่วนกลาง</b>   | <b>๑๗</b>      | <b>๘๑</b>       |
| คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค   | ๑              | ๓๓              |
| คณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง   | ๑              | ๑               |
| คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา  | ๑              | ๑               |
| คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา   | ๑              | ๒               |
| คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ                                | ๑              | ๑๖              |
| คณะอนุกรรมการพิจารณาล้นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคดี้านอสังหาริมทรัพย์ | ๔              | ๙               |
| คณะอนุกรรมการพิจารณาล้นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคดี้านโฆษณาและบริการ  | ๑              | ๓               |
| คณะอนุกรรมการพิจารณาล้นกรองข้อความบนฉลากสินค้า                                | ๒              | ๓               |
| คณะอนุกรรมการพิจารณาล้นกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย                   | ๒              | ๘               |
| คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน              | ๒              | ๒               |
| คณะอนุกรรมการติดตามสอดส่องและวินิจฉัยโฆษณาด้านการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง       | ๑              | ๓               |
| <b>ส่วนภูมิภาค</b>  | <b>๑</b>       | <b>๑</b>        |
| คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด                                    | ๑              | ๑               |
| <b>รวม</b>  | <b>๑๘</b>      | <b>๘๒</b>       |

๑๑.๑ คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องราวร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

| คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ย<br>เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค | จำนวน<br>(ครั้ง) | จำนวน<br>(เรื่อง) | จำนวน<br>(ราย) | สำเร็จ<br>(เรื่อง) | ไม่สำเร็จ<br>(เรื่อง) | จำนวนเงินที่ได้รับ<br>การชดเชย (บาท) |
|---|------------------|-------------------|----------------|--------------------|-----------------------|--------------------------------------|
| <b>รวม</b>  | <b>๓๐</b>        | <b>๗๒</b>         | <b>๗๘</b>      | <b>๓๐</b>          | <b>๔๒</b>             | <b>๘๙๑,๐๗๑.๐๐</b>                    |

**๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์**

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

๑๒.๑ ความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๑๘ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐ %

๑๒.๒ ความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) จำนวน ๒๑๘ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐ %

๑๒.๓ ความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จำนวน ๒,๖๖๑ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๓๒%

\*\*\*\*\*

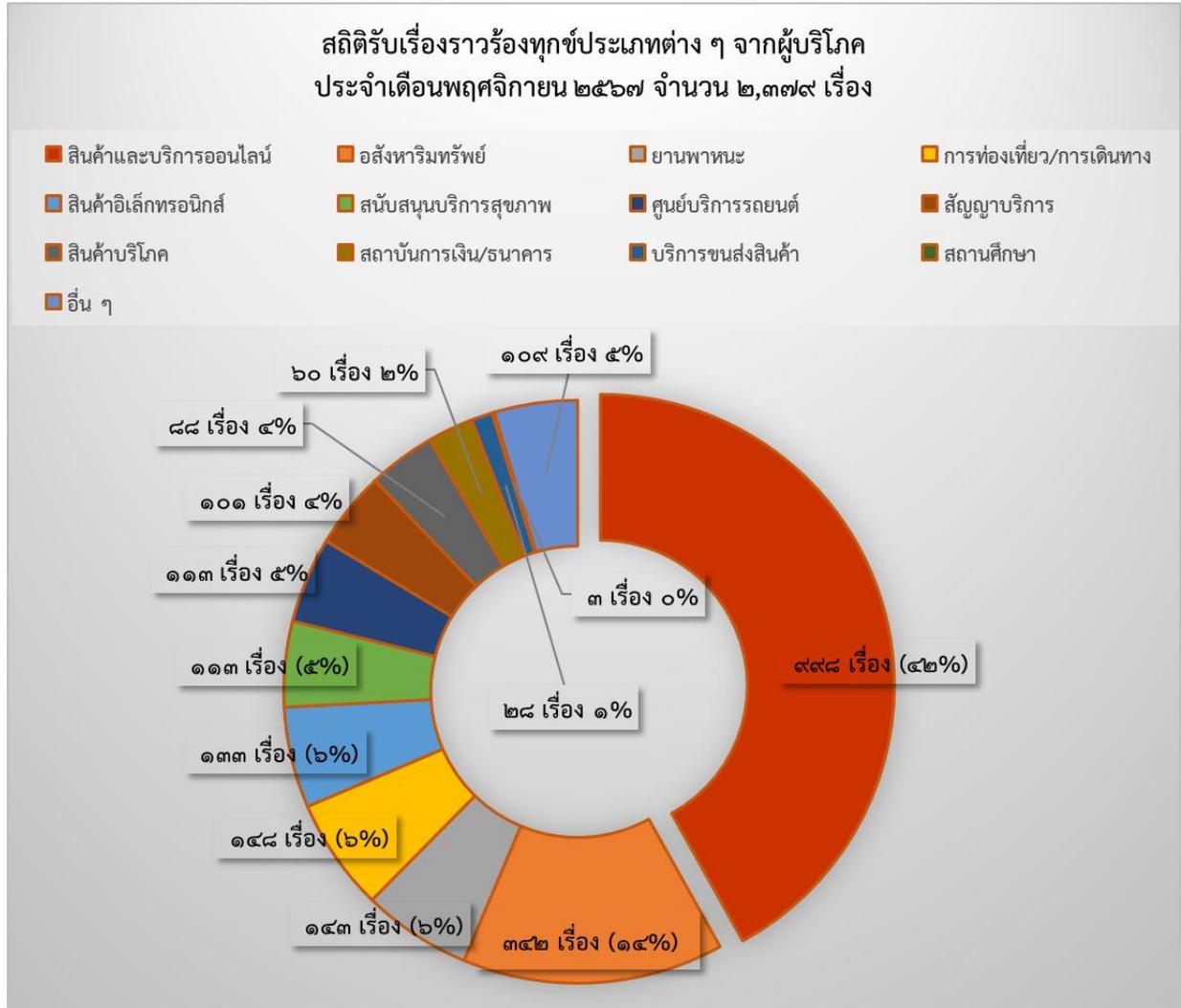
**สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
สำนักนายกรัฐมนตรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗)**

\*\*\*\*\*

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

**๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค**

๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒,๓๗๙ เรื่อง รายละเอียดดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

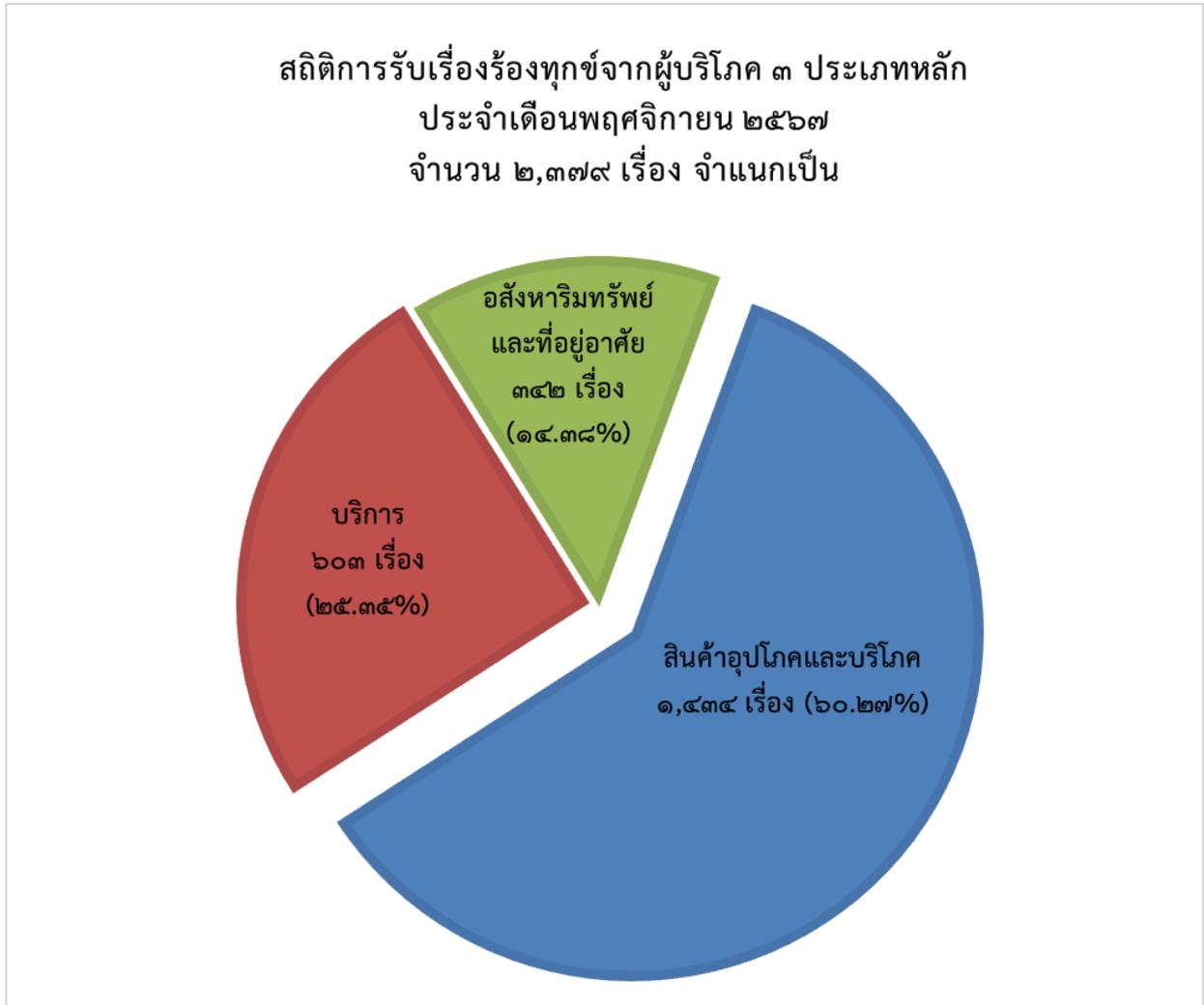
**ช่องทางเรื่องร้องทุกข์** : สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

๑.๒ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคออกเป็นประเภทหลัก ๓ ประเภท ได้แก่ ๑) สินค้าอุปโภคและบริโภค ๒) บริการ และ ๓) อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ จำนวน ๒,๓๗๙ เรื่อง ดังนี้

**แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๓ ประเภทหลัก**

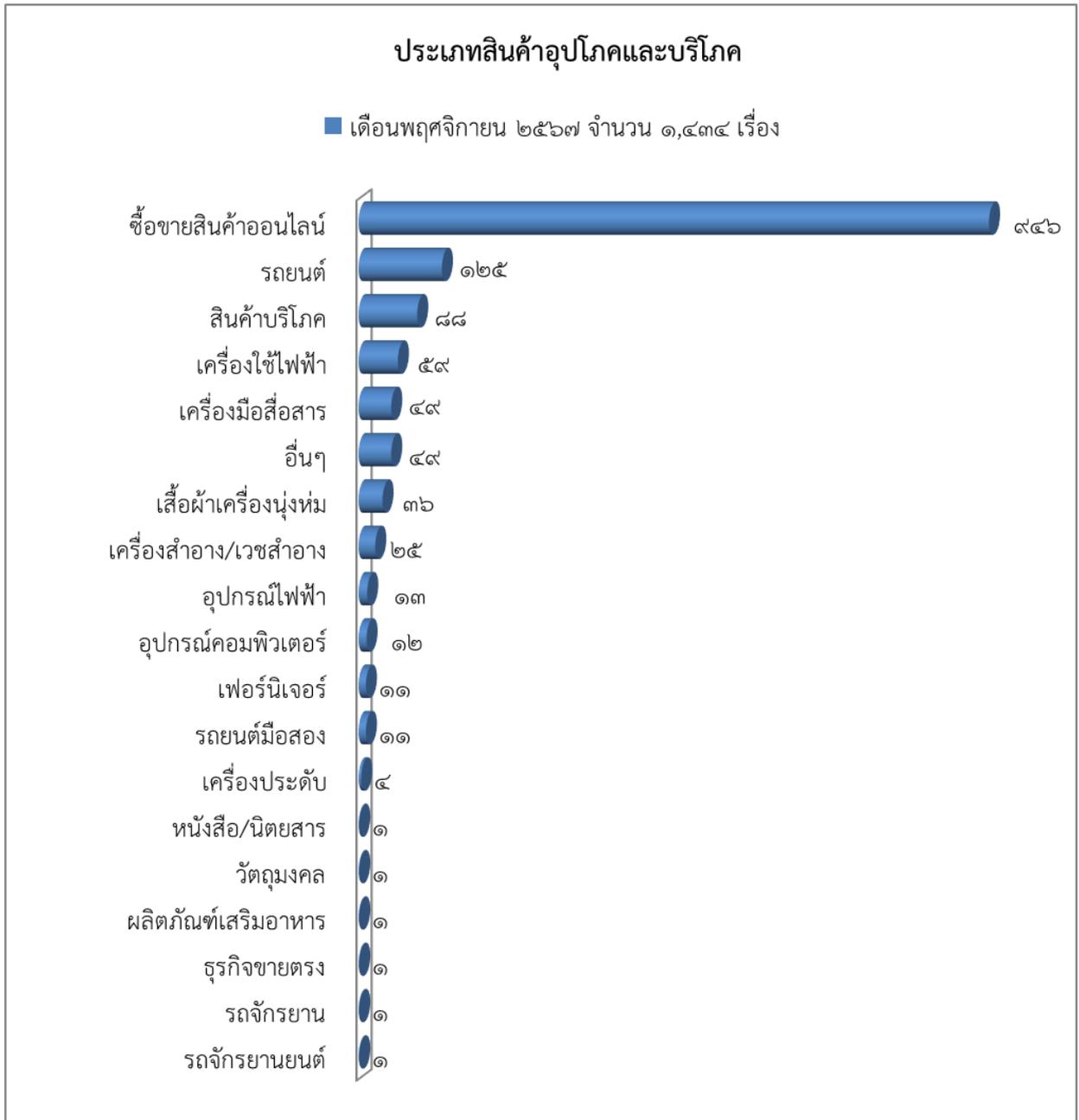


ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗ จากสถิติในแผนภูมิ พบว่า ประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๑,๔๓๔ เรื่อง (๖๐.๒๗%) รองลงมา คือ บริการ จำนวน ๖๐๓ เรื่อง (๒๕.๓๕%) และอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๓๔๒ เรื่อง (๑๔.๓๘%) ซึ่งแบ่งประเภทเรื่องร้องทุกข์ต่าง ๆ ได้ดังนี้

### ๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

#### แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ จำนวน ๙๔๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๙๗ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗

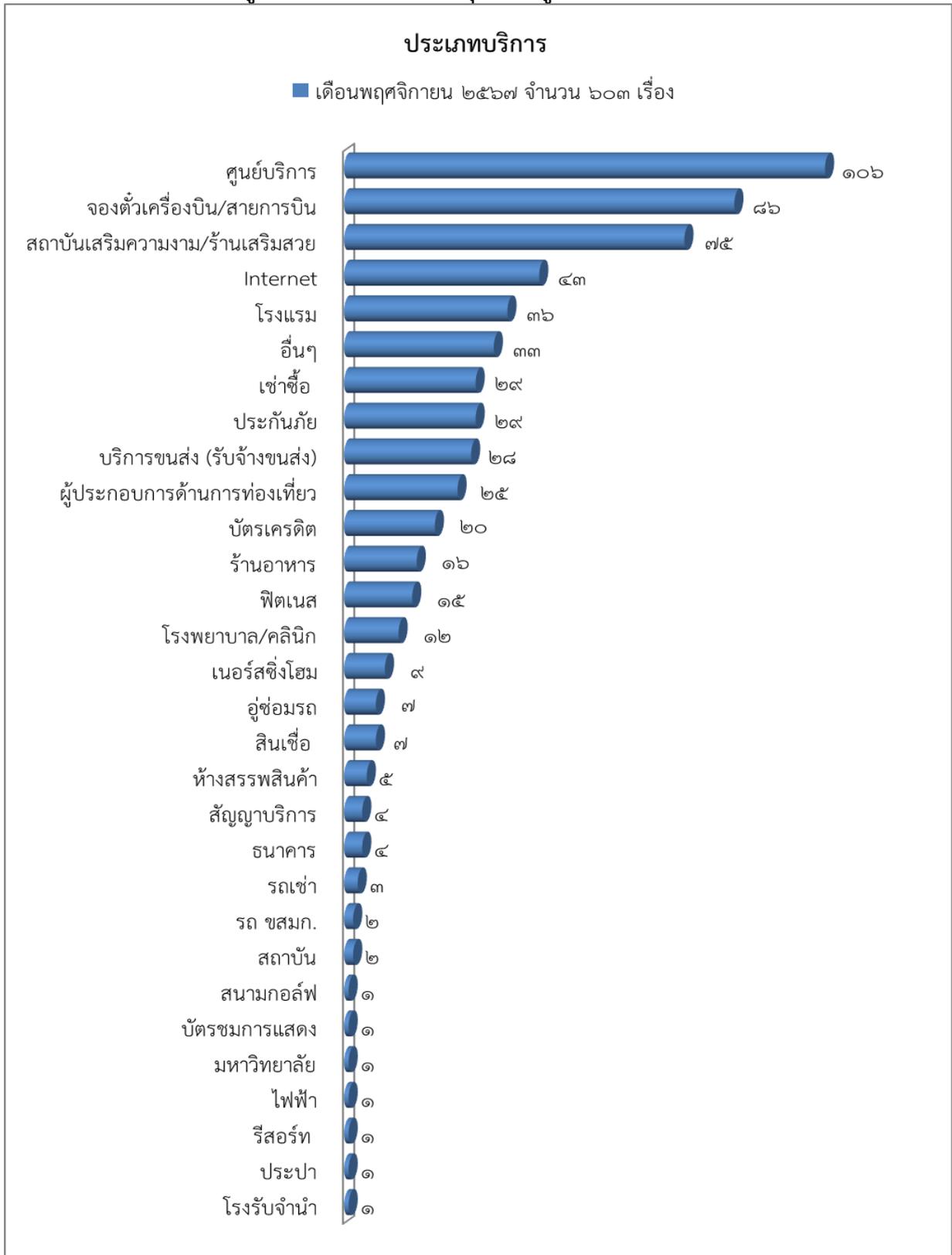
| ประเภทเรื่อง                | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์             |     |
|-----------------------------|--------------------------------------|-----|
| ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๙๔๖)  | ขอเงินคืน                            | ๒๔๔ |
|                             | ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ | ๒๔๒ |
|                             | ตรวจสอบข้อเท็จจริง                   | ๑๗๓ |
|                             | ไม่ได้รับความเป็นธรรม                | ๑๒๘ |
|                             | ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ        | ๑๐๗ |
|                             | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า    | ๓๗  |
|                             | สินค้าชำรุด                          | ๙   |
| โฆษณาเกินจริง               | ๖                                    |     |
| รถยนต์ (๑๒๕)                | ชำรุด                                | ๘๔  |
|                             | ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน              | ๑๗  |
|                             | ตรวจสอบข้อเท็จจริง                   | ๑๑  |
|                             | ไม่ได้รับป้ายทะเบียน                 | ๗   |
|                             | ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ             | ๓   |
|                             | ผิดสัญญาเช่าซื้อ                     | ๑   |
|                             | ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา        | ๑   |
|                             | ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่        | ๑   |
| สินค้าบริโภค (๘๘)           | ตรวจสอบคุณภาพสินค้า                  | ๖๓  |
|                             | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า    | ๑๕  |
|                             | ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์                 | ๔   |
|                             | โฆษณาเกินจริง                        | ๓   |
|                             | ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา      | ๒   |
|                             | ขอเงินคืน                            | ๑   |
| เครื่องใช้ไฟฟ้า (๕๙)        | สินค้าชำรุด                          | ๓๒  |
|                             | ไม่ได้มาตรฐาน                        | ๑๗  |
|                             | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า    | ๘   |
|                             | โฆษณาเกินจริง                        | ๑   |
|                             | ขอเงินคืน                            | ๑   |
| เครื่องมือสื่อสาร (๔๙)      | สินค้าชำรุด                          | ๓๑  |
|                             | ตรวจสอบข้อเท็จจริง                   | ๙   |
|                             | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง    | ๖   |
|                             | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า    | ๓   |
| อื่น ๆ (๔๙)                 | ไม่ระบุ                              | ๔๙  |
| เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๓๖) | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า    | ๑๔  |
|                             | ผิดไปจากผลากที่ระบุ                  | ๙   |
|                             | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง    | ๗   |
|                             | ขอเงินคืน                            | ๔   |
|                             | สินค้าชำรุด                          | ๑   |
|                             | การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด   | ๑   |
| เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๒๕)  | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง    | ๑๘  |
|                             | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า    | ๓   |
|                             | การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด   | ๓   |
|                             | สินค้าชำรุด                          | ๑   |

| ประเภทเรื่อง            | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์  |
|-------------------------|---|
| อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๓)       | ไม่ได้มาตรฐาน ๑๑<br>สินค้าชำรุด ๑<br>ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑   |
| อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๒) | สินค้าชำรุด ๗<br>สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑<br>การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑<br>ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ ๑                |
| เฟอร์นิเจอร์ (๑๑)       | ไม่ได้มาตรฐาน ๕<br>สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๓<br>สินค้าชำรุด ๒<br>ขอเงินคืน ๑  |
| รถยนต์มือสอง (๑๑)       | ขอเงินจองคืน ๓<br>ไม่ได้รับเล่มทะเบียน ๒<br>ชำรุด ๒<br>ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา ๒<br>ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๑<br>ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย ๑ |
| เครื่องประดับ (๔)       | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๒<br>ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๒   |
| หนังสือ/นิตยสาร (๑)     | การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๑  |
| วัดมุงงคล (๑)           | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑   |
| ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๑) | เรียกร้องค่าเสียหาย ๑   |
| ธุรกิจขายตรง (๑)        | ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ ๑   |
| รถจักรยาน (๑)           | ไม่ได้รับความเป็นธรรม ๑   |
| รถจักรยานยนต์ (๑)       | ชำรุด ๑   |

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

## ๒. ประเภทบริการ

### แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ศูนย์บริการ จำนวน ๑๐๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๘ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบการให้บริการ

