

สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค และรายงานผลการดำเนินงาน
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
(เดือนธันวาคม 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

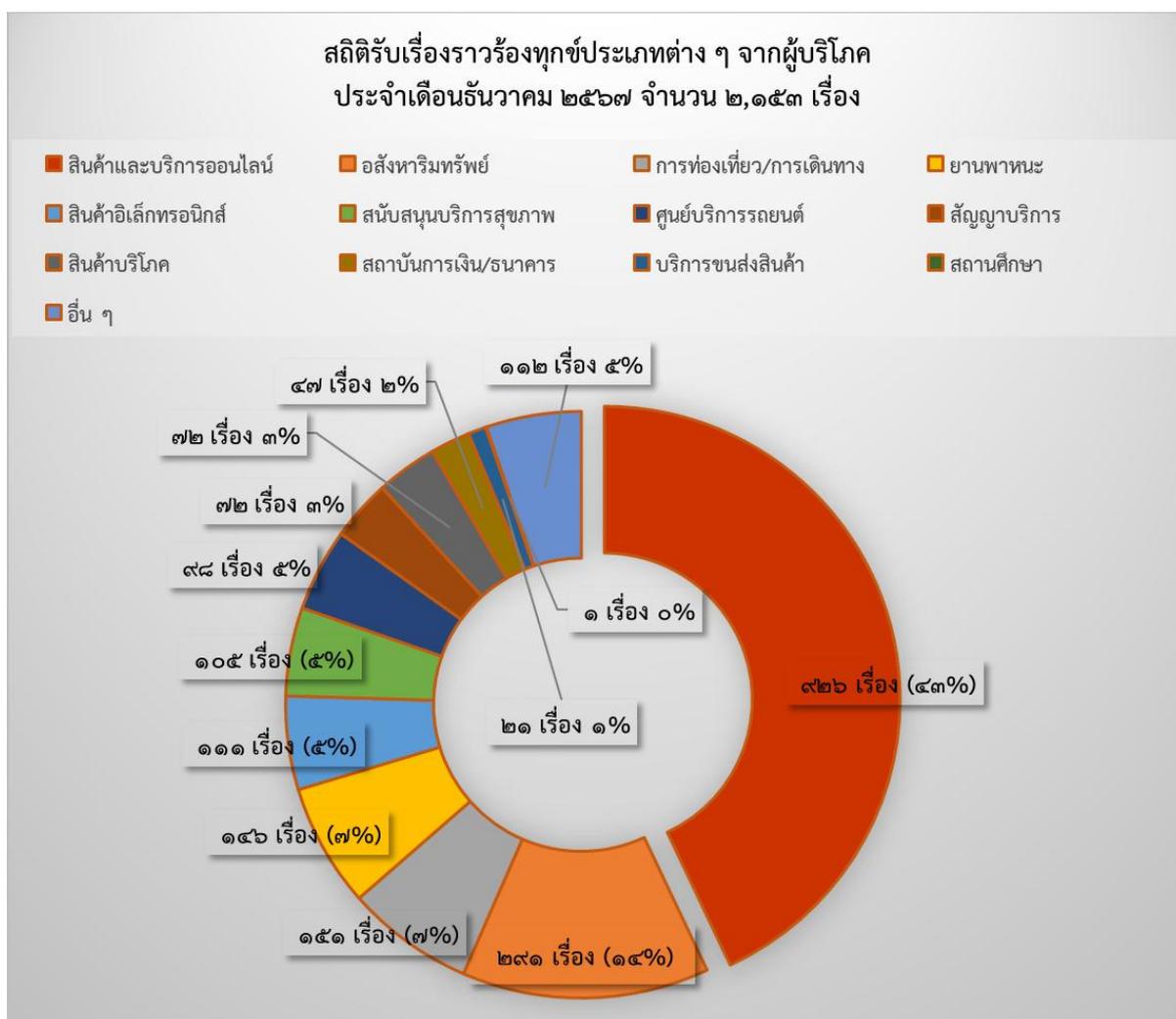
สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเดือนธันวาคม 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	๒๔
๑๐. ข่าวเด่นประจำเดือน	๒๕
๑๑. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	๓๔
๑๒. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ	๓๗
๑๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์	๔๐

**สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค
และผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๗**

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)
ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒,๑๕๓ เรื่อง

แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินการรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒๒ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๓๖ ราย เป็นเงิน ๑๗,๗๘๔,๑๒๑.๔๘ บาท (สิบเจ็ดล้านเจ็ดแสนแปดหมื่นสี่พันหนึ่งร้อยยี่สิบเอ็ดบาทสี่สิบแปดสตางค์)

๔. การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑๓ คดี ผู้บริโภค ๒๕ ราย เป็นเงิน ๔,๙๖๐,๗๔๕.๕๗ บาท (สี่ล้านเก้าแสนหกหมื่นเจ็ดร้อยสี่สิบบาทห้าสิบบาทห้าสิบบาทห้าสตางค์)

๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑๖ คดี ผู้ประกอบการธุรกิจ จำนวน ๓๓ ราย เป็นเงิน ๒,๙๕๔,๐๐๐.๐๐ บาท (สองล้านเก้าแสนห้าพันบาทถ้วน)

๖. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

ได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล จำนวน ๑๙ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๑๙ ราย เป็นเงิน ๙,๙๘๕,๕๒๐.๐๐ บาท (เก้าล้านเก้าแสนแปดหมื่นห้าพันห้าร้อยยี่สิบบาทถ้วน)

๗. ข้อมูลการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

๗.๑ การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียน ลงนามรับจดทะเบียน จำนวน ๑๓ ราย

๗.๒ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียน ลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง จำนวน ๑๘ ราย

๘. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ

ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์การประกอบธุรกิจต่าง ๆ ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค โดยตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป จำนวน ๕๑๙ ราย และตรวจสอบสัญญาหรือหลักฐาน การรับเงิน จำนวน ๒๐ ราย

๙. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๖,๗๔๑ เรื่อง/ครั้ง/เล่ม

๑๐. ข่าวเด่นประจำเดือน

มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๘ เรื่อง ได้แก่ (๑) สคบ - กรมควบคุมโรค ร่วมลุยตรวจร้านลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า ยึดของกลางจำนวนมากย่านรามคำแหง (๒) สคบ. ร่วมรายการ NBT มีคำตอบ ประเด็น : ประภาศ สคบ. ให้รถยนต์และรถยนต์ไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก (๓) กิจกรรม Morning Talk หัวข้อ “No Gift Policy” (๔) สคบ. ร่วมงานแถลงข่าวเผยแพร่ความสำเร็จของการเชื่อมโยงข้อมูลนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (๕) สคบ. ร่วมสนทนาสด “รายการสนามเป้าบรรเทาทุกข์” ททบ.๕ ประเด็น : เตือนภัยช่วงปีใหม่ เมื่อสินค้าไม่ตรงปก (๖) สคบ. MOU ร่วมกับ ๕ หน่วยงาน ยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภค ป้องกันความเสียหายจากแชร์ลูกโซ่ (๗) สคบ. ตรวจกระแสข่าวของขวัญปีใหม่ สร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภค (๘) สคบ. ร่วมสัมภาษณ์สดในรายการถกไม่เถียง ประเด็น เตือนภัยซื้อรถยนต์จากอินเทอร์เน็ต

๑๑. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๓ ครั้ง ได้แก่ (๑) โครงการพัฒนากฎหมายคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค : กิจกรรมขับเคลื่อนแผนพัฒนากฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (๒) โครงการบูรณาการการบริหารจัดการสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยหรือไม่ได้มาตรฐาน (๓) โครงการยกระดับความคุ้มครองผู้บริโภคในสังคมผู้สูงอายุ

๑๒. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	จำนวน ครั้ง	จำนวน เรื่อง
ส่วนกลาง	๑๔	๔๒
คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา	๑	๑
คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	๑	๒
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป	๓	๑๔
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอาหารมัทพ์	๓	๑๐
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย	๑	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑	๖
คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า	๑	๑
คณะอนุกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน	๑	๑
คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน	๑	๑
คณะอนุกรรมการพิจารณาจัดทำร่างกฎหมายตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕	๑	๓
ส่วนภูมิภาค	๕	๑๘
คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด	๔	๑๗
คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร	๑	๑
รวม	๑๙	๖๐

๑๒.๑ คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องราวร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ย เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับ การชดเชย (บาท)
รวม	๔๐	๘๑	๘๑	๔๐	๔๑	๒,๕๔๕,๖๓๒.๗๕

๑๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

๑๓.๑ ความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๙๑ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐ %

๑๓.๒ ความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) จำนวน ๑๙๑ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๐๐ %

