

สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค และรายงานผลการดำเนินงาน  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘  
(เดือนมกราคม ๒๕๖๘)

# 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

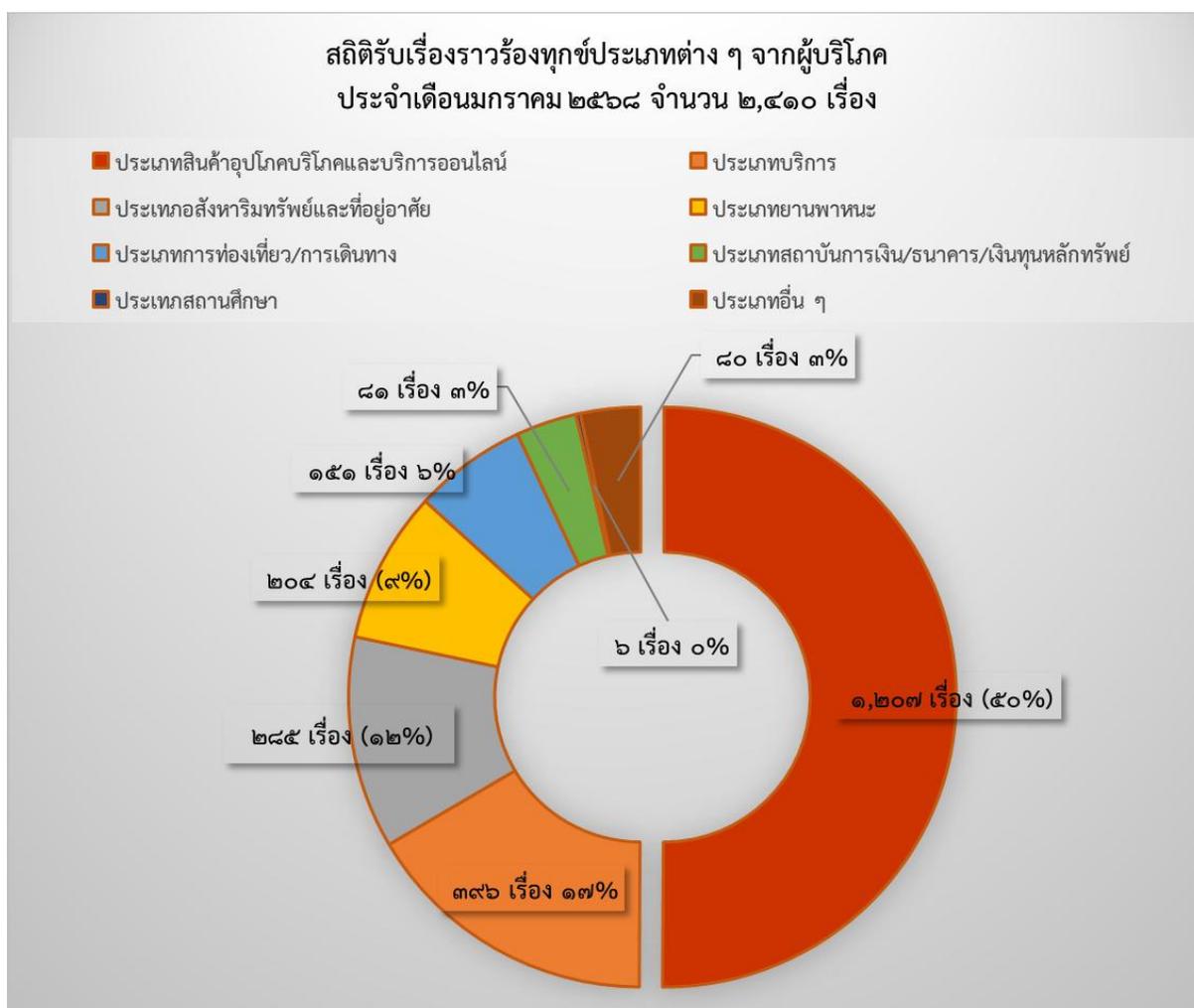
## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๘	ก
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑
๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑๗
๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๘
๔. การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๘
๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค	๑๙
๖. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล	๒๐
๗. การจดทะเบียน และการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง	๒๑
๘. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ	๒๒
๙. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค	๒๔
๑๐. ข่าวเด่นประจำเดือน	๒๕
๑๑. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	๔๘
๑๒. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ	๕๓
๑๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์	๕๗

**สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค  
และผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๘**

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)  
ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒,๔๑๐ เรื่อง

**แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค**



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

## ๑.๑ สถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ที่เข้ามามากที่สุด

ประเภทเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับ		
ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (ราย)
๑.	ซื้อขายสินค้าออนไลน์	๘๙๙
๒.	รถยนต์	๑๙๗
๓.	ศูนย์บริการ	๑๓๖
๔.	อาคารชุด/คอนโดมิเนียม	๑๐๓
๕.	จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน	๙๐

## ๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

๒.๑ ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติ จากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๙๖๐ เรื่อง ผู้บริโภค ๙๖๐ ราย เป็นเงิน ๑๕,๒๖๒,๓๖๑.๒๒ บาท (สิบห้าล้านสองแสนหกหมื่นสองพันสามร้อยหกสิบเอ็ดบาทยี่สิบสองสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ส่วนบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์	๖๘๒	๖๘๒	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๑๑๔	๑๑๔	๑,๐๕๗,๙๗๒.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๔๔	๔๔	๑๖,๐๘๒.๒๒
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๔๒	๔๒	-
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๔๓	๔๓	๓๒๘,๓๗๒.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๓๕	๓๕	๑๓,๘๕๙,๙๓๕.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๙๖๐</b>	<b>๙๖๐</b>	<b>๑๕,๒๖๒,๓๖๑.๒๒</b>