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗

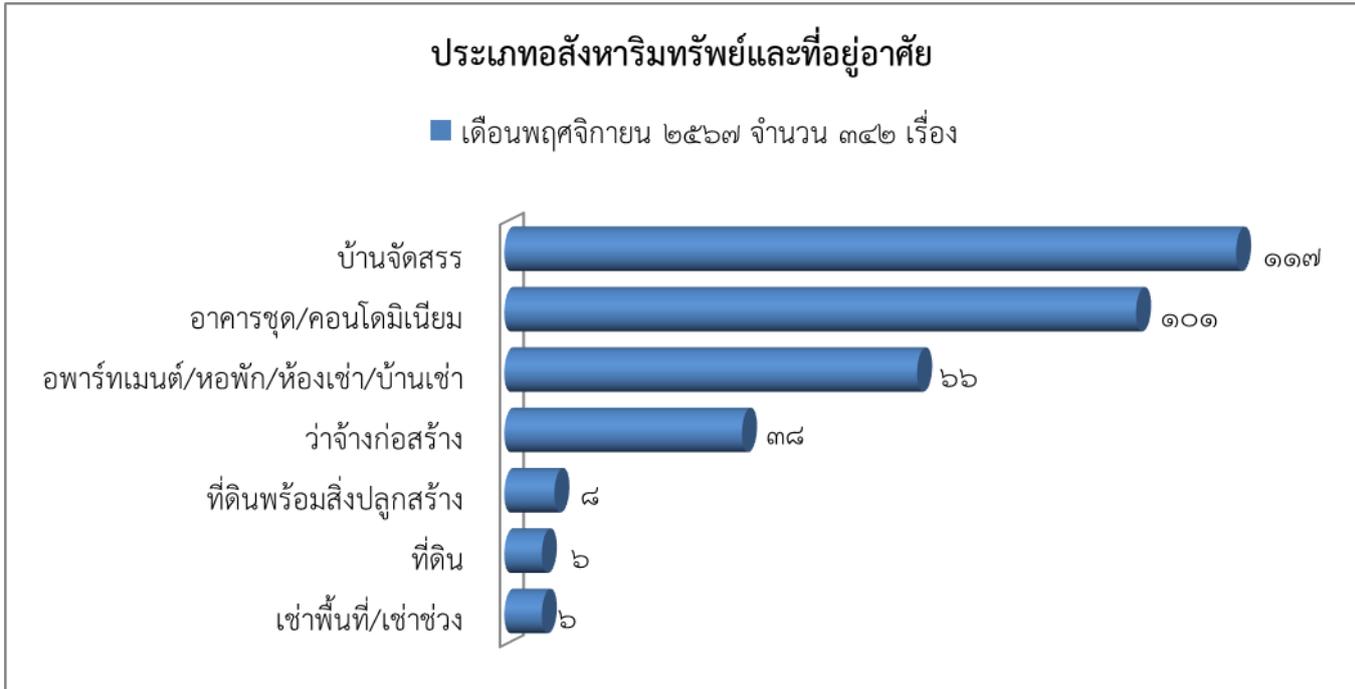
| ประเภทเรื่อง                         | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์   |                              |
|--------------------------------------|--|------------------------------|
| ศูนย์บริการ (๑๐๖)                    | ตรวจสอบการให้บริการ<br>ตรวจสอบข้อเท็จจริง  | ๑๐๔<br>๒                     |
| จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๘๖)     | ขอคืนค่าโดยสาร<br>ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด<br>ตรวจสอบการให้บริการ<br>ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้<br>กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย                    | ๖๘<br>๑๒<br>๔<br>๑<br>๑      |
| สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๗๕) | ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ<br>ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม<br>เรียก้องค่าเสียหาย<br>คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ<br>การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง  | ๕๓<br>๑๗<br>๓<br>๑<br>๑      |
| Internet (๔๓)                        | ค่าบริการเกินจริง<br>สัญญาณ Hispeed Internet ช้า<br>ขอคำปรึกษา<br>การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง<br>ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ<br>โฆษณาเกินจริง | ๒๒<br>๑๐<br>๖<br>๓<br>๑<br>๑ |
| โรงแรม (๓๖)                          | ขอเงินคืน<br>ไม่ได้รับความเป็นธรรม<br>ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ<br>การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง<br>ไม่ดำเนินการตามสัญญา                             | ๒๓<br>๕<br>๔<br>๓<br>๑       |
| อื่นๆ (๓๓)                           | ไม่ระบุ  | ๓๓                           |
| เช่าซื้อ (๒๙)                        | ตรวจสอบข้อเท็จจริง<br>ค่าปรับสูงเกินจริง<br>ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน<br>ตรวจสอบค่าชำระงวด<br>ค่าติดตามสูงเกินจริง   | ๒๑<br>๔<br>๒<br>๑<br>๑       |
| ประกันภัย (๒๙)                       | ตรวจสอบการให้บริการ<br>ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม  | ๒๐<br>๙                      |
| บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๒๘)      | สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง<br>ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ<br>ตรวจสอบข้อเท็จจริง  | ๒๖<br>๑<br>๑                 |
| ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๒๕)   | ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน<br>ไม่ดำเนินการตามสัญญา<br>การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง   | ๑๖<br>๘<br>๑                 |
| บัตรเครดิต (๒๐)                      | ตรวจสอบข้อเท็จจริง<br>ขอเงินคืน  | ๑๔<br>๖                      |

| ประเภทเรื่อง          | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์                      |    |
|-----------------------|---|----|
| ร้านอาหาร (๑๖)        | ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข/สิทธิประโยชน์         | ๑๓ |
|                       | ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ          | ๑  |
|                       | อาหารเป็นพิษ/เน่าเสีย                         | ๑  |
|                       | ไม่สะอาด                                      | ๑  |
| ฟิตเนส (๑๕)           | ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน                       | ๑๕ |
| โรงพยาบาล/คลินิก (๑๒) | ตรวจสอบการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่             | ๑๒ |
| เนอร์สซิงโฮม (๙)      | ขอเงินค่ามัดจำคืน                             | ๙  |
| อู่ซ่อมรถ (๗)         | ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน                             | ๔  |
|                       | ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง | ๒  |
|                       | ตรวจสอบข้อเท็จจริง                            | ๑  |
| สินเชื่อ (๗)          | พฤติกรรมการทวงหนี้                            | ๔  |
|                       | อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป                        | ๑  |
|                       | ขอคำปรึกษา                                    | ๑  |
|                       | ขอปิดบัญชี                                    | ๑  |
| ห้างสรรพสินค้า (๕)    | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง             | ๔  |
|                       | ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ          | ๑  |
| ธนาคาร (๔)            | ขอคำปรึกษา                                    | ๓  |
|                       | ตรวจสอบค่าธรรมเนียม                           | ๑  |
| สัญญาบริการ (๔)       | ผิดสัญญา                                      | ๓  |
|                       | ไม่ดำเนินการตามสัญญา                          | ๑  |
| รถเช่า (๓)            | ไม่ได้รับความเป็นธรรม                         | ๓  |
| รถ ขสมก. (๒)          | ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า                      | ๑  |
|                       | ตรวจสอบการให้บริการ                           | ๑  |
| สถาบัน (๒)            | ขอเงินคืน                                     | ๒  |
| สนามกอล์ฟ (๑)         | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง             | ๑  |
| บัตรชมการแสดง (๑)     | ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ          | ๑  |
| มหาวิทยาลัย (๑)       | ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง                        | ๑  |
| ไฟฟ้า (๑)             | ค่าบริการเกินจริง                             | ๑  |
| รีสอร์ท (๑)           | ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ                 | ๑  |
| ประปา (๑)             | ตรวจสอบข้อเท็จจริง                            | ๑  |
| โรงรับจำนำ (๑)        | ตรวจสอบการเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ย              | ๑  |

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

### ๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

#### แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ บ้านจัดสรร จำนวน ๑๑๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๒๑ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗

| ประเภทเรื่อง   | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์   |    |
|--|--|----|
| บ้านจัดสรร (๑๑๗)   | มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง  | ๔๒ |
|  | ขอให้ตรวจสอบโครงการ  | ๔๐ |
|  | ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ                                      | ๑๗ |
|  | ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา  | ๖  |
|  | ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง   | ๕  |
|  | ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ   | ๔  |
|  | สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ  | ๑  |
|  | การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส<br>ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ | ๑  |
| อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๐๑)  | ขอเงินคืน  | ๓๗ |
|  | ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ  | ๑๘ |
|  | ขอให้ตรวจสอบโครงการ  | ๑๗ |
|  | ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน  | ๑๕ |
|  | มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก                           | ๕  |
|  | ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง   | ๓  |
|  | ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ                        | ๒  |
|  | สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ  | ๑  |
|  | ขอเงินค้ำมัดจำคืน  | ๑  |
| มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย<br>ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ | ๑  |    |
| อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๖๖)                             | ขอเงินประกันคืน  | ๕๖ |
|  | อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง                                     | ๖  |
|  | ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ  | ๒  |
|  | ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง<br>บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด                       | ๑  |
| ว่าจ้างก่อสร้าง (๓๘)   | ผู้รับเหมาทิ้งงาน  | ๓๒ |
|  | มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ   | ๓  |
|  | มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย                             | ๒  |
|  | มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง   | ๑  |
| ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๘)   | ขอให้ตรวจสอบโครงการ  | ๔  |
|  | ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์  | ๒  |
|  | มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง  | ๑  |
|  | ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง  | ๑  |
| ที่ดิน (๖)   | ไม่ดำเนินการแบ่งแยกโฉนดที่ดิน  | ๓  |
|  | ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา  | ๒  |
|  | ไม่คืนเงินค่าจอง/เงินทำสัญญา   | ๑  |
| เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๖)   | ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง   | ๖  |

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

ตารางสถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ ที่เข้ามามากที่สุด และแนวทางแก้ไขปัญหา เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗

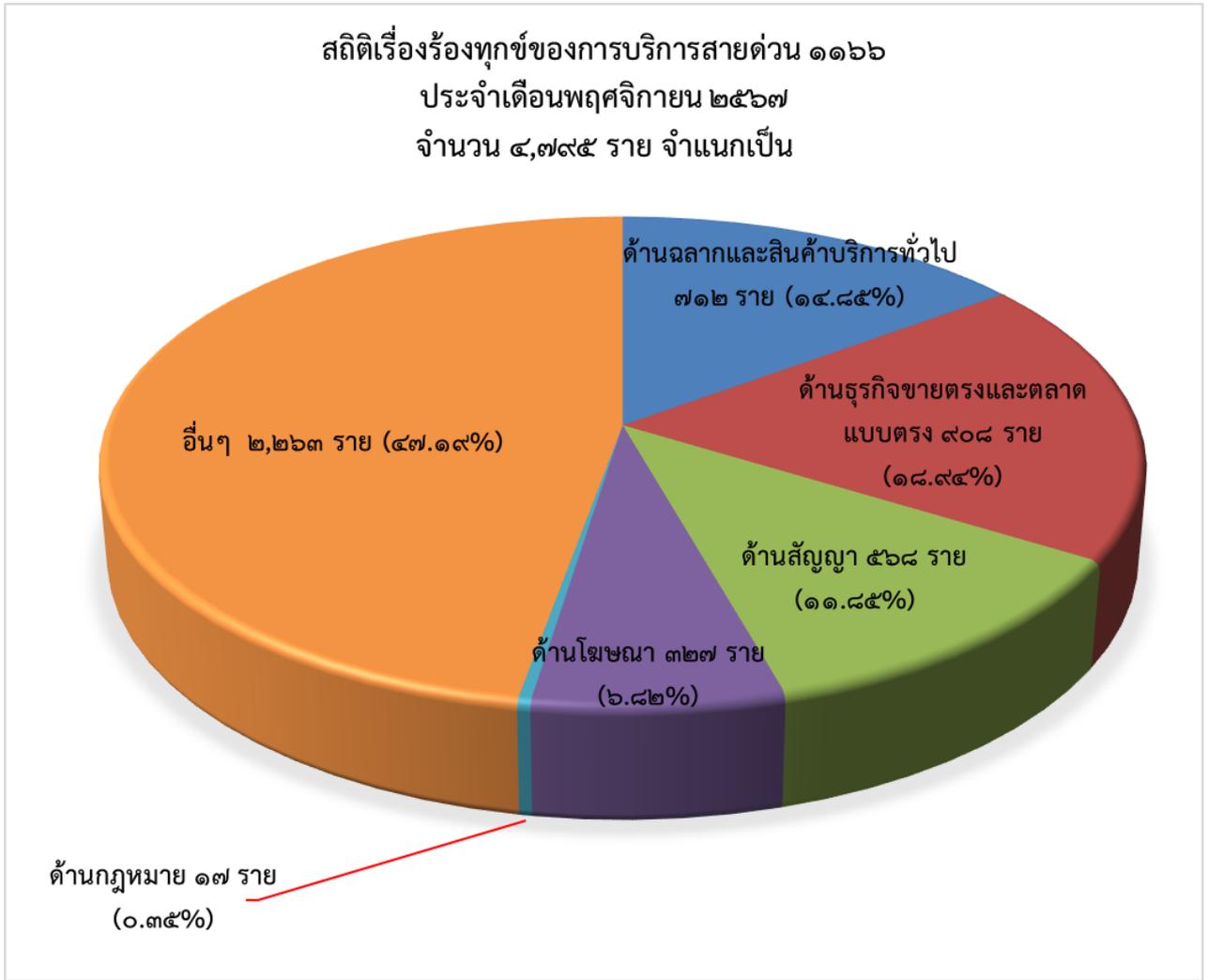
| ประเภทเรื่อง                                      | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์                          |     |
|---|---|-----|
| <b>อันดับที่ ๑</b><br>ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๙๔๖)  | ขอเงินคืน   | ๒๔๔ |
|   | ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ              | ๒๔๒ |
|   | ตรวจสอบข้อเท็จจริง                                | ๑๗๓ |
|   | ไม่ได้รับความเป็นธรรม                             | ๑๒๘ |
|   | ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ                     | ๑๐๗ |
|   | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า                 | ๓๗  |
|   | สินค้าชำรุด                                       | ๙   |
|   | โฆษณาเกินจริง                                     | ๖   |
| <b>อันดับที่ ๒</b><br>รถยนต์ (๑๒๕)                | ชำรุด   | ๘๔  |
|   | ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน                           | ๑๗  |
|   | ตรวจสอบข้อเท็จจริง                                | ๑๑  |
|   | ไม่ได้รับป้ายทะเบียน                              | ๗   |
|   | ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ                          | ๓   |
|   | ผิดสัญญาเช่าซื้อ                                  | ๑   |
|   | ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา                     | ๑   |
|   | ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่                     | ๑   |
| <b>อันดับที่ ๓</b><br>บ้านจัดสรร (๑๑๗)            | มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง                           | ๔๒  |
|   | ขอให้ตรวจสอบโครงการ                               | ๔๐  |
|   | ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ               | ๑๗  |
|   | ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา                           | ๖   |
|   | ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง                            | ๕   |
|   | ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ                      | ๔   |
|   | สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ                   | ๑   |
|   | การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส  | ๑   |
|   | ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ                              | ๑   |
| <b>อันดับที่ ๔</b><br>ศูนย์บริการ (๑๐๖)           | ตรวจสอบการให้บริการ                               | ๑๐๔ |
|   | ตรวจสอบข้อเท็จจริง                                | ๒   |
| <b>อันดับที่ ๕</b><br>อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๐๑) | ขอเงินคืน   | ๓๗  |
|   | ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ                     | ๑๘  |
|   | ขอให้ตรวจสอบโครงการ                               | ๑๗  |
|   | ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน                           | ๑๕  |
|   | มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก    | ๕   |
|   | ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง                            | ๓   |
|   | ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ | ๒   |
|   | สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ                   | ๑   |
|   | ขอเงินค่ามัดจำคืน                                 | ๑   |
|   | มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย      | ๑   |
|   | ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ                              | ๑   |

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

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

๑.๓ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจัดให้มีการขอรับคำปรึกษาและแจ้งเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ โดยมีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๔,๗๙๕ ราย ขอรับคำปรึกษา/รับเรื่องร้องทุกข์/ติดตามผล/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ จำนวน ๔,๗๙๕ ราย

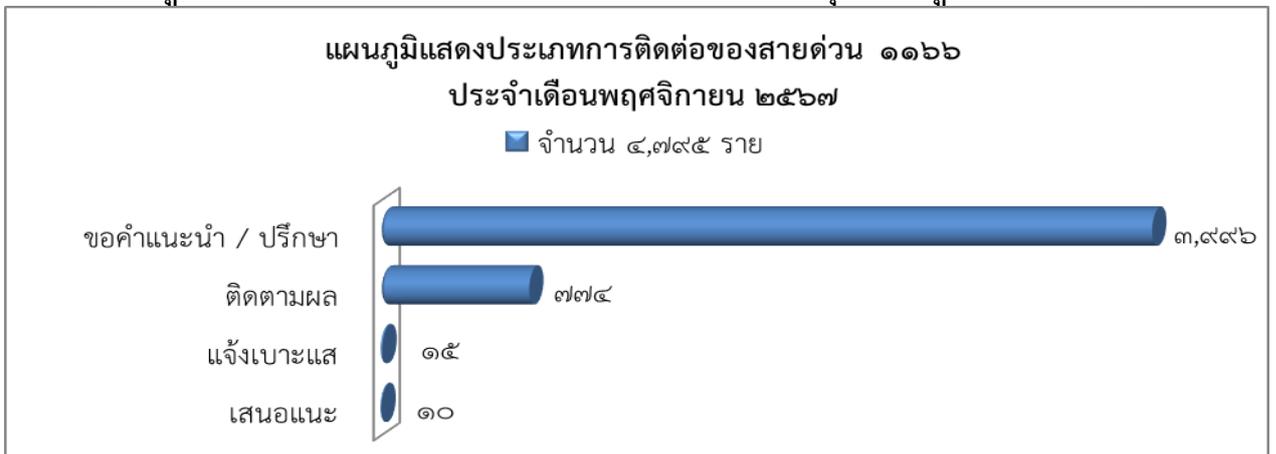
**แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖**



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๑.๐๐ น.

**ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖ :** สามารถจำแนกประเภทเรื่องการติดต่อ ดังนี้

**แผนภูมิแสดงประเภทการติดต่อการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖**



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๑.๐๐ น.



### ๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗ ได้รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

| การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค | จำนวนผู้ประกอบการ<br>ที่ถูกดำเนินคดี<br>(คดี) | จำนวนผู้บริโภค<br>(ราย) | จำนวนค่าเสียหาย<br>(บาท) |
|--|---|-------------------------|--------------------------|
| กรณีร้องการโฆษณา                       | ๑๙  | ๗๙                      | ๑๒,๓๔๔,๑๗๖.๖๓            |
| กรณีสินค้าและบริการทั่วไป              | ๑๑  | ๑๑                      | ๓๕๐,๙๑๔                  |
| กรณีสัญญา/อสังหาริมทรัพย์              | ๑๕  | ๑๗                      | ๘,๘๖๓,๒๒๐                |
| กรณีด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง      | ๑   | ๑                       | ๙,๕๐๐                    |
| <b>รวม</b>                             | <b>๔๖</b>                                     | <b>๑๐๘</b>              | <b>๒๑,๕๖๗,๘๑๐.๖๓</b>     |

### ๔. ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมติให้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ซึ่งในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

| ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค        | จำนวนคดี<br>(คดี) | จำนวนผู้บริโภค<br>(ราย) | จำนวนค่าเสียหาย<br>(บาท) |
|-----------------------------------|-------------------|-------------------------|--------------------------|
| กรณีร้องการโฆษณา                  | ๔                 | ๕                       | ๑๓๗,๘๘๐.๐๐               |
| กรณีสินค้าและบริการทั่วไป         | ๑๐                | ๑๐                      | ๓๘๗,๖๔๓.๐๐               |
| กรณีสัญญา/อสังหาริมทรัพย์         | ๗                 | ๗                       | ๕,๑๕๙,๐๓๑.๗๑             |
| กรณีด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง | -                 | -                       | -                        |
| <b>รวม</b>                        | <b>๒๑</b>         | <b>๒๒</b>               | <b>๕,๖๘๔,๕๕๔.๗๑</b>      |

## ๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

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

| กรณีความผิด                                     | จำนวนผู้ประกอบการที่ถูกเปรียบเทียบความผิด |           |                                 |
|---|---|-----------|---------------------------------|
|   | คดี                                       | ราย       | จำนวนเงิน<br>ที่เปรียบเทียบปรับ |
| ด้านโฆษณา                                       | ๗   | ๑๕        | ๕๖๐,๐๐๐.๐๐                      |
| ด้านฉลาก  | -   | -         | -                               |
| ด้านสัญญา                                       | ๗   | ๑๖        | ๑,๖๔๒,๐๐๐.๐๐                    |
| ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง                   | ๓   | ๗         | ๙๓๐,๐๐๐.๐๐                      |
| ด้านความปลอดภัยของสินค้าและบริการ               | -   | -         | -                               |
| ขีดหนังสือเรียก (ไม่มาให้ถ้อยคำตามหนังสือเรียก) | ๒   | ๔         | ๕๒,๘๐๐.๐๐                       |
| <b>รวม</b>                                      | <b>๑๙</b>                                 | <b>๔๒</b> | <b>๓,๑๘๔,๘๐๐.๐๐</b>             |

## ๖. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล  
ซึ่งในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

| ชื่อจำเลย                         | ผลการดำเนินการ<br>ยึด-อายัด               | จำนวน<br>(คดี) | จำนวน<br>ผู้บริโภค<br>(ราย) | จำนวนเงิน (บาท)<br>ที่ยึด-อายัด |
|-----------------------------------|---|----------------|-----------------------------|---------------------------------|
| บริษัท ดี เวล แกรนด์ แอสเสท จำกัด | อายัดสิทธิเรียกร้อง<br>ประเภทบัญชีเงินฝาก | ๑              | ๑                           | ๖๔๘,๗๙๐.๐๐                      |
| รวม                               |   | ๑              | ๑                           | ๖๔๘,๗๙๐.๐๐                      |