๑๓.๓ ความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จำนวน ๑,๘๗๗ ราย

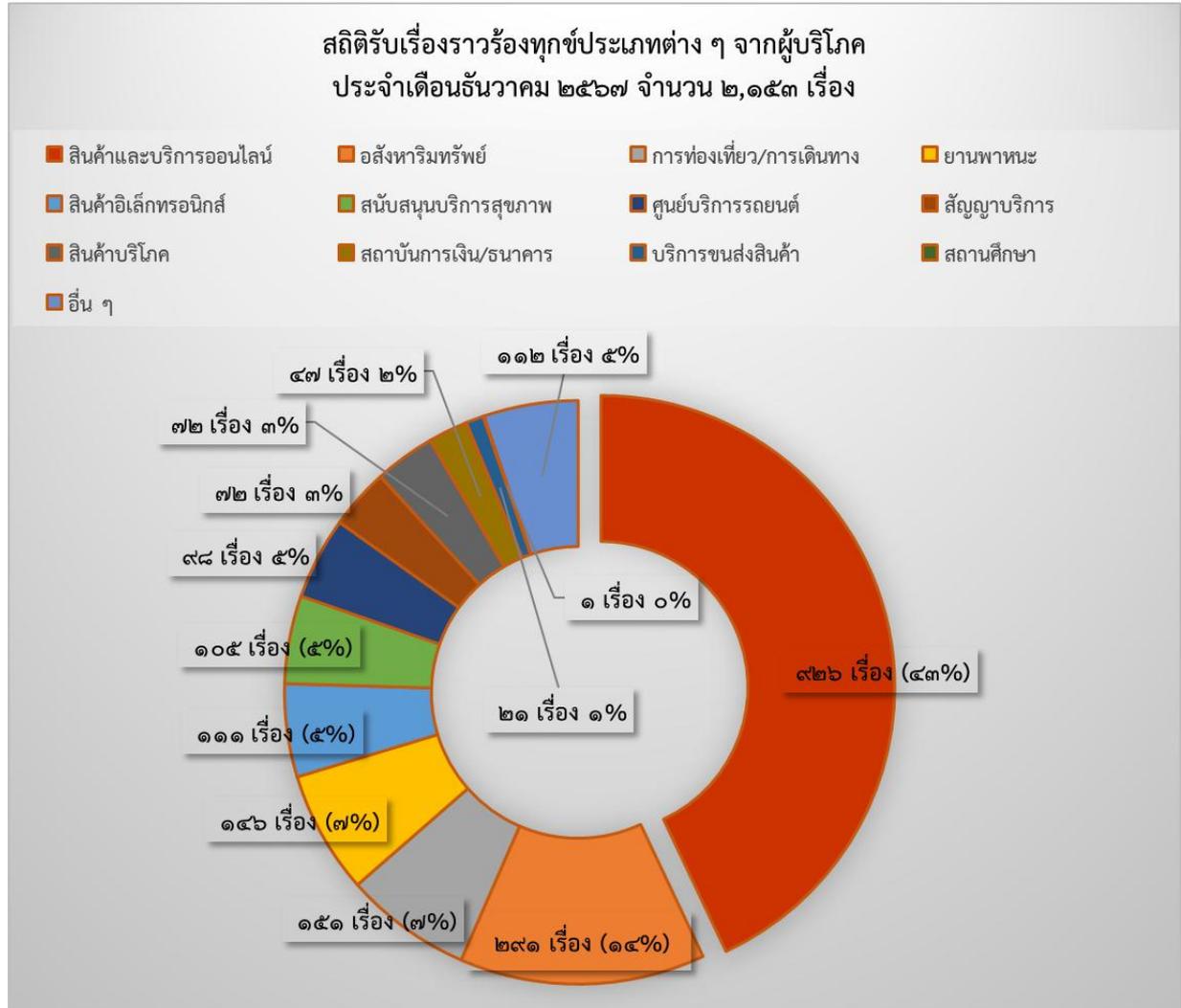
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๐๓%

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

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ รวมทั้งนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาล ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๗ สรุปได้ ดังนี้

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค

๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒,๑๕๓ เรื่อง รายละเอียดดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

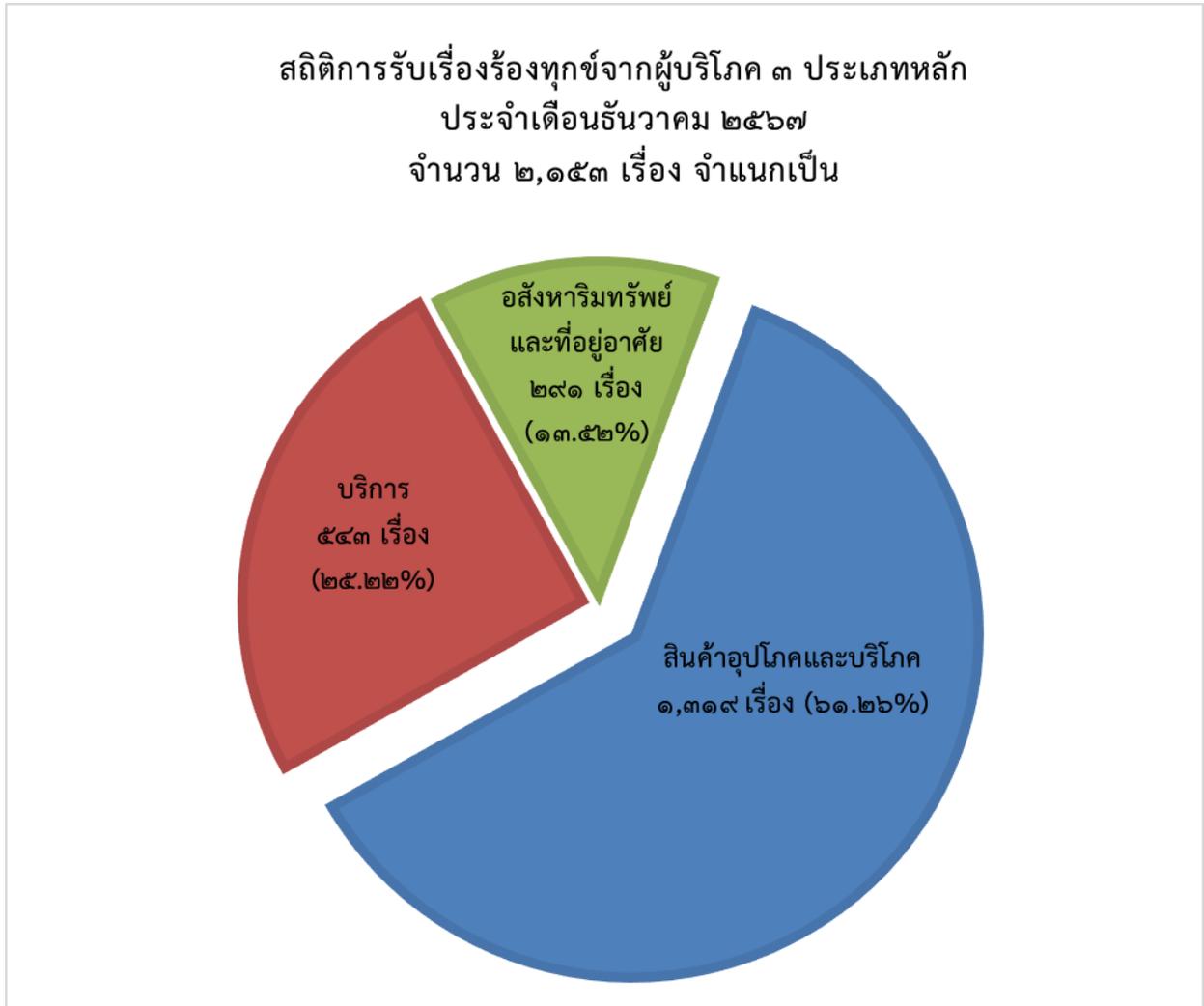
ช่องทางร้องทุกข์ : สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

๑.๒ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคออกเป็นประเภทหลัก ๓ ประเภท ได้แก่ ๑) สินค้าอุปโภคและบริโภค ๒) บริการ และ ๓) อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งในเดือนธันวาคม ๒๕๖๗ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ จำนวน ๒,๑๕๓ เรื่อง ดังนี้

แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๓ ประเภทหลัก

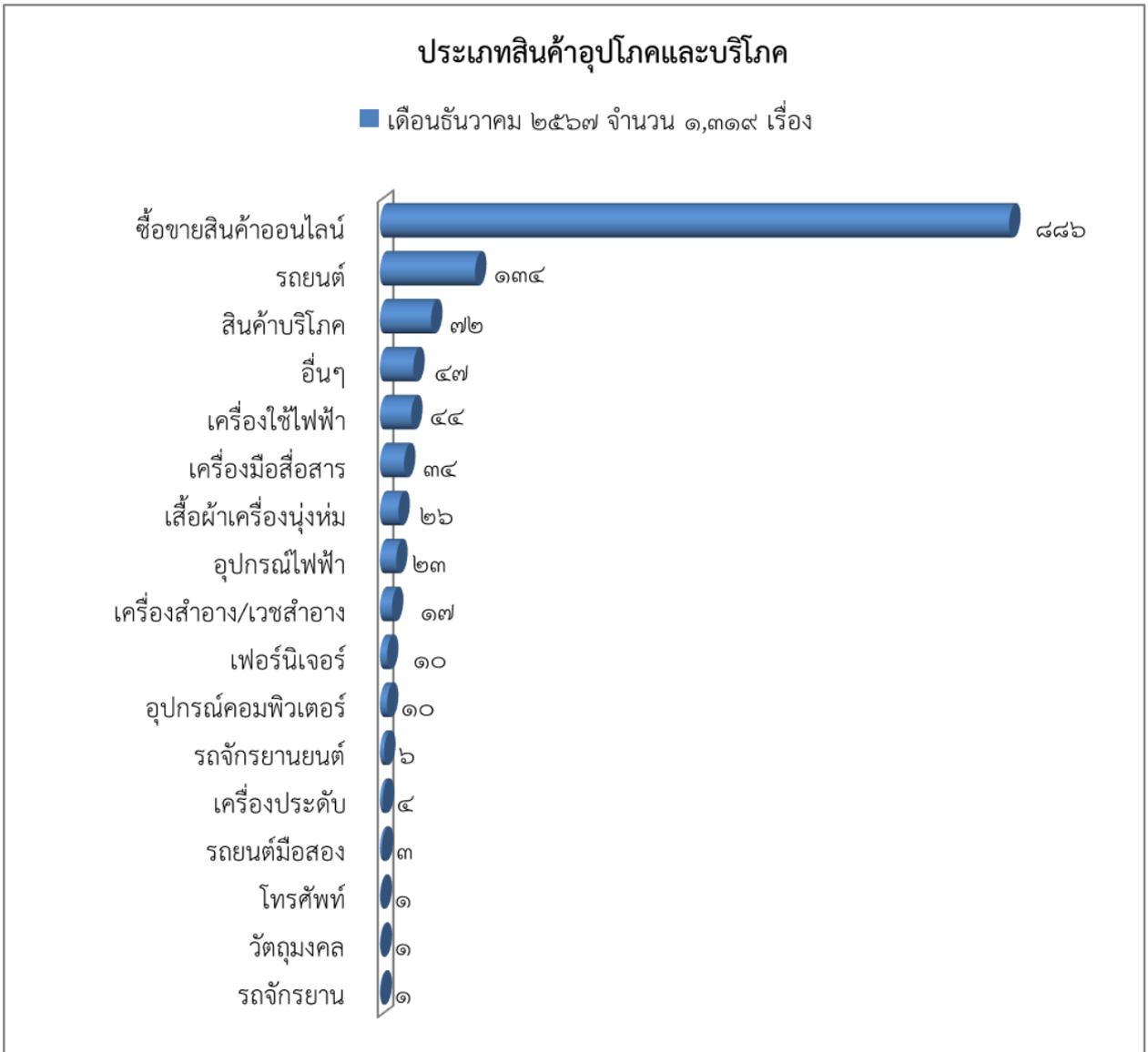


ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น.

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๗ จากสถิติในแผนภูมิ พบว่า ประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๑,๓๑๙ เรื่อง (๖๑.๒๖%) รองลงมา คือ บริการ จำนวน ๕๔๓ เรื่อง (๒๕.๒๒%) และอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๒๙๑ เรื่อง (๑๓.๕๒%) ซึ่งแบ่งประเภทเรื่องร้องทุกข์ต่าง ๆ ได้ดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๗ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ จำนวน ๘๘๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๑๘ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนธันวาคม ๒๕๖๗

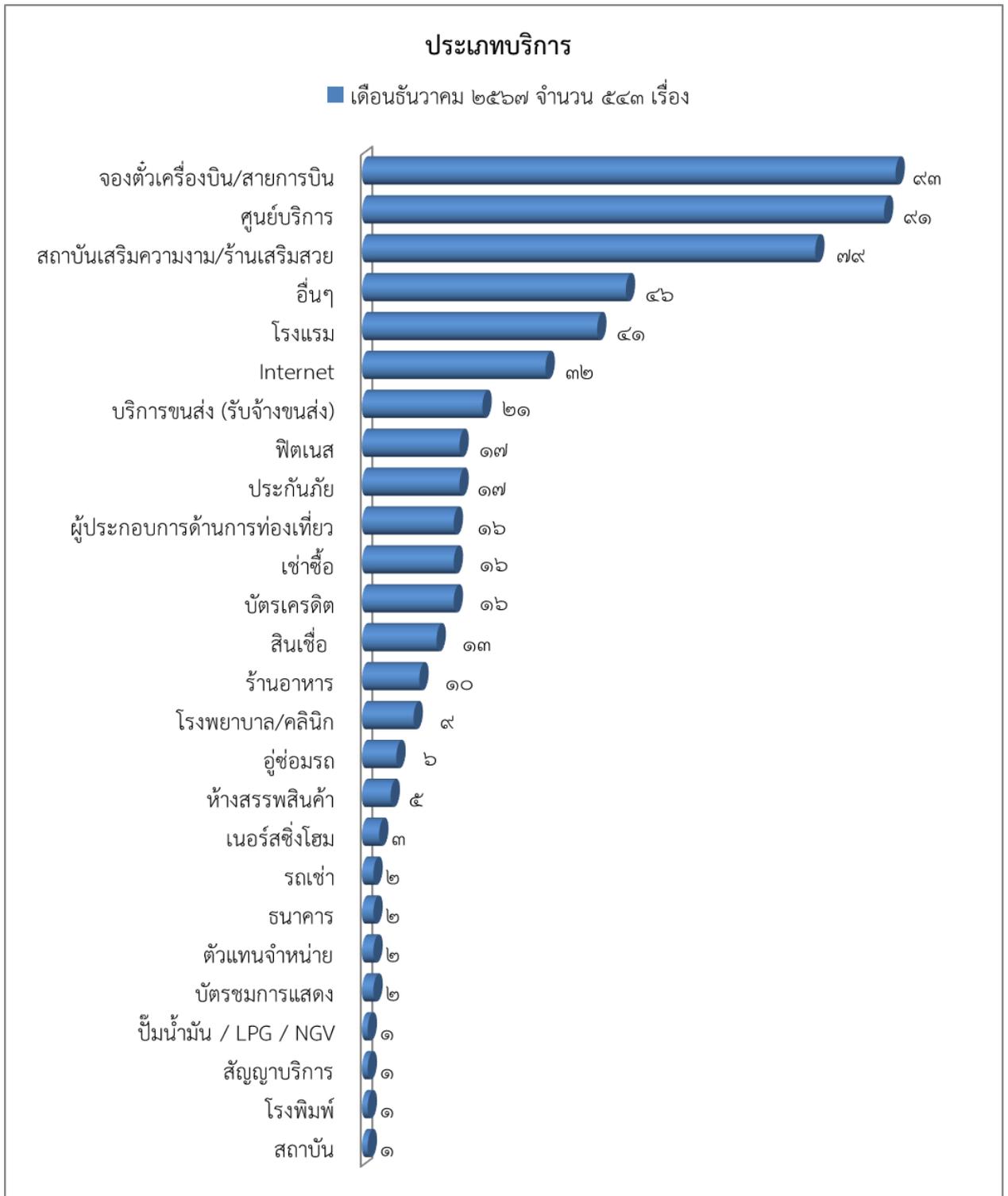
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๘๘๖)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๘๗
	ขอเงินคืน	๒๔๙
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๒๘
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๐๗
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๗๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๒
	สินค้าชำรุด	๔
โฆษณาเกินจริง	๔	
รถยนต์ (๑๓๔)	ชำรุด	๗๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๖
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๙
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๓
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๒
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๒
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
สินค้าบริโภค (๗๒)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๕๖
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๑
	โฆษณาเกินจริง	๒
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๑
	ขอเงินคืน	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
อื่น ๆ (๔๗)	ไม่ระบุ	๔๗
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๔๔)	สินค้าชำรุด	๒๙
	ไม่ได้มาตรฐาน	๙
	โฆษณาเกินจริง	๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
เครื่องมือสื่อสาร (๓๔)	สินค้าชำรุด	๒๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๖
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๒๖)	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๖
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๕
	ขอเงินคืน	๓
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๒๓)	สินค้าชำรุด	๑
	ไม่ได้มาตรฐาน	๒๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	สินค้าชำรุด	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๑๗)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
เฟอร์นิเจอร์ (๑๐)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	ไม่ได้มาตรฐาน	๕
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๐)	สินค้าชำรุด	๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
รถจักรยานยนต์ (๖)	ชำรุด	๖
เครื่องประดับ (๔)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
รถยนต์มือสอง (๓)	ขอเงินจูงจูง	๑
	ชำรุด	๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
โทรศัพท์ (๑)	สินค้าชำรุด	๑
วัดอุมงคล (๑)	สินค้าชำรุด	๑
รถจักรยาน (๑)	ค่าเช่า	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

๒. ประเภทบริการ

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๗ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน จำนวน ๙๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๓ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้า มามากที่สุด คือ ขอคืนค่าโดยสาร