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมา มาด้วย)

๒.๒ สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคซึ่งมีเรื่องค้างถึงปัจจุบัน (เดือนมกราคม ๒๕๖๗) ทั้งหมด ๓,๙๐๙ เรื่อง ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

### ๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินการรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑๔ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๑๗ ราย เป็นเงิน ๒,๕๙๓,๖๓๐.๐๕ บาท (สองล้านห้าแสนเก้าหมื่นสามพันหกร้อยสามสิบบาทห้าสตางค์)

### ๔. การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒๗ คดี ผู้บริโภค ๒๓๓ ราย เป็นเงิน ๖,๕๘๙,๑๘๙.๙๕ บาท (หกล้านห้าแสนแปดหมื่นเก้าพันหนึ่งร้อยแปดสิบบาทเก้าสิบบาทห้าสตางค์)

### ๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑๖ คดี ผู้ประกอบการธุรกิจ จำนวน ๓๔ ราย เป็นเงิน ๒,๒๖๙,๐๐๐.๐๐ บาท (สองล้านสองแสนหกหมื่นเก้าพันบาทถ้วน)

### ๖. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

ได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล จำนวน ๓ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๕ ราย เป็นเงิน ๑,๑๐๒,๕๖๔.๐๐ บาท (หนึ่งล้านหนึ่งแสนสองพันห้าร้อยหกสิบบาทถ้วน)

### ๗. ข้อมูลการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

๗.๑ การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียน ลงนามรับจดทะเบียน จำนวน ๙ ราย

๗.๒ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียน ลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง จำนวน ๑๔ ราย

### ๘. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ

ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์การประกอบธุรกิจต่าง ๆ ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค โดยตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป จำนวน ๘๘ ราย และตรวจสอบสัญญาหรือหลักฐานการรับเงิน จำนวน ๕ ราย

### ๙. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒,๒๓๙ เรื่อง/ครั้ง/เล่ม

### ๑๐. ข่าวเด่นประจำเดือน

มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒๒ เรื่อง ได้แก่ (๑) สคบ. ร่วมรายการ NBT มีคำตอบ ประเด็น: เปลี่ยนความท้าทายเป็นโอกาสกับบทบาทเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค (๒) สคบ. เพิกถอนทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงของบริษัท ดีไอคอนกรุ๊ป จำกัด (๓) สคบ. เข้าร่วมรายการ โหนกระแส ประเด็น สคบ. เพิกถอนทะเบียน “ดีไอคอน” สินค้าขายไม่ได้แล้วจริงหรือ? (๔) สคบ. ร่วมรายการ “เปิดปากกับภาคภูมิ” ประเด็น : การเพิกถอนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง บ. ดีไอคอนกรุ๊ป จก. (๕) สคบ. เรียก OPPO และ realme ชี้แจงกรณีแอปพลิเคชันกู้เงิน “สินเชื่อความสุข” หรือ “Fineasy” (๖) สคบ. เรียก ผู้จัดคอนเสิร์ตและผู้จำหน่ายบัตร EASON CHAN ชี้แจงกรณี ยกเลิกคอนเสิร์ตในประเทศไทย (๗) รมต. จีราพรฯ เป็นประธานการประชุมแนวทางการแก้ไขปัญหาโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีแอปพลิเคชันกู้เงิน (๘) สคบ. ให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์รายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น : แจงปมการติดตั้งแอปพลิเคชันกู้เงินในโทรศัพท์ OPPO และ Realme (๙) รมต. จีราพร เป็นประธานการประชุมคณะกรรมการบูรณาการการประกอบธุรกิจที่เข้าข่ายธุรกิจแชร์ลูกโซ่ (๑๐) สคบ. ร่วมรายการ “Better Future” ประเด็น : สคบ. เร่งตรวจสอบแอปพลิเคชันกู้เงินในโทรศัพท์ (๑๑) สคบ. สัมภาษณ์สดในรายการ