**๗. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง  
และธุรกิจตลาดแบบตรง**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗ จำนวน ๑๕ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๓ ราย ได้แก่**

๑. บริษัท พราวด์ พู ซัคเซส จำกัด
๒. บริษัท ไลฟ์อินฟินิท พีอิ่ง จำกัด
๓. บริษัท เมดิเอิร์ท จำกัด

**การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑๒ ราย ได้แก่**

๑. บริษัท เจนเทิลวูแมน จำกัด
๒. บริษัท อิลี่เมนท์ 72 จำกัด
๓. บริษัท สยามเฮลท์ กรุป จำกัด
๔. บริษัท แซดมอลล์ คอร์พะเรชั่น จำกัด
๕. บริษัท ทีเอที คอร์पोเรชั่น จำกัด (มหาชน)
๖. บริษัท อเดลล่า กรุป จำกัด
๗. บริษัท สห โคเมเฮียว จำกัด
๘. บริษัท แพคทอรี่ อินโนเวชั่น 0905 จำกัด
๙. บริษัท นิวทริชั่น ไฮเอนซ์ แลบบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด จำกัด
๑๐. บริษัท กันกุล โกดิงไฟฟ้าแพลตฟอร์ม จำกัด
๑๑. บริษัท อินคิวบ์ จำกัด
๑๒. บริษัท ชัมมิท ฟุตแวร์ จำกัด

## การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗ จำนวน ๑๓ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

### การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๕ ราย ได้แก่

๑. บริษัท นูทริชั่น โพรเฟส จำกัด
๒. บริษัท ยูซานา เฮลท์ ไซเอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัท สบายโซน จำกัด
๔. บริษัท คิงส์ เวย์ ซัคเซส จำกัด
๕. บริษัท ซ้อปวิทมี (ทีเอช1) จำกัด

### การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๘ ราย ได้แก่

๑. บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา ไลฟ์ จำกัด
๒. บริษัท นูทริชั่น โพรเฟส จำกัด
๓. บริษัท ซัคเซสมอร์ บีอิ่งค์ จำกัด
๔. บริษัท ยูซานา เฮลท์ ไซเอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด
๕. บริษัท คิงส์ เวย์ ซัคเซส จำกัด
๖. บริษัท แอซิคส์ (ไทยแลนด์) จำกัด
๗. บริษัท อายโนะโมะโต้เซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด
๘. บริษัท ชิเซโต้ (ไทยแลนด์) จำกัด

## ๘. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

| การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์                          | จำนวน      |                          |
|---|------------|--------------------------|
| <b>๑. งานประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค</b>        | <b>๑๘๑</b> | <b>เรื่อง</b>            |
| ๑.๑ การจัดทำข่าว  | ๑          | เรื่อง                   |
| ๑.๒ การจัดทำอินโฟกราฟิก                                   | ๘๔         | เรื่อง                   |
| ๑.๓ การจัดทำบทความ  | -          | เรื่อง                   |
| ๑.๔ การผลิตสื่อ วิตทัศน์ วิทยุ โทรทัศน์ โปรเตอร์          | ๑๒         | เรื่อง                   |
| ๑.๕ การจัดสัมมนาและแถลงข่าว                               | ๗๙         | เรื่อง                   |
| ๑.๖ การผลิตรายการวิทยุครบเครื่องเรื่อง สคบ.               | ๔          | เรื่อง                   |
| ๑.๗ การเข้าร่วมรายการสื่อโทรทัศน์                         | ๑          | เรื่อง                   |
| <b>๒. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค</b> | <b>๓๕๒</b> | <b>เรื่อง/ครั้ง/เล่ม</b> |
| ๒.๑ การตรวจข่าวประจำวัน                                   | ๑๖๙        | เรื่อง                   |
| ๒.๒ การสื่อต่าง ๆ   | ๕๒         | เรื่อง/ครั้ง/เล่ม        |
| - Infographic   | ๔๒         | เรื่อง                   |
| - บทความ  | ๑๐         | เรื่อง                   |
| ๒.๓ การเผยแพร่  | ๑๒๑        | เรื่อง                   |
| (๑) Online  | ๘๗         | เรื่อง                   |
| - Website   | ๒๕         | เรื่อง                   |
| - Facebook  | ๑๑         | เรื่อง                   |
| - Line  | ๕๑         | เรื่อง                   |
| (๒) นิทรรศการ   | ๗          | เรื่อง/งาน               |
| (๓) ไปรษณีย์  | ๒๔         | เรื่อง                   |
| - ภาครัฐ (๓๐๐ แห่ง)                                       | ๖          | เรื่อง                   |
| - ภาคเอกชน (๖ แห่ง)                                       | ๖          | เรื่อง                   |
| - ภาคสถานศึกษา (๑๒๐ แห่ง)                                 | ๖          | เรื่อง                   |
| - ภาคประชาสังคม (๑๕๐ แห่ง)                                | ๖          | เรื่อง                   |
| (๔) การขอรับเอกสาร  | ๓          | หน่วยงาน                 |
| ๒.๔ โครงการ/กิจกรรม                                       | ๓          | เรื่อง                   |
| ๒.๕ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สคบ.                      | ๗          | เรื่อง                   |
| (๑) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ                           | ๒          | เรื่อง                   |
| (๒) การเผยแพร่บทความ                                      | ๕          | เรื่อง                   |

## ๙. ข่าวเด่นประจำเดือน

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗ มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๓ เรื่อง ดังนี้

๙.๑ สคบ. ร่วมออกรายการ NBT มีคำตอบ ตอน : เลือกซื้อทองรูปพรรณอย่างไรไม่ให้ถูกเอาเปรียบ



เมื่อวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นางสาวทรงศิริ จุมพล) รักษาราชการแทน เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้นายพัศกร ทังมงคล ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก ร่วมรายการ “NBT มีคำตอบ” ตอน : “เลือกซื้อทองรูปพรรณอย่างไรไม่ให้ถูกเอาเปรียบ” โดยสนทนาในประเด็นการกำกับดูแลสินค้าประเภททองรูปพรรณ และค่ากำเหน็จ เป็นอย่างไรบ้าง การกำหนดค่ากำเหน็จ สคบ. มีเกณฑ์อย่างไร การรับซื้อคืนทองรูปพรรณ แต่ละร้านจะต้องมีการปฏิบัติอย่างไรบ้าง จากกรณีที่เป็นข่าวเกี่ยวกับการซื้อทองออนไลน์ สคบ. มีมาตรการการป้องกันอย่างไร รวมถึงโทษ หากผู้ประกอบการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ทั้งนี้ สามารถรับชมรายการ “NBT มีคำตอบ” ในส่วนการนำเสนอประเด็นเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค การให้ความรู้ การเตือนภัย การสร้างความตระหนักรู้ในสิทธิผู้บริโภค รวมถึงเรื่องที่เป็นประเด็นที่ผู้บริโภคให้ความสนใจในสถานการณ์ปัจจุบัน

๙.๒ สคบ. มอบใบประกาศรับรองมาตรฐาน ISO ของศูนย์บริการลูกค้า CardX และใบประกาศเกียรติบัตร การรับเรื่องและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าดีเด่น



เมื่อวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ นางสาวทรงศิริ จุมพล รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และนายจรงค์ โรจน์พลาเสถียร ผู้อำนวยการสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ของทั้งสองหน่วยงาน เข้าร่วมเป็นเกียรติแสดงความยินดีและมอบเกียรติบัตรศูนย์รับเรื่องและแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค (Call Center) ระดับดีเด่น ให้กับบริษัท คาร์ดเอกซ์ จำกัด / ศูนย์บริการลูกค้า คาร์ดเอกซ์ ณ บริษัท คาร์ดเอกซ์ จำกัด อาคารธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ โดยดำเนินการภายใต้กรอบความร่วมมือในการบูรณาการการตรวจประเมินและรับรองตามมาตรฐาน ISO ๑๘๒๙๕-๑: ๒๐๑๗ กับการประเมินตามหลักเกณฑ์การคัดเลือกศูนย์รับเรื่องและแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค (Call Center) ระดับดีเด่น ของ สคบ. ระหว่างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกับสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ

### ๙.๓ สคบ. ชี้แจงข้อเท็จจริงกรณี “ทีลีสวงจ้อย” แนะนำโปรดใช้วิจารณญาณก่อนเชื่อ!!



ข่าว 46/2567

วันที่ 7 พฤศจิกายน 2567

#### สคบ. ชี้แจงข้อเท็จจริงกรณี “ทีลีสวงจ้อย” แนะนำโปรดใช้วิจารณญาณก่อนเชื่อ!!

ตามที่ปรากฏข้อความเผยแพร่ต่อสาธารณชน ทางเพจบุ๊กเกรียน เกี่ยวกับประเด็นที่มีผู้ร้องเรียนต่อ สคบ. และเป็นกระแสตามสื่อมวลชนต่าง ๆ กรณีการถูกหลอกลวงจากบุคคลที่อ้างเป็นชินแสที่มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการดูดวงจ้อย โดยเพจบุ๊กเกรียนมีการลงข้อความว่า “มีอะไรจะแจ้งไหม เรื่องทีลีสวงจ้อย เคยมีคนร้องเรียน สคบ. ตั้งแต่ปี 63 # แต่เจียบเป็นเปาสากอีกแล้ว #”