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนธันวาคม ๒๕๖๗

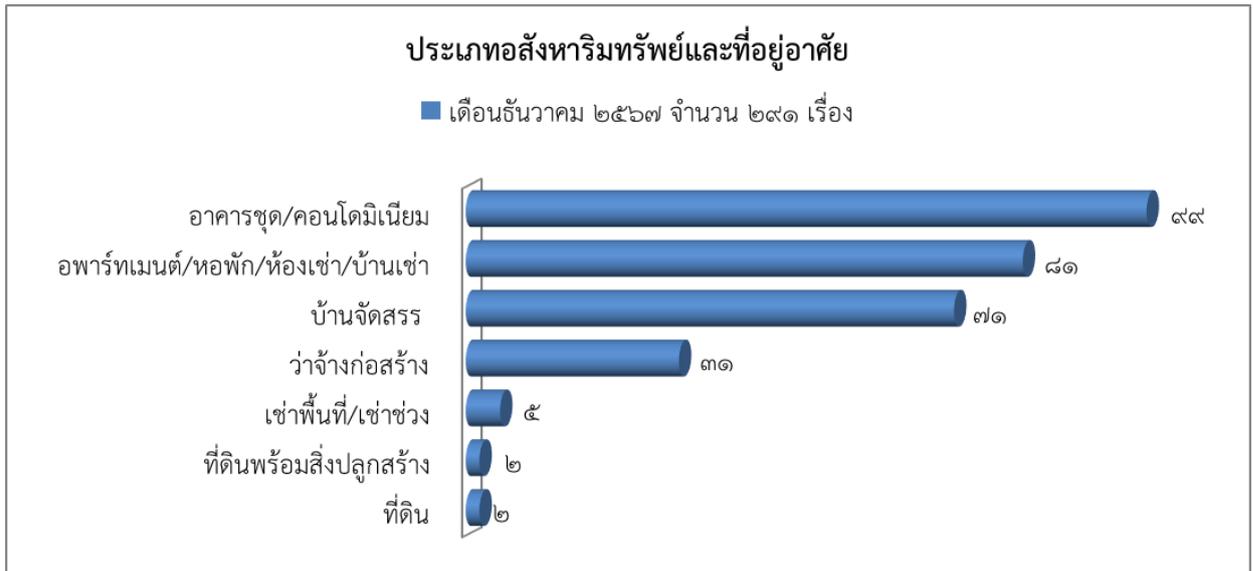
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๙๓)	ขอคืนค่าโดยสาร	๖๓
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๒๐
	ตรวจสอบการให้บริการ	๔
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๒
	ตั๋วถูกยกเลิก	๒
	ขอเงินคืน	๒
ศูนย์บริการ (๙๑)	ตรวจสอบการให้บริการ	๙๐
	ขอเงินคืน	๑
สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๗๙)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๖๓
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๘
	เรียกร้อยค่าเสียหาย	๔
	คุณภาพบริการ	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒
อื่นๆ (๔๖)	ไม่ระบุ	๔๖
โรงแรม (๔๑)	ขอเงินคืน	๒๙
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
Internet (๓๒)	ค่าบริการเกินจริง	๒๐
	สัญญา Hispeed Internet ช้า	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒
	ขอคำปรึกษา	๒
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๒๑)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๒๑
ฟิตเนส (๑๗)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๖
	ยกเลิกสัญญา	๑
ประกันภัย (๑๗)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๑
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๖
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๑๖)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๖
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๔
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	ขอคืนค่าโดยสาร	๒
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
เช่าซื้อ (๑๖)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๑
	ค่าปรับสูงเกินจริง	๓
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๒
บัตรเครดิต (๑๖)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๓
	ขอเงินคืน	๒
	ไม่ได้ใช้บัตร	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินเชื่อ (๑๓)	พฤติกรรมทางหนี้	๗
	ขอคำปรึกษา	๓
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
	ขอปิดบัญชี	๑
ร้านอาหาร (๑๐)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข/สิทธิประโยชน์	๗
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๒
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
โรงพยาบาล/คลินิก (๙)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๙
อู่ซ่อมรถ (๖)	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๔
	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๒
ห้างสรรพสินค้า (๕)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
เนอร์สเซอรี่โฮม (๓)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๓
รถเช่า (๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
ธนาคาร (๒)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
ตัวแทนจำหน่าย (๒)	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
	ขอเงินคืน	๑
บัตรชมการแสดง (๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒
ปั้มน้ำมัน/LPG/NGV (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
สัญญาบริการ (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
โรงพิมพ์ (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
สถาบัน (๑)	ขอเงินคืน	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๗ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม จำนวน ๙๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๒ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนธันวาคม ๒๕๖๗

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๙๙)	ขอเงินคืน	๕๐
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๒๑
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๗
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๕
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก	๔
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๑
	ขอเงินประกันคืน	๑
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๘๑)	ขอเงินประกันคืน	๖๙
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๑๐
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๑
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๑
บ้านจัดสรร (๗๑)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๔๖
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๙
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๓
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	ขอเงินคืน	๑
การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๑	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๓๑)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๒๑
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๖
	ยกเลิกสัญญา	๓
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๕)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๕
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๒)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
ที่ดิน (๒)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
	ไม่คืนเงินค่าจอง/เงินทำสัญญา	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

ตารางสถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ ที่เข้ามามากที่สุด และแนวทางแก้ไขปัญหา เดือนธันวาคม ๒๕๖๗

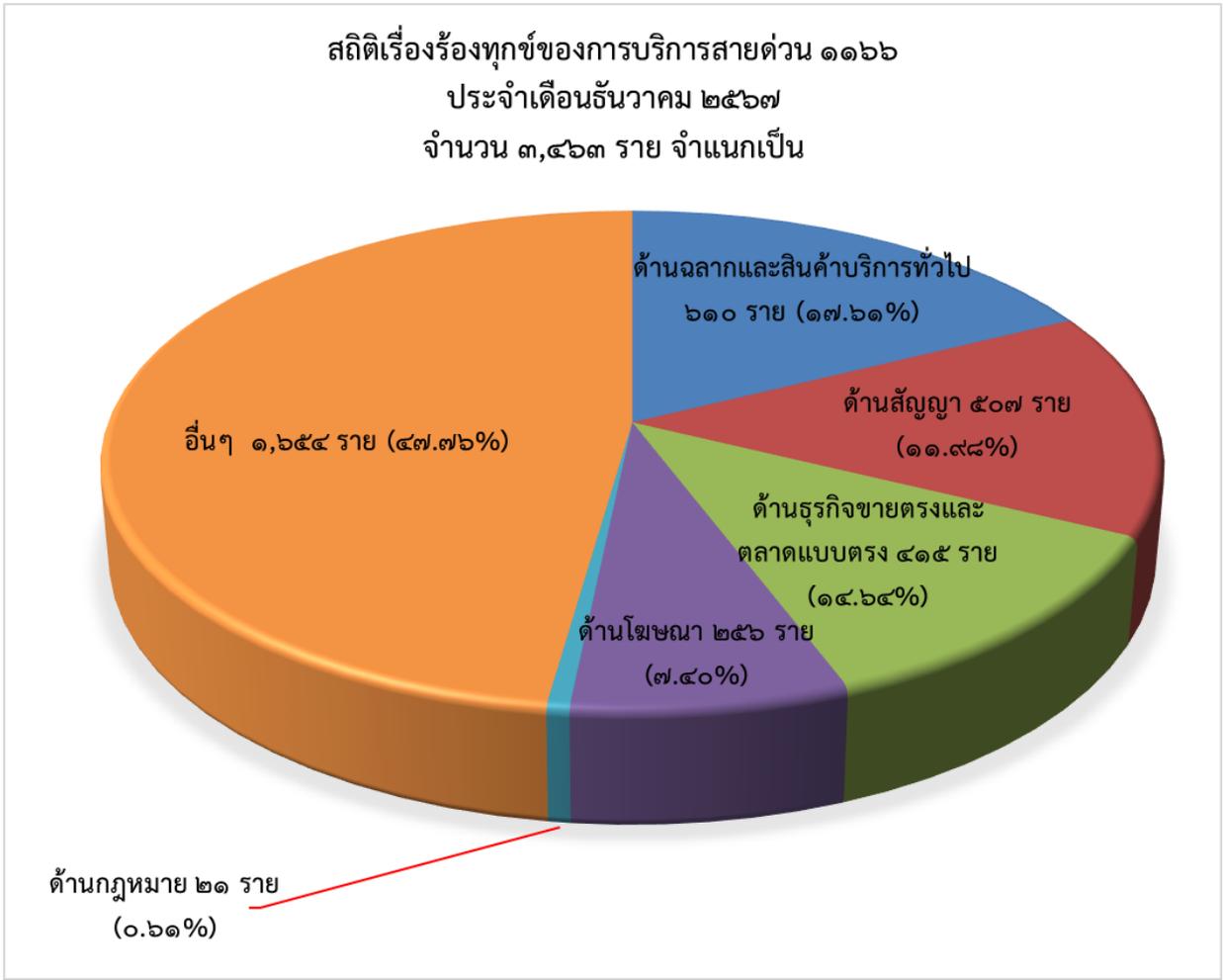
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๘๘๖)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๘๗
	ขอเงินคืน	๒๔๙
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๒๘
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๐๗
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๗๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๒
	สินค้าชำรุด	๔
	โฆษณาเกินจริง	๔
อันดับที่ ๒ รถยนต์ (๑๓๔)	ชำรุด	๗๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๖
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๙
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๓
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๒
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๒
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
อันดับที่ ๓ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๙๙)	ขอเงินคืน	๕๐
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๒๑
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๗
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๕
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก	๔
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๑
	ขอเงินประกันคืน	๑
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑
	ขอให้ตรวจสอบ	๑
ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑	
อันดับที่ ๔ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๙๓)	ขอคืนค่าโดยสาร	๖๓
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๒๐
	ตรวจสอบการให้บริการ	๔
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๒
	ตั๋วถูกยกเลิก	๒
	ขอเงินคืน	๒
อันดับที่ ๕ ศูนย์บริการ (๙๑)	ตรวจสอบการให้บริการ	๙๐
	ขอเงินคืน	๑

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

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

๑.๓ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจัดให้มีการขอรับคำปรึกษาและแจ้งเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ โดยมีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๓,๔๖๓ ราย ขอรับคำปรึกษา/รับเรื่องร้องทุกข์/ติดตามผล/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ จำนวน ๓,๔๖๓ ราย