“ถกไม่เถียง” ประเด็น : ซ่อมรถ ๔ ปี ไม่แล้วเสร็จ อู่ป้ายเปียง – ติดต่อไม่ได้ (๑๒) สคบ. บันทึกเทปให้สัมภาษณ์ในรายการ “NBT มีคำตอบ” ประเด็น : ติดตั้งแอปพลิเคชันเงินกู้ในโทรศัพท์ ละเมิดสิทธิผู้บริโภค (๑๓) สคบ. มอบใบประกาศรับรองมาตรฐาน ISO ของศูนย์บริการลูกค้า gosoft และใบประกาศเกียรติบัตรการรับเรื่องและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าดีเด่น (๑๔) OPPO และ REALME แจง สคบ. เตรียมประกาศเยียวยาผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบครอบคลุมทุกกลุ่ม (๑๕) การดำเนินการของ สคบ. กรณีแอปพลิเคชันตามหาเหรียญ “Jagat” (๑๖) สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบร้านทองรูปพรรณช่วงตรุษจีน(๑๗) สคบ. เข้าพบ สคบ. เพื่อหารือแนวทางการใช้ข้อมูลของระบบ ECO Sticker (การจัดทำป้ายข้อมูลรถยนต์ตามมาตรฐานสากล) (๑๘) สคบ. ร่วมกับกรมการค้าภายในตรวจสินค้า รับเทศกาลตรุษจีน (๑๙) สคบ. หารือแนวทางแก้ไขปัญหาและเร่งเรียกคืนถุงลม “ยี่ห้อทาคาตะ” (๒๐) สคบ. ร่วมโฟนอินในรายการสถานีประชาชน ประเด็น: การเยียวยาผู้เสียหายกรณีแอปพลิเคชันเงินกู้ติดตั้งในสมาร์ตโฟน(๒๑) สคบ. เข้าร่วมรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น : เตือนภัยผู้รับเหมาทำงาน และหลอกขายบ้านน็อคดาว์น (๒๒) สคบ. ผนึกกำลัง ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องประกาศเจตจำนง เพื่อปกป้องผู้บริโภคจากสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานบน e-Commerce

### ๑๑. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๕ ครั้ง ได้แก่ (๑) โครงการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับภูมิภาค กิจกรรมเสริมสร้างแนวทางการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค (๒) โครงการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับภูมิภาค กิจกรรมเสริมสร้างแนวทางการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค (๓) โครงการรับฟังความคิดเห็นทบทวนประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๒ (๔) โครงการบำรุงรักษาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หลักสูตร Excel Advanced (๕) สคบ. MOU ร่วมกับ มหาวิทยาลัยสวนดุสิตยกระดับบทบาทเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคที่ยั่งยืน

๑๒. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	จำนวน ครั้ง	จำนวน เรื่อง
<b>ส่วนกลาง</b>	<b>๒๑</b>	<b>๑๑๙</b>
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๑	๕๘
คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก	๑	๓
คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา	๑	๒
คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	๑	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคดี้านสินค้าและบริการทั่วไป	๓	๑๘
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคดี้านอสังหาริมทรัพย์	๓	๑๐
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคดี้านโฆษณาและบริการ	๔	๑๓
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองข้อความบนฉลากสินค้า	๑	๑
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย	๑	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคดี้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑	๒
คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า	๑	๑

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	จำนวน ครั้ง	จำนวน เรื่อง
คณะอนุกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน	๑	๒
คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน	๑	๑
คณะอนุกรรมการติดตามสอดส่องและวินิจัยโฆษณา	๑	๒
<b>ส่วนภูมิภาค</b>	<b>๑</b>	<b>๒</b>
คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร	๑	๒
<b>รวม</b>	<b>๒๒</b>	<b>๑๒๑</b>

๑๒.๑ คณะอนุกรรมการใกล้เคียงเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่องราวร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการใกล้เคียง เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับ การชดเชย (บาท)
<b>รวม</b>	<b>๔๓</b>	<b>๗๙</b>	<b>๘๐</b>	<b>๓๙</b>	<b>๔๐</b>	<b>๙,๕๓๖,๑๑๒.๐๐</b>

### ๑๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตรวจสอบความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

๑๓.๑ ความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๒๙ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐ %

๑๓.๒ ความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) จำนวน ๒๒๙ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๒๕ %

๑๓.๓ ความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จำนวน ๒,๑๗๗ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๒๑%