สคบ. ขอเรียนว่า ตั้งแต่ปี 2564 จนถึงปัจจุบัน มีผู้ร้องจำนวน 1 ราย ได้ร้องทุกข์ขอให้บริษัท ทีลีสวงจ้อย จำกัด คืนเงินกรณีที่ได้มีการตกลงว่าจ้างให้มีการดูดวงจ้อยที่บ้านของผู้ร้องพร้อมทั้งมีการเสนอขายเครื่องรางของขลังเพิ่มเติม แต่ปรากฏว่าบริษัท นำส่งเครื่องรางของขลังให้กับผู้ร้องไม่ครบ เมื่อ สคบ. ได้รับเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าว ได้ดำเนินการตรวจสอบเอกสารหลักฐานแล้วพบว่า ยังขาดข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาจึงได้มีหนังสือลงไปรษณีย์ตอบรับไปยังที่อยู่ของผู้ร้องเพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริงและเอกสารเพิ่มเติม ปรากฏว่าผู้ร้องเป็นผู้รับหนังสือด้วยตนเอง แต่ผู้ร้องกลับเพิกเฉยไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนด เป็นเหตุให้ สคบ. ไม่อาจพิจารณาดำเนินการแทนผู้ร้องได้ จึงจำเป็นต้องยุติเรื่องร้องทุกข์และมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทราบด้วยแล้ว อันเป็นการดำเนินการตามขั้นตอนกระบวนการครบถ้วนตามที่ระเบียบกำหนดไว้ ส่วนประเด็นเกี่ยวกับความผิดฐานฉ้อโกงหรือไม่ ผู้ร้องไม่ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับประเด็นนี้ และหากแม้ผู้ร้องเห็นว่าจะจะเป็นความผิดดังกล่าวผู้ร้องก็สามารถร้องทุกข์กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวนที่มีอำนาจหน้าที่ในฐานะผู้เสียหายตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาได้อยู่แล้ว ดังนั้น การที่เพ่งดังกล่าวนำข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนตรงต่อความเป็นจริงหรือข้อเท็จจริงที่ถูกต้องรอบด้าน อาจทำให้ประชาชนเกิดความสับสนขาดความเชื่อมั่นส่งผลกระทบต่อการช่วยเหลือประชาชนได้ ทั้งนี้ ในการชี้แนะ ดิชม หรือแสดงความคิดเห็นใดๆ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการแก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือพัฒนา เพื่อให้การคุ้มครองสิทธิของประชาชนเกิดสัมฤทธิ์ผล เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมถือเป็นเรื่องที่ดี แต่ต้องเป็นเรื่องที่อยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมปัจจุบันที่ข้อมูลข่าวสารมีความรวดเร็วและมีความหลากหลายของช่องทางในการนำเสนอไปสู่ประชาชน การแจ้งข้อมูลหรือข่าวสารใดที่ถูกต้องและตรงต่อความเป็นจริงและเป็นไปเพื่อประโยชน์สาธารณะในการสร้างความเป็นธรรมในสังคมย่อมถือว่ามิใช่ประโยชน์ที่บุคคลทั่วไปสามารถกระทำได้ แต่การสื่อสารข้อมูลใดที่ขาดข้อมูลหรือข้อเท็จจริงที่ถูกต้องหรือเป็นข้อมูลที่เสียดสี ด้อยค่าเกิดความวุ่นวาย นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์ใด ๆ กับสังคมส่วนรวมแล้ว ยังเป็นการซ้ำเติมผู้เสียหายให้ขาดที่พึ่งเพราะเกิดความสับสน ขาดความเชื่อมั่นจนไม่กล้าร้องต่อหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ให้ความช่วยเหลือซึ่งปลุ่ชุนหรือวิญญูชนทั่วไปมิพึงกระทำ ดังนั้น จึงขอให้เพ่งดังกล่าวยุติพฤติกรรมใด ๆ ที่สร้างความเสื่อมเสียหรือส่งกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อ สคบ. มิฉะนั้น สคบ. จำเป็นต้องดำเนินการภายใต้มาตรการที่เหมาะสมต่อไป



## ๙.๔ โรงเรียนปลอดบุหรี่ไฟฟ้าโรงเรียนเบญจมราชาอนุสรณ์ จ.นนทบุรี



เมื่อวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ร่วมกับสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) และศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ (ศจย.) จัดกิจกรรม ภายใต้โครงการการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการขายบุหรี่ไฟฟ้าและการสร้างองค์ความรู้เรื่องพิษภัยของบุหรี่ไฟฟ้า ณ โรงเรียนเบญจมราชาอนุสรณ์ ถนนประชาชื่น จังหวัดนนทบุรี จัดกิจกรรม “โรงเรียนปลอดบุหรี่ไฟฟ้า” ครั้งนี้ถือเป็นครั้งที่ ๑๑ แล้ว โดยก่อนหน้านี้ได้จัดในกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย ทั้งระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอาชีวศึกษา วันนี้ได้วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ คือ อ.ดร.วศิน พิพัฒน์ฉัตร กรรมการวิชาการศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ และ นายถิระ หงสกุล นักวิชาการเผยแพร่ชำนาญการ สคบ. บรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับพิษภัย อันตราย ข้อกฎหมาย บทลงโทษ ที่เกี่ยวข้องบุหรี่ไฟฟ้า ให้แก่น้องๆ นักเรียน รวมถึงครูอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ให้รู้เท่าทัน มีความเข้าใจ ไม่ให้หลงผิดเข้าไปเกี่ยวข้องกับบุหรี่ไฟฟ้า ทั้งในส่วนของกรอบครอง การจำหน่าย และการให้บริการ รวมถึงความรู้เกี่ยวกับสินค้าอันตราย การใช้ชีวิตอย่างปลอดภัยในโลกออนไลน์ และสิทธิผู้บริโภคเบื้องต้น อันจะเป็นการพัฒนาความรู้และคุณภาพชีวิตแก่เยาวชน ซึ่งส่งผลถึงปัญหาต่าง ๆ ในครอบครัวและสังคม โดยมีผู้สนใจเข้าร่วมกิจกรรมประมาณ ๑๕๐ คน

๙.๕ สคบ. ร่วมรายการ NBT มีทางออก ประเด็น : เพจแม่ไข่มุกหลอกออมทอง พบผู้เสียหาย ๖๐๐ คน สูญกว่า ๘๐ ล้าน



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ นางสาวทรงศิริ จุมพล รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รักษาการแทนเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายเลิศศักดิ์ รักรธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ร่วมรายการ NBT มีทางออก ในประเด็น : เพจแม่ไข่มุกหลอกออมทอง พบผู้เสียหาย ๖๐๐ คน สูญกว่า ๘๐ ล้าน โดยมีการพูดคุยเกี่ยวกับการรับเรื่องโกงออมทอง การให้ความช่วยเหลือผู้เสียหายจากการออมทอง การตรวจสอบเพจหลอกหลวง แนวทางในป้องกันหรือเตือนประชาชนให้มีการระมัดระวังและข้อจำกัดในการแก้ปัญหาการหลอกหลวงประชาชน ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๙.๖ สคบ. เข้ารับรางวัล Mobile App Accessibility Awareness



เมื่อวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ นางสาวทรงศิริ จุมพล รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รักษาการแทนเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายศรัณย์ รัชส์เผ่า ผู้อำนวยการสำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นผู้แทนในการเข้ารับรางวัล Mobile App Accessibility Awareness และร่วมแสดงผลการศึกษาการจัดทำมาตรฐานการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับกลุ่มเปราะบาง ปี ๒๕๖๗ ที่ส่งเสริมและสนับสนุนหน่วยงานที่ให้ความสำคัญด้านการออกแบบและพัฒนาตามหลักการออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนเพื่อรองรับการใช้งานของกลุ่มเปราะบาง ตามโครงการศึกษาและส่งเสริมการจัดทำมาตรฐานการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับกลุ่มเปราะบาง ปี ๒๕๖๗ ของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ณ โรงแรม อีสติน แกรนด์ พญาไท กรุงเทพฯ

๙.๗ สคบ. ร่วมออกรายการ “NBT มีคำตอบ” ประเด็น : รู้ก่อนซื้อรถใหม่ ซื้อรถมือสองอย่างปลอดภัย  
อย่างปลอดภัย



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นางสาวทรงศิริ จุมพล) รักษาการแทน เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายอนุพงษ์ เจริญเวช ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก ร่วมรายการ “NBT มีคำตอบ” ในประเด็น “รู้ก่อนซื้อรถใหม่ ซื้อรถมือสองอย่างปลอดภัย” ซึ่งได้มีการพูดคุยกันในประเด็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาถึง สคบ. ในประเด็นต่าง ๆ เช่น รถป้ายแดง รถไฟฟ้า รถยนต์มือสอง ผู้ประกอบธุรกิจการขายรถยนต์ใช้แล้วหรือรถยนต์มือสองจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายของ สคบ. และถ้าหากผู้ประกอบธุรกิจไม่ดำเนินการจัดทำฉลากสินค้าให้ถูกต้องตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลากจะมีความผิดหรือบทลงโทษอย่างไร การทำงานเชิงรุกของ สคบ. ในเรื่องของการลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์ใช้แล้ว แนะนำสิ่งให้ผู้บริโภคจะต้องดูก่อนตัดสินใจซื้อรถมือสองและต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง และช่องทางการร้องเรียน

## ๙.๘ งานมอบรางวัลการประกวดสื่อสร้างสรรค์ OCPB Creative Contest



เมื่อวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ นางสาวทรงศิริ จุ่มพล รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รักษาการแทนเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นประธานงานประกาศผลและมอบรางวัลการประกวดสื่อสร้างสรรค์เพื่อรณรงค์ให้ผู้บริโภคเสพโฆษณาอย่างมีสติ ภายใต้งาน “OCPB Creative Contest” หัวข้อ “มีสติก่อนเสียดวงค์ สร้างภูมิคุ้มกัน รู้เท่าทันโฆษณา” มีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างความรู้ และเปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไป และกลุ่มนักเรียนนักศึกษา ได้แสดงศักยภาพการผลิตสื่อสร้างสรรค์คุณภาพดี สามารถเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณาให้เป็นที่รู้จักในวงกว้าง อีกทั้ง เพื่อเป็นการกระตุ้นสังคมให้ผู้บริโภคใช้วิจารณญาณอย่างรอบคอบ มีสติ และคิดวิเคราะห์ก่อนการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ โดยเป็นการประกวดภาพยนตร์สั้น ความยาว ๓ - ๕ นาที

โดยผลงานที่ผ่านเข้ารอบจะได้รับการเผยแพร่ผ่านช่องทางหลักของ สคบ. รวมถึงการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์จากกลุ่มผู้ติดตามมากกว่าหนึ่งแสนคน การเผยแพร่ไปยังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคีเครือข่ายต่าง ๆ เพื่อสร้างการรับรู้ในประเด็นดังกล่าวอย่างทั่วถึง ทั้งนี้ การจัดประกวดในครั้งนี้ จะช่วยในการกระตุ้นเตือนสังคม และส่งเสริมให้ผู้บริโภคใช้วิจารณญาณอย่างรอบคอบในการรับชมและรับฟังโฆษณาสินค้าหรือบริการ สามารถปกป้องตัวเองมิให้ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจได้ สังคมอยู่ร่วมกันด้วยความเป็นธรรมอย่างยั่งยืนต่อไป

๙.๙ สคบ. ร่วมกับสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก ได้จัดตั้งชมรมคุ้มครองผู้บริโภค  
ในสถานศึกษาต้นแบบ ภายใต้โครงการ Smart Consumer



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และสถาบัน  
วิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก วิทยาเขตนิคมใหม่ ได้ร่วมกิจกรรมการจัดตั้งชมรมคุ้มครองผู้บริโภคในสถานศึกษาต้นแบบ  
ภายใต้โครงการ Smart Consumer ซึ่งมีการประชุมหารือแนวทางการจัดการให้ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค  
ให้กับนักศึกษาในการจัดตั้งชมรมฯ โดยสำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มอบหมาย นายนิรุทธ์  
ศรีไกรวิน ผู้อำนวยการส่วนวิชาการ วางแผนและติดตามประเมินผล นายค่านนท์ สังข์หรั่ง นักวิเคราะห์นโยบาย  
และแผนชำนาญการพิเศษ และคณะ เข้าร่วมการประชุมดังกล่าว รวมถึง สคบ. ได้นำป้ายชมรมคุ้มครองผู้บริโภค  
ในสถานศึกษาต้นแบบ มอบให้กับทางสถาบันฯ อีกด้วย สำหรับวัตถุประสงค์ในครั้งนี้ เพื่อให้นักศึกษา  
ได้เกิดการรวมกลุ่มเพื่อจัดทำกิจกรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภค นำไปสู่การถ่ายทอดความรู้ด้านการคุ้มครอง  
ผู้บริโภคไปยังบุคคลใกล้ชิด ตลอดจนชุมชนที่อยู่อาศัย และสามารถเป็นสถานศึกษาต้นแบบด้านการคุ้มครอง  
ผู้บริโภคในพื้นที่ต่อไปได้