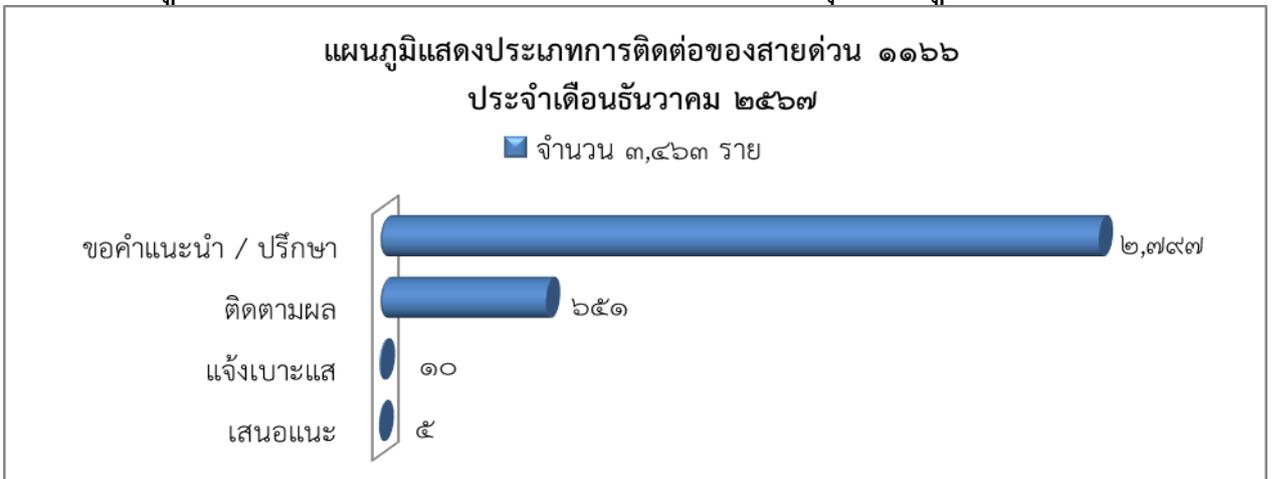
แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



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

ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖ : สามารถจำแนกประเภทเรื่องการติดต่อ ดังนี้

แผนภูมิแสดงประเภทการติดต่อการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



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

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๗ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๙๗๘ เรื่อง ผู้บริโภค ๙๙๐ ราย เป็นเงิน ๑๓,๙๖๔,๐๕๑.๙๑ บาท (สิบสามล้านเก้าแสนหกหมื่นสี่พันห้าร้อยเก้าสิบบาทเก้าสิบบาทเก้าสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ส่วนบริหารงานเรื่องราร้องทุกข์	๖๙๐	๖๙๐	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๑๒๕	๑๓๓	๕,๐๒๙,๕๐๒.๘๓
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๕๑	๕๑	๑๒๙,๔๘๕.๓๔
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๔๙	๕๓	๓๑๔,๗๐๕.๗๔
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๓๑	๓๑	๓,๒๙๖,๑๐๘.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๓๒	๓๒	๕,๑๙๔,๒๕๐.๐๐
รวม	๙๗๘	๙๙๐	๑๓,๙๖๔,๐๕๑.๙๑

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านๆ มาด้วย)

สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคซึ่งมีเรื่องค้างถึงปัจจุบัน (เดือนธันวาคม ๒๕๖๗) ทั้งหมด ๔,๘๓๙ เรื่อง ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๘ จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งในเดือนธันวาคม ๒๕๖๗ ได้รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวนผู้ประกอบการ ที่ถูกดำเนินคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
กรณีเรื่องการโฆษณา	๑๐	๑๙	๘๙๙,๔๒๙.๗๖
กรณีสินค้าและบริการทั่วไป	๖	๖	๔๗๒,๓๒๙
กรณีสัญญา/อสังหาริมทรัพย์	๖	๑๑	๑๖,๔๑๒,๓๖๓.๗๒
กรณีด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
รวม	๒๒	๓๖	๑๗,๗๘๔,๑๒๒.๔๘

๔. ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมติให้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ซึ่งในเดือนธันวาคม ๒๕๖๗ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวนคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
กรณีเรื่องการโฆษณา	๒	๖	๓๑๔,๗๐๕.๗๔
กรณีสินค้าและบริการทั่วไป	๕	๑๓	๙๒,๔๓๒.๘๓
กรณีสัญญา/อสังหาริมทรัพย์	๖	๖	๔,๕๕๓,๖๐๗.๐๐
กรณีด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
รวม	๑๓	๒๕	๔,๙๖๐,๗๔๕.๕๗

๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

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

กรณีความผิด	จำนวนผู้ประกอบการธุรกิจที่ถูกเปรียบเทียบความผิด		
	คดี	ราย	จำนวนเงินที่เปรียบเทียบปรับ
ด้านโฆษณา	๔	๗	๒๘๐,๐๐๐
ด้านฉลาก	-	-	-
ด้านสัญญา	๑๐	๒๑	๒,๓๖๒,๐๐๐
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๒	๕	๓๑๒,๐๐๐
ด้านความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	-	-	-
ชัดเจนสื่อเรียก (ไม่มาให้ถ้อยคำตามหนังสือเรียก)	-	-	-
รวม	๑๖	๓๓	๒,๙๕๔,๐๐๐

๖. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล ซึ่งในเดือนธันวาคม ๒๕๖๗ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ชื่อจำเลย	ผลการดำเนินการ ยึด-อายัด	จำนวน (คดี)	จำนวน ผู้บริโภค (ราย)	จำนวนเงิน (บาท) ที่ยึด-อายัด
บริษัท เอ.ดี.เฮ้าส์ จำกัด	ยึดกรรมสิทธิ์ห้องชุด	๑๗	๑๗	๕,๙๕๕,๕๘๓.๐๐
บริษัท วีเคเค เรียวเอสเตท จำกัด	ยึดกรรมสิทธิ์ห้องชุด	๑	๑	๔๐๙,๙๓๗.๐๐
บริษัท เฟิร์ส แสควร์ จำกัด	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๓,๖๒๐,๐๐๐.๐๐
รวม		๑๙	๑๙	๙,๙๘๕,๕๒๐.๐๐

**๗. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง
และธุรกิจตลาดแบบตรง**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๗ จำนวน ๑๓ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๗ ราย ได้แก่

๑. บริษัท เวล วีเนส จำกัด
๒. บริษัท เดอะ โฮป อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
๓. บริษัท คอมสตาร์ (ประเทศไทย) จำกัด
๔. บริษัท ฟิวเจอร์เอ็กซ์ จำกัด
๕. บริษัท บลูโดมอนด์ เวิร์ลเน็ต จำกัด
๖. บริษัท ดีดี เมคฟอร์ยู (ไทยแลนด์) จำกัด
๗. บริษัท เดอะไทม์ทิม จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๖ ราย ได้แก่

๑. บริษัท บวรทรัพย์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด
๒. บริษัท เอสอป (ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัท แพคทอรี อินโนเวชั่น 0905 จำกัด
๔. บริษัท ออนเซ็น รีทรีต แอนด์ สปา กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
๕. บริษัท อเล็กซิส ว่าง (ไทยแลนด์) จำกัด
๖. บริษัท คิง พาวเวอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด

**การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง
และธุรกิจตลาดแบบตรง**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๗ จำนวน ๑๘ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๑๒ ราย ได้แก่

๑. บริษัท โพลีเฮอรับ เน็ตเวอร์ค จำกัด
๒. บริษัท โกลเด้น เฮิร์บ บิวตี้ แคร่ จำกัด
๓. ซันไรด์เดอร์ ไทยแลนด์, อิงค์
๔. บริษัท เดอะ โกลด์เด้น ไลฟ์ อินโนเวชั่น จำกัด
๕. บริษัท คังเซน - เคนโก อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
๖. บริษัท เบสท์ พาวเวอร์ เอเชีย จำกัด
๗. บริษัท เดอะสตาร์ริชชี จำกัด
๘. บริษัท วีไอไอวี เอ โกลบอล (ประเทศไทย) จำกัด
๙. บริษัท พีเค9 พลัส24 จำกัด
๑๐. บริษัท ไชปีเรียน เวลเนส จำกัด
๑๑. บริษัท เลกาซี จำกัด
๑๒. บริษัท บีเอสเค ซัคเซส จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๖ ราย ได้แก่

๑. บริษัท จีเอ็มเอ็ม โอ ซ้อปปิง จำกัด
๒. โตโยต้า อินซัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด
๓. บริษัท โนวา ออร์แกนิก จำกัด (มหาชน)
๔. บริษัท เซ็นทรัลเทรดดิ้ง จำกัด
๕. บริษัท ไชปีเรียน เวลเนส จำกัด
๖. บริษัท เลกาซี จำกัด

๘. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ (ส่วนกลาง)

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

๘.๑ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๑๔ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป	
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง กำหนดประเภทของสินค้า ให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๖๕	๑๔ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๕ ราย
ไม่ถูกต้อง	๙ ราย

**การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ
(ส่วนภูมิภาค)**

๘.๒ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๕๐๕ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป	
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ลักษณะของฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๔๑	๔๗๐ ราย
พบว่า ถูกต้อง	-
ไม่ถูกต้อง	-
ตรวจให้คำแนะนำ	๔๗๐ ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๑๗ ราย
พบว่า ถูกต้อง	-
ไม่ถูกต้อง	-
ตรวจให้คำแนะนำ	๑๗ ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้เครื่องทำน้ำอุ่นไฟฟ้าและเครื่องทำน้ำร้อนไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๙ ราย
พบว่า ถูกต้อง	-
ไม่ถูกต้อง	-
ตรวจให้คำแนะนำ	๙ ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ดอกไม้เพลิงเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๘ ราย
พบว่า ถูกต้อง	-
ไม่ถูกต้อง	-
ตรวจให้คำแนะนำ	๘ ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ทองรูปพรรณเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๑ ราย
พบว่า ถูกต้อง	-
ไม่ถูกต้อง	-
ตรวจให้คำแนะนำ	๑ ราย