\*\*\*\*\*

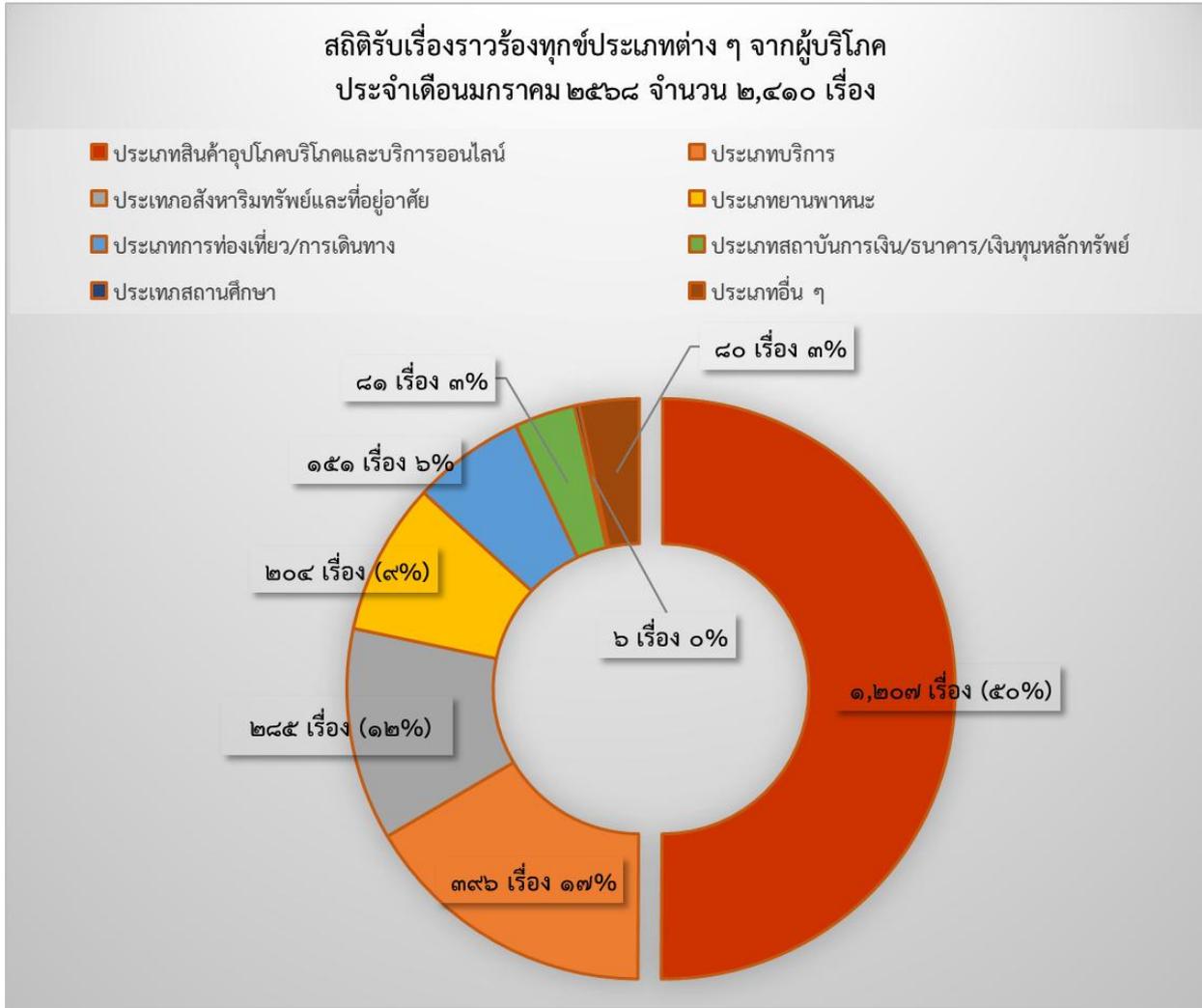
สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
สำนักนายกรัฐมนตรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (เดือนมกราคม ๒๕๖๘)

\*\*\*\*\*

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ รวมทั้งนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ในเดือนมกราคม ๒๕๖๘ สรุปได้ ดังนี้

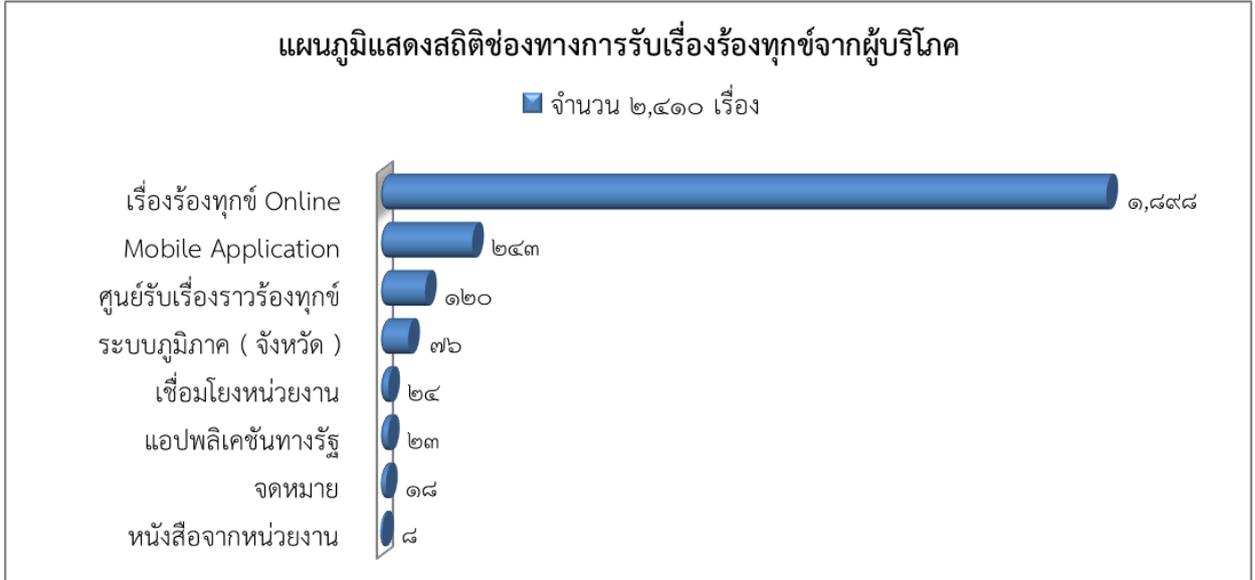
**๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค**

๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒,๔๑๐ เรื่อง รายละเอียดดังนี้



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

**ช่องทางเรื่องร้องทุกข์** : สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้



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

๑.๒ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคออกเป็นประเภทหลัก ๘ ประเภท ได้แก่ ๑) สินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ ๒) บริการ ๓) อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ๔) ยานพาหนะ ๕) การท่องเที่ยว/การเดินทาง ๖) สถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ ๗) สถานศึกษา ๘) อื่น ๆ ซึ่งในเดือนมกราคม ๒๕๖๘ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ จำนวน ๒,๔๑๐ เรื่อง ดังนี้

**๑. ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์**

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ จำนวน ๑,๒๐๗ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

**ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการ เดือนมกราคม ๒๕๖๘**

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๘๙๙)	ขอเงินคืน	๓๖๘
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๐๖
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๓๖
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๑๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๗
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑๖
	โฆษณาเกินจริง	๘
	สินค้าชำรุด	๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
ราคาไม่เหมาะสม	๑	
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๘๐)	สินค้าชำรุด	๓๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๙
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๔
	โฆษณาเกินจริง	๔
สินค้าบริโภค (๖๗)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๔๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๑
	โฆษณาเกินจริง	๕
	ขอเงินคืน	๒
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๒
เครื่องมือสื่อสาร (๓๙)	สินค้าชำรุด	๒๖
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๓๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๕
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
	ขอเงินคืน	๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๒๙)	ไม่ได้มาตรฐาน	๒๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	สินค้าชำรุด	๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๔)	สินค้าชำรุด การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑๓ ๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๑๔)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ผิดไปจากฉลากที่ระบุ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๐ ๑ ๑ ๑ ๑
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๑๑)	เรียกร้องค่าเสียหาย ขอเงินคืน	๘ ๓
เฟอร์นิเจอร์ (๙)	ไม่ได้มาตรฐาน สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ขอเงินคืน	๕ ๓ ๑
ธุรกิจขายตรง (๗)	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๖ ๑
เครื่องประดับ (๒)	สินค้าชำรุด ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑ ๑
อะไหล่รถ (๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ขอเงินคืน	๑ ๑
รองเท้า (๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
กระเป๋า (๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ ในเดือนมกราคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ จำนวน ๘๙๙ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

## ๒. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ จำนวน ๓๙๖ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

### ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนมกราคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ศูนย์บริการ (๑๓๖)	ตรวจสอบการให้บริการ ขอเงินคืน	๑๒๘ ๘
สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๘๔)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้ เรียกร้อยค่าเสียหาย คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ ตรวจสอบคุณภาพสินค้า คุณภาพบริการ	๖๘ ๘ ๓ ๒ ๑ ๑ ๑
ประกันภัย (๓๙)	ตรวจสอบการให้บริการ ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒๘ ๑๐ ๑
Internet (๓๘)	ค่าบริการเกินจริง สัญญาณ Hispeed Internet ช้า การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ขอค่าปรึกษา	๒๒ ๖ ๔ ๓ ๓
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๓๐)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง สินค้าชำรุด	๒๙ ๑
ฟิตเนส (๒๐)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๐
ร้านอาหาร (๑๒)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข/สิทธิประโยชน์ อาหารเป็นพิษ /เน่าเสีย สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ราคาไม่เหมาะสม	๘ ๑ ๑ ๑ ๑
อู่ซ่อมรถ (๑๑)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๖ ๕
โรงพยาบาล/คลินิก (๗)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๗
ห้างสรรพสินค้า (๕)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ทรัพย์สินสูญหายภายในห้าง	๔ ๑
สัญญาบริการ (๔)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา ผิดสัญญา	๓ ๑
ประกันชีวิต (๒)	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑ ๑
รถเช่า (๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
สุขภาพ (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
เนอร์สซิ่งโฮม (๑)	ขอเงินค่ามัดจำคืน ๑
บริการจัดหางาน (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑
ไปรษณีย์ (๑)	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม ๑
บัตรชมการแสดง (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๑
ปั้มน้ำมัน/LPG/NGV (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนมกราคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ ศูนย์บริการ จำนวน ๑๓๖ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบการ ให้บริการ

### ๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๒๘๕ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนมกราคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๐๓)	ขอเงินคืน	๕๔
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑๘
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๔
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๘
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๔
	มีการชำระหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑
ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๘๐)	ขอเงินประกันคืน	๖๕
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๘
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	อัตราค่าเช่าสูงเกินควร	๑
	เฟอร์นิเจอร์ชำรุดบกพร่องก่อนเข้าอยู่อาศัย	๑
	ไม่ให้สัญญาเช่า/ไม่ส่งมอบสัญญาฉบับให้	๑
	เรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด	๑
ถูกโจรกรรมทรัพย์สิน/ขูดขี่ค่าเสียหาย	๑	
บ้านจัดสรร (๕๗)	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	๒๔
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๗
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๒
	ขอเงินคืน	๒
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
	ไม่ปลูกสร้าง	๑
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑
	ก่อสร้างไม่เหมือนบ้านตัวอย่าง	๑
ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๑	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๒๙)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๒๑
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๖
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๑๐)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๘
	ตรวจสอบ/ข้อมูลไม่ตรงกัน	๑
	ขอเงินคืน	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อาคารพาณิชย์ (๓)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๓
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๓)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ ๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ในเดือนมกราคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม จำนวน ๑๐๓ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

#### ๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ จำนวน ๒๐๔ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนมกราคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
รถยนต์ (๑๙๗)	ชำรุด ๑๐๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๓๕
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ ๒๐
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑๙
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน ๔
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน ๔
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย ๔
	ขอเงินคืน ๓
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ ๒
	ตรวจสอบค่าชำระงวด ๑
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา ๑
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ ๑
รถจักรยานยนต์ (๔)	ชำรุด ๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ ๑
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง ๑
รถยนต์มือสอง (๒)	ราคาสูงกว่าที่ตกลง ๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑
รถจักรยาน (๑)	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ ๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ในเดือนมกราคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ จำนวน ๑๙๗ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ชำรุด

### ๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง จำนวน ๑๕๑ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนมกราคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๙๐)	ขอคืนค่าโดยสาร	๖๗
	ตรวจสอบการให้บริการ	๗
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๖
	ตัวถูกยกเลิก	๔
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๒
	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย	๑
คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๑	
โรงแรม (๔๔)	ขอเงินคืน	๓๖
	ตรวจสอบการให้บริการ	๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๑๕)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๕
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๕
	ขอคืนค่าโดยสาร	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
รีสอร์ท (๒)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
	ขอเงินคืน	๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ในเดือนมกราคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน จำนวน ๙๐ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอคืนค่าโดยสาร

## ๖. ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ จำนวน ๘๑ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ เดือนมกราคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
บัตรเครดิต (๓๐)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๒
	ขอเงินคืน	๕
	ไม่ได้ใช้บัตร	๒
	ปิดบัญชีสินค้า	๑
สินเชื่อ (๒๒)	พฤติกรรมทางหนี้	๑๔
	ตรวจสอบการให้บริการ	๓
	ขอคำปรึกษา	๑
	รอปรับปรุงโครงสร้างหนี้	๑
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑	
เช่าซื้อ (๑๙)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๗
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
	ค่าปรับสูงเกินไปจริง	๑
ธนาคาร (๑๐)	ขอคำปรึกษา	๕
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ ในเดือนมกราคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ บัตรเครดิต จำนวน ๓๐ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง

### ๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา จำนวน ๖ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนมกราคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
การศึกษานอกโรงเรียน (๒)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม ๑
	ขอเงินคืน ๑
สถาบัน (๒)	ขอเงินคืน ๒
สถานศึกษา (๒)	ขอเงินคืน ๒

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา ในเดือนมกราคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ การศึกษานอกโรงเรียน จำนวน ๒ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบค่าธรรมเนียม

#### ๘. ประเภทอื่น ๆ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ จำนวน ๘๐ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอื่น ๆ เดือนมกราคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อื่น ๆ (๘๐)	ไม่ระบุ ๘๐

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ ในเดือนมกราคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อื่น จำนวน ๘๐ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ระบุ

ตารางสถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ ที่เข้ามามากที่สุด และแนวทางแก้ไขปัญหา เดือนมกราคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
<b>อันดับที่ ๑</b> ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๘๙๙)	ขอเงินคืน	๓๖๘
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๐๖
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๓๖
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๑๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๗
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑๖
	โฆษณาเกินจริง	๘
	สินค้าชำรุด	๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
<b>อันดับที่ ๒</b> รถยนต์ (๑๙๗)	ชำรุด	๑๐๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓๕
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๒๐
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๙
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๔
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๔
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๔
	ขอเงินคืน	๓
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๒
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑	
<b>อันดับที่ ๓</b> ศูนย์บริการ (๑๓๖)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๒๘
	ขอเงินคืน	๘
<b>อันดับที่ ๔</b> อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๐๓)	ขอเงินคืน	๕๔
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑๘
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๔
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๘
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๔
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑

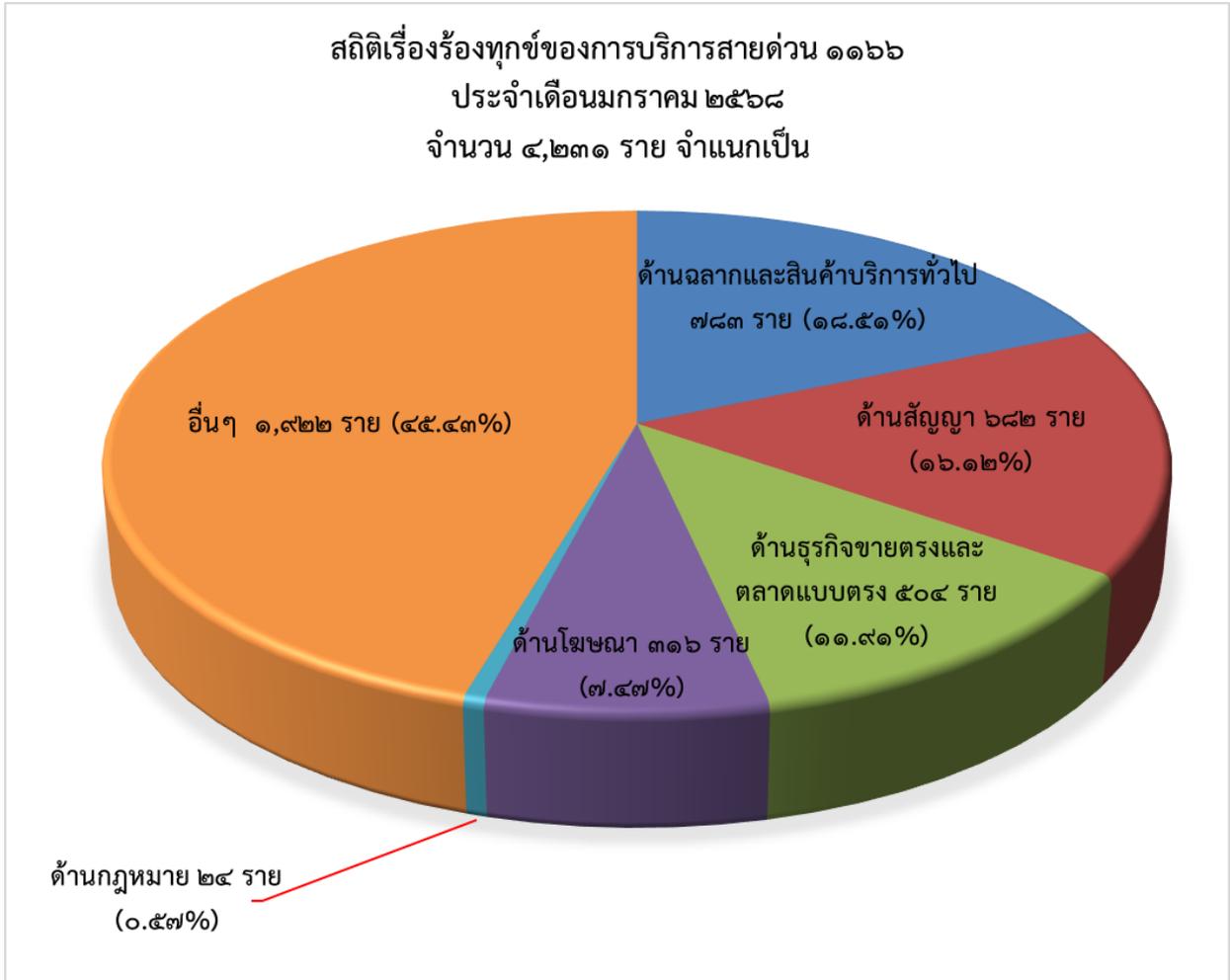
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
<b>อันดับที่ ๕</b> <b>จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๙๐)</b>	ขอคืนค่าโดยสาร ๖๗
	ตรวจสอบการให้บริการ ๗
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด ๖
	ตั๋วถูกยกเลิก ๔
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้ ๒
	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง ๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๑
	กระเป๋าดำเนินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย ๑
	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม 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 ๔,๒๓๑ ราย ขอรับคำปรึกษา/รับเรื่องร้องทุกข์/ติดตามผล/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ จำนวน ๔,๒๓๑ ราย