### ๙.๑๐ สคบ.เสริมความรู้โทษพิษภัย “บุหรี่ไฟฟ้า” ณ มหาวิทยาลัยขอนแก่น



เมื่อวันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ร่วมกับสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) และศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ (ศจย.) จัดกิจกรรมโครงการการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการขายบุหรี่ไฟฟ้าและการสร้างองค์ความรู้เรื่องพิษภัยของบุหรี่ไฟฟ้า การอบรมให้ความรู้กลุ่มแกนนำ กลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัย กิจกรรมการเผยแพร่ความรู้ ๔ ภาค ณ สถาบันวิจัยและพัฒนาวิชาชีพครูสำหรับอาเซียน มหาวิทยาลัยขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น โดยมีรองผู้ว่าราชการจังหวัดขอนแก่น (นายยุทธพร พิรุณสาร) เป็นประธานในพิธีเปิด และผู้อำนวยการฝ่ายเผยแพร่วิชาการและพัฒนาเครือข่ายฯ (นางสาวดลิต ริยะสวัสดิ์) กล่าวรายงานวัตถุประสงค์ของโครงการ ในครั้งนี้ พร้อมด้วยรองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นางสาวทรงศิริ จุมพล) บรรยายพิเศษ เรื่อง “แนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับสินค้าอันตราย” โดยภาคเข้ามีการบรรยาย เรื่อง บุหรี่ไฟฟ้า : อันตราย ปัญหา ผลกระทบ และภาคบ่ายจัดเสวนา เรื่อง บุหรี่ไฟฟ้า : มาตรการ การป้องกัน ปัญหา ในภาครัฐ ภาคสังคม มีวิทยากรที่มาให้ความรู้ ได้แก่ ศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มหาวิทยาลัยขอนแก่น และตัวแทนภาคประชาชนจังหวัดขอนแก่น

๙.๑๑ Workshop ประเด็นการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการโฆษณาสินค้าหรือบริการของ สคบ.

## Workshop ประเด็นการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการโฆษณาสินค้าหรือบริการของ สคบ.



เมื่อวันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ นางสาวทรงศิริ จุ่มพล รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รักษาการแทน เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ ดร.ศรัณย์ รักษ์แผ้ว ผู้อำนวยการสำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นประธานเปิดการประชุมเชิงปฏิบัติการ ประเด็นการคุ้มครองผู้บริโภคด้านการโฆษณาสินค้าหรือบริการของ สคบ. จัดโดยสถาบันวิจัยและให้คำปรึกษา แห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกียรติอนันต์ ล้วนแก้ว หัวหน้าโครงการ พร้อมทีม ที่ปรึกษา ในการนำเสนอร่างผลการศึกษาระดับดังกล่าว และดำเนินการ workshop การแก้ไขปัญหาการโฆษณา สินค้าหรือบริการของ สคบ. เพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิเคราะห์และจัดทำแนวทางการแก้ไขปัญหาเชิงบูรณาการ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประเด็นการโฆษณาสินค้าหรือบริการ ให้ครอบคลุมทุกภาคส่วน ทั้งต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ สามารถนำไปสู่การปฏิบัติเชิงบูรณาการร่วมกันได้อย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

## ๙.๑๒ สคบ. จัดตั้งชมรมคุ้มครองผู้บริโภค ณ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ จังหวัดชลบุรี



**สคบ. จัดตั้งชมรมคุ้มครองผู้บริโภค**  
**ณ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ จังหวัดชลบุรี**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ฝ่ายประชาสัมพันธ์

สคบ. ๗๐๐๐

[B](#) [f](#) [i](#) [L](#) [X](#) [T](#) [P](#)

[www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th)

เมื่อวันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ ประจำวิทยาเขตชลบุรี จังหวัดชลบุรี ได้ร่วมกิจกรรมการจัดตั้งชมรมคุ้มครองผู้บริโภคในสถานศึกษาต้นแบบ ภายใต้โครงการ Smart Consumer ซึ่งมีการประชุมหารือแนวทางการจัดการให้ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้กับนักศึกษาในการจัดตั้งชมรมฯ โดยสำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคได้มอบหมาย นายนิรุทธ์ ศรีไกรวิน ผู้อำนวยการส่วนวิชาการ วางแผนและติดตามประเมินผล และคณะเข้าร่วมการประชุมดังกล่าว รวมถึง สคบ. ได้นำป้ายชมรมคุ้มครองผู้บริโภคในสถานศึกษาต้นแบบ มอบให้กับทางสถาบันฯ อีกด้วย สำหรับวัตถุประสงค์ในครั้งนี้ เพื่อให้นักศึกษาได้เกิดการรวมกลุ่มเพื่อจัดทำกิจกรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภค นำไปสู่การถ่ายทอดความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคไปยังบุคคลใกล้ชิด ตลอดจนชุมชนที่อยู่อาศัย และสามารถเป็นสถานศึกษาต้นแบบด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่ต่อไปได้

### ๙.๑๓ “สคบ. จัดหนักร้านลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าย่านชอยเสื่อใหญ่”



จากกรณีที่ปรากฏข่าวในสื่อมวลชนต่าง ๆ หลังพบเด็กหญิงอายุ ๑๑ ปี มีอาการปอดอักเสบ เพราะสูบบุหรี่ไฟฟ้ามานานประมาณ ๖ เดือน จนกระทั่งป่วยหนักรักษาตัวในห้องไอซียูรวมถึงมีการพบว่ามีสารเติมสารปรุงแต่งกลิ่นและรสที่มีส่วนประกอบจากสารพิษและสารเสพติดที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สารฟอร์มัลดีไฮด์ (Formaldehyde) หรือที่รู้จักกันในชื่อ "น้ำยาตองศพ" ซึ่งเป็นสารเคมีอันตรายที่ปล่อยออกมาในระหว่างการใช้บุหรี่ไฟฟ้า ก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพของผู้สูบบุหรี่และผู้ได้รับละอองไอจากบุหรี่ไฟฟ้า ซึ่งสถานการณ์การแพร่ระบาดของบุหรี่ไฟฟ้าทวีความรุนแรงมากขึ้นโดยเฉพาะในกลุ่มเด็กและเยาวชน

เมื่อวันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ นางสาวทรงศิริ จุมพล รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รักษาการแทนเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สั่งการให้ศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ นำโดยนายเลิศศักดิ์ ธีระธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ พร้อมด้วยนายฤทธิรอน ทวีทรัพย์ ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการพิเศษ และเจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบบริเวณชอยเสื่อใหญ่ ชอยรัชดาภิเษก ๓๖ และ ๓๒ แขวงจันทระเกษม เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร เมื่อเจ้าหน้าที่ไปถึงพบมีร้านลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าจริง จึงได้แสดงตัวและยึดบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า พร้อมอุปกรณ์ จำนวนประมาณ ๒๐,๐๐๐ ชิ้น มูลค่า ๒ ล้านบาท ดำเนินคดีผู้ขาย ๔ ราย ด้านนางสาวทรงศิริฯ กล่าวว่า “ปัจจุบันปัญหาบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า มีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะกลุ่มเด็กและเยาวชนที่ถือว่าจะต้องเติบโตเป็นกำลังของประเทศในอนาคต หากถูกบุหรี่ไฟฟ้ามาบั่นทอนการพัฒนาทางด้านสมองความคิดสติปัญญา และปัญหาสุขภาพรวมถึงงบประมาณดูแลผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้น จึงจำเป็นที่ทุกหน่วยงานต้องร่วมมือกันบังคับใช้กฎหมายอย่างเต็มที่ ซึ่งสถานการณ์ปัจจุบันถือเป็นความท้าทายหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่บังคับใช้กฎหมาย นอกจากนี้ยังพบว่า

จากการที่ สคบ. มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มแข็งมาโดยตลอดจึงมีกลุ่มบุคคลแอบอ้างเป็นเจ้าของหน้าที สคบ. ไปเรียกรับเงินโดยมิชอบจากร้านที่ลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า สคบ. จึงขอเตือนไปยังผู้ลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้านอกจากจะผิดกฎหมายแล้วยังอาจตกเป็นเหยื่อกลุ่มบุคคลที่แอบอ้างได้ สคบ. ขอยืนยันว่าในการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า สคบ. จะดำเนินคดีกับผู้กระทำผิดทุกราย ไม่มีการเรียกทรัพย์สินใด ๆ ทั้งสิ้น หาก สคบ. พบว่ามีบุคคลใดไปแอบอ้างเรียกรับผลประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมาย จะมีการดำเนินคดีอย่างเฉียบขาดกับบุคคลนั้น ไม่มีการละเว้น ทั้งนี้ บุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า ถือว่าเป็นสินค้าอันตรายและเป็นความผิดตามคำสั่งคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยสินค้าหรือบริการ ที่ ๒๔/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๗ เรื่อง ห้ามผลิตเพื่อขาย ห้ามขายหรือให้บริการสินค้า บารากู่ บารากู่ไฟฟ้า หรือบุหรี่ไฟฟ้า หรือตัวยาบารากู่ น้ำยาสำหรับเติมบารากู่หรือบุหรี่ไฟฟ้า ผู้ใดพบเห็นการลักลอบผลิต ขายบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า สามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจในท้องที่ หรือแจ้ง สคบ. ได้ที่สายด่วน ๑๑๖๖ เว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) แอปพลิเคชัน OCPB Connect รวมทั้งศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด

## ๑๐. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

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

### ๑. การจัดประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

๑.๑ โครงการพัฒนากฎหมายคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค : กิจกรรมเตรียมความพร้อมและจัดทำแผนพัฒนากฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

การจัดโครงการพัฒนากฎหมายคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค : กิจกรรมเตรียมความพร้อมและจัดทำแผนพัฒนากฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนากฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค จากการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ และจัดทำแผนพัฒนากฎหมาย ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ เมื่อวันที่ ๘ - ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ ณ โรงแรมแคนทารี เบย์ จังหวัดระยอง กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๕๐ คน



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD

www.ocpb.go.th



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

ผลการดำเนินงาน : ผู้เข้าร่วมอบรมมีความเข้าใจและมีแนวทางในการดำเนินงานตามพัฒนากฎหมาย และการพัฒนากฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงมีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเท่าทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน ทำให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองและได้รับความเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น มีความเสมอภาคลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม การดำเนินการของผู้ประกอบธุรกิจมีแนวทางที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองกฎหมายและคดี

## ๑.๒ โครงการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภค สร้างความเข้มแข็งในระดับภูมิภาค ครั้งที่ ๑ จังหวัดสงขลา

การจัดโครงการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภค สร้างความเข้มแข็งในระดับภูมิภาค ครั้งที่ ๑ จังหวัดสงขลา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างศักยภาพการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับภูมิภาค ให้สามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับภูมิภาคได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อวันที่ ๑๘ - ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ ณ โรงแรมลาгуน่า แกรนด์ ไฮเทล แอนด์ สปา จังหวัดสงขลา กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๑๖๐ คน



ผลการดำเนินงาน : คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค สามารถปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งผู้ประกอบการธุรกิจสามารถปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ประกาศคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องและเคร่งครัด