๘.๓ การตรวจสอบสัญญาหรือหลักฐานการรับเงิน ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์
ผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ จำนวน ๒๐ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบสัญญา	๒๐ ราย
- ตรวจสอบผู้ประกอบการ ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซีอีรยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๑	๑๘ ราย
พบว่า ถูกต้อง	- ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๑๘ ราย
- ตรวจสอบผู้ประกอบการ ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการดูแลเด็ก ผู้สูงอายุ คนทุพพลภาพ และผู้ป่วย ตามสถานที่อยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๙	๒ ราย
พบว่า ถูกต้อง	- ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๒ ราย

๙. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในเดือนธันวาคม ๒๕๖๗ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	จำนวน	
๑. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๖,๗๔๑	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
๑.๑ การตรวจข่าวประจำวัน	๗๐	เรื่อง
๑.๒ การสื่อต่าง ๆ	๕๕	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
- Infographic	๔๕	เรื่อง
- บทความ	๑๐	เรื่อง
๑.๓ การเผยแพร่	๓,๓๕๙	เรื่อง
(๑) Online	๘๗	เรื่อง
- Website	๑๗	เรื่อง
- Facebook	๕	เรื่อง
- Line	๖๕	เรื่อง
(๒) นิทรรศการ	-	เรื่อง/งาน
(๓) ไปรษณีย์	๑๖	เรื่อง
- ภาครัฐ (๓๐๐ แห่ง)	๔	เรื่อง
- ภาคเอกชน (๖ แห่ง)	๔	เรื่อง
- ภาคสถานศึกษา (๑๒๐ แห่ง)	๔	เรื่อง
- ภาคประชาสังคม (๑๕๐ แห่ง)	๔	เรื่อง
(๔) การขอรับเอกสาร	๓,๒๕๖	หน่วยงาน
๑.๔ โครงการ/กิจกรรม	-	เรื่อง
๑.๕ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สคบ.	๙	เรื่อง
(๑) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ	๔	เรื่อง
(๒) การเผยแพร่บทความ	๕	เรื่อง

๑๐. ข่าวเด่นประจำเดือน

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๗ มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๘ เรื่อง ดังนี้

๑๐.๑ สคบ - กรมควบคุมโรค ร่วมลุยตรวจร้านลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า ยึดของกลางจำนวนมากย่านรามคำแหง



เมื่อวันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๗ นางสาวทรงศิริ จุ่มพล รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รักษาการแทนเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สั่งการให้ศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ นำโดยนายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ พร้อมด้วย นายฤทธิรอน ทวีทรัพย์ ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการพิเศษ และเจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. ลงพื้นที่ร่วมกับ กองงานคณะกรรมการควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ กรมควบคุมโรค ซึ่งอำนวยความสะดวกโดย นพ.ชยพันธ์ สิทธิบุศย์ ผู้อำนวยการกองงานฯ สั่งการเจ้าหน้าที่กรมควบคุมโรค ร่วมกันลงพื้นที่ตรวจสอบบริเวณซอยรามคำแหง ๖๕ แขวงวังทองหลาง เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร พบภายในซอยดังกล่าวมีการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าและน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้าเป็นจำนวนมาก เจ้าหน้าที่ทั้งสองหน่วยงานจึงได้แสดงตนและดำเนินการยึดบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า พร้อมอุปกรณ์จำนวนกว่า ๑๕,๐๐๐ ชิ้น คิดเป็นมูลค่า ๑ ล้านบาท และดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด ๕ ราย ทั้งนี้เป็นที่น่าสังเกตว่าในพื้นที่ดังกล่าว จะมีผู้คนอาศัยเป็นจำนวนมากโดยเฉพาะนักศึกษามหาวิทยาลัยชื่อดัง อีกทั้งภายในซอยมีร้านค้าและสถานบันเทิง

หลายแห่ง จึงทำให้ร้านที่ลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้ามาเปิดขายเป็นจำนวนมาก แต่ละร้านจะตั้งร้านอยู่ติดกับถนน และมีสัญลักษณ์ติดหน้าร้านเพื่อให้ทราบว่ามีกรขายบุหรี่ไฟฟ้าอย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังพบว่าบางร้านถูกสคบ. ดำเนินคดีมาแล้วหลายครั้งก็ยังสามารถกลับมาเปิดร้านลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าอีก แสดงว่าในพื้นที่อาจมีผลประโยชน์จำนวนมากจึงไม่มีใครกล้าที่จะดำเนินการ ด้านนางสาวทรงศิริฯ รองเลขาธิการฯ กล่าวว่า การปฏิบัติการตรวจยึดบุหรี่ไฟฟ้าที่ร่วมกับกรมควบคุมโรคในครั้งนี้ เนื่องจาก สคบ. ได้รับแจ้งจากประชาชน ที่พบเห็นการเปิดร้านลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าจำนวนมากในพื้นที่ดังกล่าว ที่สำคัญมีการขายให้เด็กและเยาวชนด้วย ปัจจุบันปัญหาบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า มีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนเป็นอย่างมาก จึงจำเป็นที่ทุกหน่วยงานต้องร่วมมือกันบังคับใช้กฎหมายอย่างเต็มที่ และต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจุบันมีการพบปัญหาสุขภาพทางเดินหายใจของเด็กและเยาวชนที่มีอายุน้อยลงซึ่งถือเป็นเรื่องเร่งด่วนที่ต้องสกัดการลักลอบขายให้ได้ รวมถึงในน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้ามีการพบสารที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพเช่น น้ำยาตองศฟ หรือการนำยาเสพติดอื่นมาผสมในน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า เป็นต้น สคบ. จะมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างต่อเนื่อง และจะดำเนินคดีกับผู้กระทำผิดทุกราย ไม่มีละเว้น ทั้งนี้ บุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า ถือเป็นสินค้าอันตรายและเป็นความผิดตามคำสั่งคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าหรือบริการ 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 แอปพลิเคชัน OCPB Connect รวมทั้งศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด

๑๐.๒ สคบ. ร่วมรายการ NBT มีคำตอบ ประเด็น : ประกาศ สคบ. ให้รถยนต์และรถยนต์ไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก



เมื่อวันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๗ นางสาวทรงศิริ จุมพล รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รักษาการแทนเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้นายพัศกร ทัทมมงคล ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก ร่วมรายการ “NBT มีคำตอบ” ในประเด็น : ประกาศ สคบ. ให้รถยนต์และรถยนต์ไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก ซึ่งมีการพูดคุยเกี่ยวกับประเด็นความเป็นมาการจัดทำร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์และรถยนต์ไฟฟ้าเป็นสินค้าควบคุมฉลาก รายละเอียดสาระสำคัญของประกาศ ประโยชน์ที่ผู้บริโภคจะได้รับ และข้อปฏิบัติของผู้ประกอบธุรกิจตามประกาศฯ รวมถึงการเชิญชวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นต่อร่างประกาศฯ ทาง www.ocpb.go.th ได้ถึงวันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๗ ตลอดจนแนะนำช่องทางต่าง ๆ ในการร้องเรียนของ สคบ. หากผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ สามารถร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรมในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๑๐.๓ กิจกรรม Morning Talk หัวข้อ “No Gift Policy”



เมื่อวันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๗ นางสาวทรงศิริ จุ่มพล รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รักษาการแทนเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นวิทยากรร่วมพูดคุยกับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ สคบ. ในกิจกรรม Morning Talk/Morning Brief ตามแผนการจัดการความรู้ (KM ACTION PLAN) ในหัวข้อ “No Gift Policy” เพื่อเป็นการปลูกจิตสำนึก ประกาศเจตนารมณ์ และสร้างวัฒนธรรมองค์กร ด้วยการไม่รับของขวัญและของกำนัล

๑๐.๔ สคบ. ร่วมงานแถลงข่าวเผยแพร่ความสำเร็จของ การเชื่อมโยงข้อมูลนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๗ นางสาวทรงศิริ จุมพล รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รักษาการแทนเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครอง ร่วมงานแถลงข่าวขยายผลความสำเร็จการเชื่อมโยงข้อมูลนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อยกเลิกการเรียกเก็บเอกสารเกี่ยวกับนิติบุคคลตามแนวทาง ไม่เรียก ไม่เซ็นเอกสารลดภาระซ้ำซ้อน ทั้งนี้ได้มีย้ำความพร้อมระยะที่ ๒ กับ ๑๒ หน่วยงานรัฐ ลุยยกระดับบริการภาครัฐ อำนวยความสะดวกธุรกิจและประชาชน ณ Activity Hall ชั้น ๑ อาคารบรรเจิด ชลวิจารณ์ สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย

๑๐.๕ สคบ. ร่วมสนทนาสด “รายการสนทนาเป้าบรรเทาทุกข์” ททบ.๕ ประเด็น : เดือนภัย
ช่วงปีใหม่ เมื่อสินค้าไม่ตรงปก



เมื่อวันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๗ นางสาวทรงศิริ จุมพล รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รักษาการแทนเลขาธิการ สคบ. มอบหมายให้ นายฤทธิธอน ทวีทรัพย์ ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านสัญญา (สคบ.) ร่วมออกรายการสนทนาเป้าบรรเทาทุกข์ ณ สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก (TV5HD) ประเด็น เดือนภัยช่วงปีใหม่ เมื่อสินค้าไม่ตรงปก ในช่วงนี้ได้ใกล้ที่จะเข้าสู่เทศกาลปีใหม่ ซึ่งเป็น ๑ ในเทศกาลที่มีการจับจ่ายใช้สอยมากที่สุดเพื่อซื้อเป็นของขวัญให้คนรอบข้าง หรือแม้กระทั่งเป็นของขวัญให้แก่ตนเองที่ทำงานหนักมาทั้งปี ซึ่งผู้ประกอบการทั้งหลาย รายก็เล็งเห็นในการเพิ่มขึ้นของการซื้อขายในช่วงนี้ จึงได้ทำโปรโมชั่นลดราคา มาแข่งขันภายในตลาด จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้การซื้อขายยิ่งคึกคักกันเข้าไปอีก แต่อย่างไรก็ตาม ก็อาจจะมีผู้ประกอบการที่อาศัยจังหวะนี้ในการไม่ซื้อตรงกับผู้บริโภค โดยอาจจะมีการนำเอาสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพ หรือสินค้าที่มีการชำรุดนั้น มาขายให้แก่ผู้บริโภค นั้นทำให้ช่วงนี้เป็นช่วงที่อาจจะมีผู้เสียหายจากการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค เยอะขึ้นด้วยเช่นกัน ดังนั้นในฐานะของหน่วยงานที่มีหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค ทาง สคบ. จึงพยายามที่จะแจ้งเตือนภัยผู้บริโภคหรือเผยแพร่ความรู้เพื่อให้ผู้บริโภคได้ระมัดระวังตัวเอง รวมไปถึงยังดำเนินการเชิงรุกโดยร่วมมือกับ กระทรวงพาณิชย์เข้าสู่มาตรการร้านค้าที่ขายสินค้ากระเช้าของขวัญปีใหม่ว่าดำเนินการถูกต้องตามพรบ. คุ้มครองผู้บริโภคหรือไม่ ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทาง แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๑๐.๖ สคบ. MOU ร่วมกับ ๕ หน่วยงาน ยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภค ป้องกันความเสียหายจากแชร์ลูกโซ่



เมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๗ นางสาวทรงศิริ จุมพล รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รักษาการแทนเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมกับ ๕ หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กรมสอบสวนคดีพิเศษ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ลงนามบันทึกข้อตกลงในความร่วมมือเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ภารกิจของแต่ละหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นการป้องปรามการกระทำความผิดที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนในลักษณะเป็นแชร์ลูกโซ่ เนื่องจากปัจจุบันได้มีลักษณะการนำเสนอขายสินค้าทั่วไป สินค้าประเภทผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร สินค้าประเภทเครื่องสำอาง ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีได้มีเจตนาที่จะขายสินค้าจริง ซึ่งมีพฤติการณ์ที่อาจเข้าข่ายการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มีการกระทำการในลักษณะที่เป็นการชักชวนให้บุคคลเข้าร่วมเป็นเครือข่ายในการประกอบธุรกิจขายตรงหรือในการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง โดยตกลงว่าจะให้ผลตอบแทนจากการหาผู้เข้าร่วมเครือข่ายดังกล่าวซึ่งคำนวณจากจำนวนผู้เข้าร่วมเครือข่ายที่เพิ่มขึ้น และการกระทำความผิดดังกล่าว มีพฤติการณ์ในลักษณะเชื่อมโยงเป็นความผิดตามพระราชกำหนดการกักเงินที่เป็นการฉ้อโกงประชาชน พ.ศ. ๒๕๖๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และเข้าข่ายเป็นการกระทำที่อาจเข้าองค์ประกอบความผิดฐานฉ้อโกงประชาชน ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๓๔๑ ประกอบกับมาตรา ๓๔๓ อีกทั้งในการกระทำความผิดดังกล่าว ผู้กระทำความผิดมีพฤติการณ์ปกปิด หรืออำพรางลักษณะที่แท้จริง การได้มาแหล่งที่ตั้ง การจำหน่าย การโอน การได้สิทธิใด ๆ ซึ่งทรัพย์สินที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดดังกล่าว อันเป็นความผิดฐานฟอกเงินตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. ๒๕๔๒

๑๐.๗ สคบ. ตรวจสอบราคาของของขวัญปีใหม่ สร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๗ นางสาวทรงศิริ จุมพล รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รักษาการแทนเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก นำทีมโดย นางสาวโสภิตา โตไร่ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ และคณะ ลงพื้นที่ตรวจสอบราคาของขวัญปีใหม่ ณ บริษัท ซีพี แอ็กซ์ตรา จำกัด (มหาชน) (ห้างสรรพสินค้าเทสโก้ โลตัส สาขาฟอร์จูน) บริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) (ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี สาขารัชดาภิเษก) และบริษัท เซ็นทรัล ฟู๊ด รีเทล จำกัด (ท็อปส์ ซูเปอร์มาร์เก็ต สาขาเซ็นทรัลพระราม ๙) เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภคในการเลือกซื้อของขวัญในช่วงเทศกาลปีใหม่ และเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับข้อมูลข่าวสารรวมทั้งคำพรณาคคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าอีกด้วย

๑๐.๘ สคบ. ร่วมสัมภาษณ์สดในรายการรถไม่เถียง ประเด็น เตือนภัยซื้อรถยนต์จากเต็นท์รถ



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๗ รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นางสาวทรงศิริ จุมพล) รักษาการแทน เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้นายอนุพงษ์ เจริญเวช ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก ร่วมสัมภาษณ์สดในรายการ “รถไม่เถียง” ทางสถานีโทรทัศน์ ช่อง 7 HD ในประเด็น เตือนภัยซื้อรถยนต์จากเต็นท์รถ โดยเป็นการพูดคุยเกี่ยวกับวิธีการ เช็ก การซื้อรถมือสองจากเต็นท์รถ ในกรณีที่ซื้อรถแล้วทางผู้ขายไม่โอนเล่มรถให้สามารถดำเนินการอย่างไร หากผู้ขายยังไม่โอนเล่มให้ แล้วติดต่อไม่ได้ต้องดำเนินการต่อไปอย่างไรและวิธีการเอาผิดผู้ขาย ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๑๑. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดประชุมสัมมนาให้ความรู้แก่ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งในเดือนธันวาคม ๒๕๖๗ ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๓ ครั้ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. การจัดประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

๑.๑ โครงการพัฒนากฎหมายคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค : กิจกรรมขับเคลื่อนแผนพัฒนากฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

การจัดโครงการพัฒนากฎหมายคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค : กิจกรรมขับเคลื่อนแผนพัฒนากฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนากฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค จากการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ และจัดทำแผนพัฒนากฎหมาย ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ เมื่อวันที่ ๒๐ - ๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๗ ณ บ้านอัมพวา รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดสมุทรสงคราม กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๙๐ คน



ผลการดำเนินงาน : ผู้เข้าร่วมอบรมมีความเข้าใจและมีแนวทางในการดำเนินงานตามพัฒนา
กฎหมาย และการพัฒนากฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงมีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค
เท่าทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน ทำให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองและได้รับความเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น มีความเสมอ
ภาคลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม การดำเนินการของผู้ประกอบธุรกิจมีแนวทางที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองกฎหมายและคดี

๑.๒ โครงการบูรณาการการบริหารจัดการสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัย หรือไม่ได้มาตรฐาน

การจัดโครงการบูรณาการการบริหารจัดการสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยหรือไม่ได้มาตรฐาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินงานเชิงรุกในการเฝ้าระวังและทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าและบริการที่มีการวางจำหน่ายในท้องตลาดหรือสินค้าที่ใช้ในชีวิตประจำวัน หรือสินค้าที่ยังไม่มีหน่วยงานภาครัฐกำกับดูแล และให้ผู้ประกอบธุรกิจได้รับความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ ให้เกิดความตื่นตัวในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานสินค้าและบริการให้มีความปลอดภัย เมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๗ ณ โรงแรมเซ็นทารา ไทฟ์ แจ๊งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๑๐๐ คน



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

ผลการดำเนินงาน : การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐเป็นรูปธรรม ผู้ประกอบธุรกิจมีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ เกิดความตื่นตัวในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานสินค้าและบริการให้มีความปลอดภัย และสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภคในการใช้บริการ

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก

๑.๓ โครงการยกระดับความคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสังคมผู้สูงอายุ

การจัดโครงการยกระดับความคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสังคมผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการดูแลเด็ก ผู้สูงอายุ คนทุพพลภาพ และผู้ป่วยตามสถานที่อยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๙ พร้อมกับประชาสัมพันธ์และรณรงค์กิจกรรมให้ตระหนักถึงสิทธิผู้บริโภคตามประกาศฯ ตอบสนองการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ผู้สูงอายุ ที่ใช้บริการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุตามบ้าน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพชีวิตที่ดี ทั้งร่างกายและจิตใจและให้เกิด ความเป็นธรรมตามหลักสิทธิมนุษยชนและสิทธิผู้บริโภค รวมถึงการกำกับดูแลบังคับใช้กฎหมายและตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุ ตลอดจนบูรณาการภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม เมื่อวันที่ ๒๕ - ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๗ ณ โรงแรมวังคำ จังหวัดเชียงราย กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๒๕๐ คน