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองกฎหมายและคดี

### ๑.๓ โครงการรับฟังความคิดเห็น ร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้อิทธิพลและ รณนตไฟฟาเป็นสินค้ำที่ควบคุมฉลาก

การจัดโครงการรับฟังความคิดเห็น ร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้อิทธิพลและ  
รณนตไฟฟาเป็นสินค้ำที่ควบคุมฉลาก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วน  
เสียต่อร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้อิทธิพลและรณนตไฟฟาเป็นสินค้ำที่ควบคุมฉลาก และ  
เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลากตามพระราชบัญญัติคุ้มครอง  
ผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ในเรื่องการจัดทำฉลากและการแสดงฉลากสินค้ำเพื่อป้องกันและส่งเสริม  
การประกอบธุรกิจ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภค ทำให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรมและปลอดภัยจากการ  
ซื้อสินค้ำ และผู้ประกอบการปฏิบัติตามได้ถูกต้องตามกฎหมาย เมื่อวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ ณ โรงแรมมารวยการ์  
เด็น กรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๘๐ คน



ผลการดำเนินงาน : ผู้เข้าร่วมสัมมนาได้รับทราบข้อมูลฉลากสินค้ำที่ตรงต่อความจริง อันเป็น  
ประโยชน์เพียงพอต่อการตัดสินใจในการเลือกซื้อสินค้ำ และเพื่อป้องกันการถูกหลอกจากการจำหน่ายสินค้ำ และผู้  
ประกอบการธุรกิจสามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามกฎหมาย

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก

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

**คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค**

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ จำนวน ๑ ครั้ง จำนวน ๓๓ เรื่อง  
ดังนี้

- การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านอสังหาริมทรัพย์ จำนวน ๓ เรื่อง
- การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านสินค้าและบริการ จำนวน ๑๕ เรื่อง
- ยุติเรื่องร้องทุกข์
  - ยุติเรื่องด้านอสังหาริมทรัพย์ จำนวน ๗ เรื่อง
  - ยุติเรื่องด้านสินค้าและบริการ จำนวน ๗ เรื่อง
- ขอให้พิจารณาทบทวนมติคคบ. ครั้งที่ ๘/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ กรณี  
ยุติเรื่องของนางกนกภรณ์ งามนิล

**คณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง**

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ จำนวน ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง  
ดังนี้

- ขอหารือแนวทางการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงที่มีลักษณะ  
คล้ายกับกรณีบริษัท ดีไอคอนกรุ๊ป จำกัด และแนวทางการบังคับใช้มาตรา ๑๙ และมาตรา ๒๐ แห่ง  
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕

**คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง**

**๑. คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา**

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง  
๑. ขอให้พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าอาคาร  
เพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ... ร่างแบบสัญญามาตรฐานสัญญาเช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยระยะสั้น  
แบบ ก และ ร่างแบบสัญญามาตรฐานสัญญาเช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยระยะยาว แบบ ข

**๒. คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา**

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง  
๑. ขอให้พิจารณาการโฆษณาขายหม้อหุงข้าวลดแบ่ง ยี่ห้อ tefal ของบริษัท กรู๊ป เอสอีบี  
(ประเทศไทย) จำกัด  
๒. ขอให้พิจารณาการโฆษณาขายแบตเตอรี่โทรศัพท์เคลื่อนที่ ของบริษัท ดีสซิ่ง(ไทยแลนด์) จำกัด

**๓. คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ**

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๑๖ เรื่อง  
๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท เทควิน เทรดติ้ง จำกัด  
๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท แอดวานซ์ ไรร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด และบริษัทไทย  
ซัมซุง อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด  
๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนายก แก่นจันทร์  
๔. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายไกรวิทย์ รุ่งจรูญธนกุล  
๕. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายกฤตภาส เขมสิริวงศกุล  
๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนางสาวสุภาณี แอบจิ่งหรีด

๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนางสาวธนาภรณ์ เศษแสงศรี
๘. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายยุทธนา บุญเจริญ
๙. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งห้างหุ้นส่วนจำกัด โสภานาเฟอร์นิเจอร์ที่ควู้ด และนางโสภา

จันทร์เรื่อง

๑๐. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวนันทิดา จันทร์ฤทธิ์
๑๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนางสาวสุพัตรา ชามนตรี
๑๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท ทีนอนไฮบริดพลัส จำกัด
๑๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่ง MR.The hieu nguyen
๑๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนายพีระพงษ์ คำเมือง
๑๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท คอมเซเว่น จำกัด (มหาชน)
๑๖. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสมาลี คอนโด

## **คณะอนุกรรมการคณะต่างๆ**

### **๑. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์**

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๔ ครั้ง จำนวน ๙ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาทบทวนมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ครั้งที่ ๘/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖
๒. ขอให้พิจารณาทบทวนมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ครั้งที่ ๓/๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๗
๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เดอะแวลู พร็อพเพอร์ตี้ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด
๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เสนาดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน)
๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ธัญญ เอสเตท จำกัด
๖. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายอรรถ หลี่ภิญโญ
๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายธนา สุทธิโคตร
๘. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท อรวิยา พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด
๙. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายสิทธิพัฒน์ วัฒนะสุวรรณชัย และนายวรพจน์ กรจันทร์

### **๒. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคดีด้านโฆษณาและบริการ**

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท สุกาน จำกัด
๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เอพี คอสเมติกส์ เซ็นเตอร์ จำกัด และแพทย์หญิง ดารินทร์ ม่วงไทย แพทย์ผู้ดำเนินการ
๓. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวกัลยา สิทธิสงคราม

### **๓. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองข้อความบนฉลากสินค้า**

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์ใช้แล้วและรถยนต์ไฟฟ้าใช้แล้วเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก
๒. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้หลังคาเหล็ก (เมทัลชีท) เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก
๓. ขอให้พิจารณาการใช้ข้อความบนฉลากสินค้าประเภทกระดาษเช็ดหน้ายี่ห้อ Cellox รุ่น Acne Care ของบริษัท เบอร์ลี ยูคเกอร์ เซลลือคซ์ จำกัด

**๔. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย**

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๘ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาการแจ้งเรียกคืนสินค้าประเภทยางรถยนต์ ยี่ห้อ บริดจสโตนของบริษัท ไทยบริดจสโตน จำกัด
๒. พิจารณาแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับสินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัยตามกรอบยุทธศาสตร์ การทำงานของคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖
๓. พิจารณาความปลอดภัยของสินค้าประเภทเครื่องชงกาแฟและเครื่องดื่มอัจฉริยะ (เต่าบิน)
๔. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC
๕. ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ของผู้ประกอบการธุรกิจ
๖. พิจารณาแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับสินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัยตามกรอบยุทธศาสตร์ การทำงานของคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗
๗. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC
๘. ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ของผู้ประกอบการธุรกิจ

**๕. คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน**

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถแทรกเตอร์ เครื่องจักรกลการเกษตรและโดรนเพื่อการเกษตรเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ... และ (ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานสัญญาเช่าซื้อรถแทรกเตอร์ที่ใช้ในเกษตร แบบ ก (ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานเช่าซื้อเครื่องจักรกลการเกษตร แบบ ข และ (ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานสัญญาเช่าซื้อโดรนเพื่อการเกษตร แบบ ค
๒. ขอให้พิจารณาทบทวนประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๒

**๖. คณะอนุกรรมการติดตามสอดส่องและวินิจฉัยโฆษณาด้านการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง**

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. การโฆษณาขายหม้อทอดไร้น้ำมัน ยี่ห้อ Tefal ของร้านค้า Tefal Official store ผ่านเว็บไซต์ของบริษัท ลาซาด้า จำกัด
๒. การโฆษณาขายสินค้าของบริษัท ดีไอคอนกรุ๊ป จำกัด
๓. การโฆษณาขายสินค้าผ่านเว็บไซต์ของบริษัท ลาซาด้า จำกัด และบริษัท ซ้อปปี (ประเทศไทย) จำกัด

**๗. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด**

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนของนายนิติพล เส้าโมก ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาใช้อำนาจดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

**๘. คณะอนุกรรมการไต่ถามเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค**

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗ ได้ทำการไต่ถามข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๓๐ ครั้ง เรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๗๒ เรื่อง ผู้ร้อง จำนวน ๗๘ ราย ไต่ถามสำเร็จ จำนวน ๓๐ เรื่อง ไต่ถามไม่สำเร็จ จำนวน ๔๒ เรื่อง และจำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย ๘๙๑,๐๗๑.๐๐ บาท (แปดแสนเก้าหมื่นหนึ่งพันเจ็ดสิบบาทถ้วน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

| คณะอนุกรรมการไต่ถามเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค | จำนวน (ครั้ง) | จำนวน (เรื่อง) | จำนวน (ราย) | สำเร็จ (เรื่อง) | ไม่สำเร็จ (เรื่อง) | จำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย (บาท) |
|--|---------------|----------------|-------------|-----------------|--------------------|----------------------------------|
| ด้านยานยนต์                                    | ๓             | ๔              | ๔           | ๑               | ๓                  | -                                |
| ชุดที่ ๑ (ด้านสัญญา)                           | ๓             | ๘              | ๘           | ๑               | ๗                  | -                                |
| ชุดที่ ๒ (ด้านสัญญา)                           | ๔             | ๙              | ๙           | ๓               | ๖                  | ๑๒๕,๘๗๗.๐๐                       |
| ชุดที่ ๓ (ด้านฉลาก)                            | ๖             | ๒๕             | ๒๕          | ๑๗              | ๘                  | ๒๖๑,๕๗๒.๐๐                       |
| ชุดที่ ๔ (ด้านโฆษณา)                           | ๒             | ๔              | ๔           | ๑               | ๓                  | ๔๐,๗๐๐.๐๐                        |
| ชุดที่ ๕ (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง)       | -             | -              | -           | -               | -                  | -                                |
| ชุดที่ ๖ (ภูมิภาค)                             | -             | -              | -           | -               | -                  | -                                |
| ชุดที่ ๗ (ด้านสินค้าและบริการ)                 | ๖             | ๘              | ๘           | ๓               | ๕                  | ๘๐,๐๐๐.๐๐                        |
| ด้านเวชกรรม ทันตกรรม<br>สถานเสริมความงาม       | -             | -              | -           | -               | -                  | -                                |
| ด้านต่างประเทศ                                 | -             | -              | -           | -               | -                  | -                                |
| ประจำจังหวัด                                   | ๖             | ๑๔             | ๒๐          | ๔               | ๑๐                 | ๓๘๒,๙๒๒.๐๐                       |
| <b>รวม</b>                                     | <b>๓๐</b>     | <b>๗๒</b>      | <b>๗๘</b>   | <b>๓๐</b>       | <b>๔๒</b>          | <b>๘๙๑,๐๗๑.๐๐</b>                |

**๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์**

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ผู้รับบริการแสดงความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

- |   |                 |
|---|-----------------|
| ๑) แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม<br>- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐%                | จำนวน ๒๑๘ ราย   |
| ๒) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box)<br>- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐%        | จำนวน ๒๑๘ ราย   |
| ๓) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖<br>- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๓๒% | จำนวน ๒,๖๖๑ ราย |

-----