ผลการดำเนินงาน : ผู้บริโภคโดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุได้มีความตระหนักรู้ในเรื่องของสิทธิผู้บริโภคมากขึ้น และนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน เพื่อที่จะหลีกเลี่ยงการตกเป็นเหยื่อจากผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่เป็นธรรม และเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนสังคมในการยกระดับความคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสังคมผู้สูงอายุพร้อมก้าวสู่สังคมสูงวัยแบบสมบูรณ์ด้วยสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีอย่างยั่งยืน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนประสานงานภาครัฐและเอกชน)

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

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

๑. คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง

๑. พิจารณาให้ความเห็นแบบสัญญาธุรกิจให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคของบริษัท เงินสดทันใจ จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่องให้ธุรกิจการให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕

๒. คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง

๑. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC
๒. ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ของผู้ประกอบการธุรกิจ

คณะอนุกรรมการคณะต่างๆ

๑. คณะอนุกรรมการพิจารณาล้นกรงเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๑๔ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้ดำเนินคดีแพ่ง MR.THE HIEU NGUYEN (นายเดอะ เทียว เหงียน)
๒. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวสิวิณี ปากขำนิ
๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท ทรุ มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด
๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งห้างหุ้นส่วนจำกัด ธนวรรณ เนอสซิ่ง เซอร์วิส และนายธนศักดิ์ แสงทอง หุ้นส่วนผู้จัดการ
๕. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์นายวัฒนากร สุรินทร์
๖. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายสุเมธ เผ่าลือ
๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งห้างหุ้นส่วนจำกัด ไอเปอร์โซนิค คอมพิวเตอร์ และนายณัฐวุฒิ วงศ์ตั้ง หุ้นส่วนผู้จัดการ

๘. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท ทีแอนด์ที ๑๖๘ จำกัด

๙. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายณัฐวุฒิ เกษสมบูรณ์

๑๐. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายสหรัถ เขาวะนะ

๑๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท ทีซีแอล อิลีทรอนิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

๑๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท โนเบิล เรสเทอรัล จำกัด

๑๓. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายธนกร ขาวม่วง

๑๔. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายคมณัฏพ ยอดสิงห์ธนกุล

๒. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๑๐ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท นัมเบอร์วันเฮาส์ซิง ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด
๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท อนงค์สิริ จำกัด นายฐิติพันธ์ เหล่านิพนธ์ และนางพิมพ์ภัทรา เหล่านิพนธ์
๓. ความคืบหน้าผลการลงพื้นที่ตรวจสอบโครงการ เดอะมิดด์ คอนโดมิเนียม ๑
๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายสิทธิพัฒน์ วัฒนะสุวรรณชัย และนายวรพจน์ กรจันทร์ (กรณีพิพาทจากการเช่าที่พักอาศัย)
๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท แคปปิตอลจี ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (กรณีผู้พัฒนาโครงการไม่จัดทำทรัพย์สินส่วนกลางตามที่โฆษณา)
๖. ขอให้ยุติเรื่องร้องทุกข์ของพล.อ.ต สารพล นกพลับ กับพวกรวม ๙ ราย
๗. ขอให้ยุติเรื่องร้องทุกข์ของนายศิขริน ชื่นสมบุญ
๘. ขอให้ยุติเรื่องร้องทุกข์ของนายอภิสิทธิ์ชัย ชลภัทรอภิวิชญ์ (กรณีพิพาทจากการซื้อห้องชุด)
๙. ขอให้ยุติเรื่องร้องทุกข์ของนายยศุต เพียรพาณิชย์พร (กรณีทรัพย์สินส่วนกลางไม่เป็นไปตามโฆษณา)
๑๐. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ทเวนตี้ไฟร์ โซลูชั่น กรุ๊ป (ประเทศไทย) จำกัด (กรณีผิดสัญญาว่าจ้างต่อเติมอาคาร)

๓. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณาความไม่ปลอดภัยของสินค้าประเภทเครื่องชงกาแฟและเครื่องต้มจืดฉริยะ (เตาปิ่น)
๒. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC
๓. ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ของผู้ประกอบการธุรกิจ

๔. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๖ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายสุศุภเดช พิชาติธัญโชคเดช
๒. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายกฤษฎา ช้างบุญชู
๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ไทย เอนเนอจี กรุ๊ป จำกัด
๔. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์นายพรสวรรค์ พุทธิเศรษฐ์
๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เจดี สपोर्टส์ แฟชั่น (ประเทศไทย) จำกัด
๖. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์นายนพรัตน์ ปัทมะนาวิ

๕. คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถจักรยานยนต์ รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า และรถจักรยานยนต์ไฟฟ้า เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๖. คณะอนุกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณาให้ความเห็นสัญญากู้ยืมเงินของบริษัท เงินสดทันใจ จำกัด ประกาศ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้กู้ยืมเงินสำหรับผู้บริโภคเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕

๗. คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถแทรกเตอร์ เครื่องจักรกลการเกษตรและโดรนเพื่อการเกษตรเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. (ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานสัญญาเช่าซื้อรถแทรกเตอร์ที่ใช้ในการเกษตร แบบ ก และ (ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานสัญญาเช่าซื้อเครื่องจักรกลการเกษตร แบบ ข

๘. คณะอนุกรรมการพิจารณาจัดทำร่างกฎหมายตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอรื้อการเพิกถอนทะเบียนธุรกิจตลาดแบบตรง กรณี บริษัท ดีไอคอน กรุ๊ป จำกัด
๒. ขอรื้อลักษณะการประกอบธุรกิจของบริษัท เวลเนส แอท โฮม จำกัด ว่าเข้าเกณฑ์ต้องขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง หรือไม่ อย่างไร
๓. ขอรื้อลักษณะการประกอบธุรกิจของบริษัท วาว กรุ๊ป โฮลดิ้ง จำกัด ว่าเข้าเกณฑ์ต้องขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจ ขายตรงหรือตลาดแบบตรง หรือไม่ อย่างไร

๙. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๔ ครั้ง จำนวน ๑๗ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวขวัญฤทัย อินทร์น้อย
๒. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของพลเรือเอกปราโมทย์ สังฆคุณ
๓. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายทศภินันท์ หลักแน่น
๔. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายครรชิต บุญสิริ
๕. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายศิริชัย ศรีนคร
๖. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายธนกฤต เทพปฏิพัฒน์
๗. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายสมชาย บุญปราศภัย
๘. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายสุรจิต บุญยุบล
๙. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายสมชาย บุญรักษา
๑๐. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งกับร้าน celine hair salon
๑๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่ง เดอะคลินิก คลินิกเวชกรรม
๑๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งกับบริษัท ทีแอนด์พี เมดิคอล กรุ๊ป
๑๓. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางพรรณรัตน์ ธรรมเรือง
๑๔. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายดล ศรีไม้
๑๕. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวชลฎา หิรัญยพิสุทธิกุล
๑๖. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายสรธัญ นากวิไล
๑๗. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายอรรณพ วัฒนสิงดำรง

๑๐. คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจรายนายสิทธิศักดิ์ น้ำเงิน กรณีขัดหนังสือเรียก

๑๑. คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๗ ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๔๐ ครั้ง เรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๘๑ เรื่อง ผู้ร้อง จำนวน ๘๑ ราย ไกล่เกลี่ยสำเร็จ จำนวน ๔๐ เรื่อง ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ จำนวน ๔๑ เรื่อง และจำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย ๒,๕๔๕,๖๓๒.๗๕ บาท (สองล้านห้าแสนสี่หมื่นห้าพันหกร้อยสามสิบสองบาทเจ็ดสิบบาทสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย (บาท)
ด้านยานยนต์	๓	๓	๓	-	๓	-
ชุดที่ ๑ (ด้านสัญญา)	๓	๑๒	๑๒	๕	๗	๕๖๗,๗๖๘.๐๐
ชุดที่ ๒ (ด้านสัญญา)	๔	๖	๖	๓	๓	๖๕,๐๐๐.๐๐
ชุดที่ ๓ (ด้านฉลาก)	๖	๒๔	๒๔	๑๒	๑๒	๔๑,๙๐๐.๐๐
ชุดที่ ๔ (ด้านโฆษณา)	๕	๙	๙	๖	๓	๘๙๔,๖๒๐.๐๐
ชุดที่ ๕ (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง)	๔	๘	๘	๖	๒	๑๒๙,๔๘๕.๐๐
ชุดที่ ๖ (ภูมิภาค)	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๗ (ด้านสินค้าและบริการ)	๗	๗	๗	๔	๓	๒๖,๐๗๐.๐๐
ด้านเวชกรรม ทันตกรรม สถานเสริมความงาม	-	-	-	-	-	-
ด้านต่างประเทศ	-	-	-	-	-	-
ประจำจังหวัด	๘	๑๒	๑๒	๔	๘	๘๒๐,๗๘๙.๗๕
รวม	๔๐	๘๑	๘๑	๔๐	๔๑	๒,๕๔๕,๖๓๒.๗๕

๑๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๗ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ผู้รับบริการแสดงความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

- ๑) แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๙๑ ราย
 - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐%
- ๒) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) จำนวน ๑๙๑ ราย
 - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๐๐%
- ๓) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จำนวน ๑,๘๗๗ ราย
 - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๐๓%