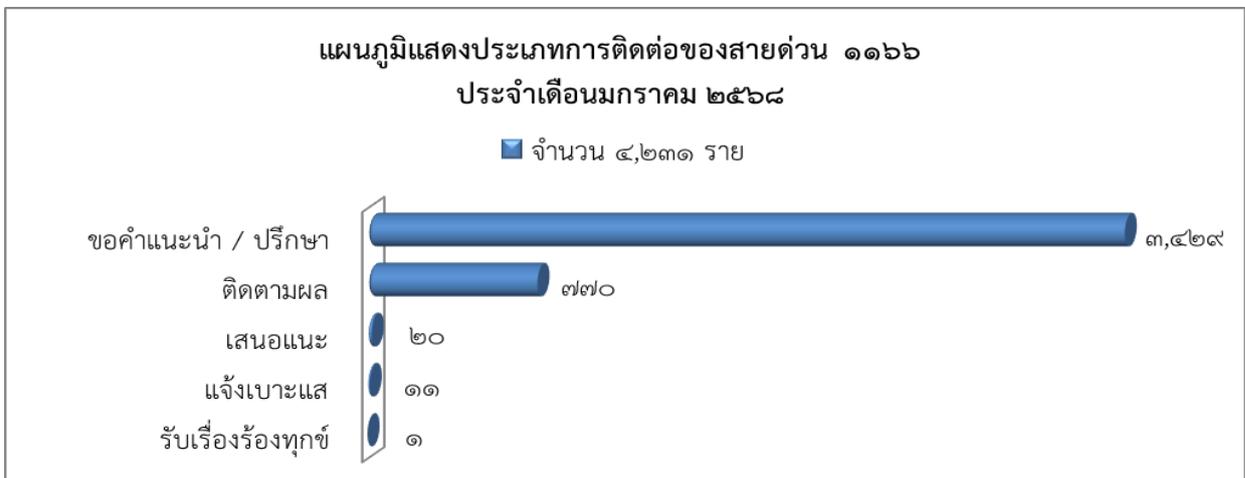
**แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖**



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ เวลา ๑๑.๐๐ น.

**ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖ :** สามารถจำแนกประเภทเรื่องการติดต่อ ดังนี้

**แผนภูมิแสดงประเภทการติดต่อของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖**



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ เวลา ๑๑.๐๐ น.

## ๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๘ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๙๖๐ เรื่อง ผู้บริโภค ๙๖๐ ราย เป็นเงิน ๑๕,๒๖๒,๓๖๑.๒๒ บาท (สิบห้าล้านสองแสนหกหมื่นสองพันสามร้อยหกสิบเอ็ดบาทยี่สิบสองสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ส่วนบริหารงานเรื่องราร้องทุกข์	๖๘๒	๖๘๒	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๑๑๔	๑๑๔	๑,๐๕๗,๙๗๒.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๔๔	๔๔	๑๖,๐๘๒.๒๒
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๔๒	๔๒	-
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๔๓	๔๓	๓๒๘,๓๗๒.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๓๕	๓๕	๑๓,๘๕๙,๙๓๕.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๙๖๐</b>	<b>๙๖๐</b>	<b>๑๕,๒๖๒,๓๖๑.๒๒</b>

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมาด้วย)

สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคซึ่งมีเรื่องค้างถึงปัจจุบัน (เดือนมกราคม ๒๕๖๗) ทั้งหมด ๓,๙๐๙ เรื่อง ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

### ๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งในเดือนมกราคม ๒๕๖๘ ได้รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวนผู้ประกอบการ ที่ถูกดำเนินคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
กรณีเรื่องการโฆษณา	๔	๖	๖๙๕,๙๕๗.๐๕
กรณีสินค้าและบริการทั่วไป	๔	๔	๙๗,๔๗๔.๐๐
กรณีสัญญา/อสังหาริมทรัพย์	๕	๖	๑,๗๘๖,๒๖๔.๐๐
กรณีด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑	๑	๑๓,๙๓๕.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๔</b>	<b>๑๗</b>	<b>๒,๕๙๙,๖๓๐.๐๕</b>

### ๔. ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมติให้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ซึ่งในเดือนมกราคม ๒๕๖๘ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวนคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
กรณีเรื่องการโฆษณา	๑๒	๓๔	๑,๗๖๗,๕๙๗.๔๒
กรณีสินค้าและบริการทั่วไป	๗	๙	๑๙๙,๑๙๓.๐๓
กรณีสัญญา/อสังหาริมทรัพย์	๗	๑๘๙	๔,๖๑๕,๓๘๙.๕๐
กรณีด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑	๑	๗,๐๑๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๒๗</b>	<b>๒๓๓</b>	<b>๖,๕๘๙,๑๘๙.๙๕</b>

## ๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งในเดือนมกราคม ๒๕๖๘ ได้มีการดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

กรณีความผิด	จำนวนผู้ประกอบการธุรกิจที่ถูกเปรียบเทียบความผิด		
	คดี	ราย	จำนวนเงิน ที่เปรียบเทียบปรับ
ด้านโฆษณา	๑	๔	๑๖๐,๐๐๐
ด้านฉลาก	๑	๒	๘๐,๐๐๐
ด้านสัญญา	๑๐	๒๑	๑,๖๖๔,๐๐๐
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๒	๔	๓๓๒,๐๐๐
ด้านความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	-	-	-
ขีดหนังสือเรียก (ไม่มาให้ถ้อยคำตามหนังสือเรียก)	๒	๓	๓๓,๐๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๖</b>	<b>๓๔</b>	<b>๒,๒๖๙,๐๐๐</b>

## ๖. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล ซึ่งในเดือนมกราคม ๒๕๖๘ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ชื่อจำเลย	ผลการดำเนินการยึด-อายัด	จำนวน (คดี)	จำนวน ผู้บริโภค (ราย)	จำนวนเงิน (บาท) ที่ยึด-อายัด
ห้างหุ้นส่วนจำกัด จินตมณี เนอร์สซิงแคร์ ที่ ๑, นางสาวหนึ่งฤทัย ไกรเทพ ที่ ๒	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๓	๖๗,๕๖๔.๐๐
นางสาวธิดา รสมีกิติกุล ที่ ๑, นายหนึ่งตะวัน แจงไพรโรจน์ ที่ ๒	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๓๓๐,๐๐๐.๐๐
นายเอก อัครพลกานต์	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๗๐๕,๐๐๐.๐๐
รวม		๓	๕	๑,๑๐๒,๕๖๔.๐๐

**๗. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง  
และธุรกิจตลาดแบบตรง**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนมกราคม ๒๕๖๘ จำนวน ๙ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๖ ราย ได้แก่**

๑. บริษัท เอส.บี.จี อินเตอร์เนชั่นแนล 2020 จำกัด
๒. บริษัท อัลฟ่าคิงส์ อินเตอร์ จำกัด
๓. บริษัท มัม ทเวนตี้ โฟร์ จำกัด
๔. บริษัท เพิ่มพูนสุข 789 จำกัด
๕. บริษัท ฟินิกซ์ อินเตอร์คอปอเรชั่น จำกัด
๖. บริษัท แซตมอลล์ คอร์พะเรชั่น จำกัด

**การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๓ ราย ได้แก่**

๑. บริษัท บีทีวี (ประเทศไทย) จำกัด
๒. บริษัท รมย์รวินท์ คลินิก จำกัด
๓. บริษัท ยูพีดี (ประเทศไทย) จำกัด

**การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง  
และธุรกิจตลาดแบบตรง**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง ในเดือนมกราคม ๒๕๖๘ จำนวน ๑๔ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๔ ราย ได้แก่**

๑. บริษัท ซ็อบจินิกซ์ จำกัด
๒. บริษัท อาร์เอส มอลล์ จำกัด
๓. บริษัท ยู มี พลัส กรุ๊ป จำกัด
๔. บริษัท โอลิไลฟ์ จำกัด

**การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑๐ ราย ได้แก่**

๑. บริษัท ซ็อบจินิกซ์ จำกัด
๒. บริษัท พี 80 เทรดดิ้ง จำกัด
๓. บริษัท ยูนิโคล่ (ประเทศไทย) จำกัด
๔. บริษัท อาร์เอส มอลล์ จำกัด
๕. บริษัท เอสซีจี อินเตอร์เนชั่นแนล คอร์ปอเรชั่น จำกัด
๖. บริษัท เกษตรอินโน จำกัด
๗. บริษัท อีคาน้อย (ประเทศไทย) จำกัด
๘. บริษัท พูม่า สปอร์ตส (ประเทศไทย) จำกัด
๙. บริษัท เวลเนสมาร์ค จำกัด
๑๐. บริษัท ชันโทรี เวลเนส (ประเทศไทย) จำกัด

## ๘. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ (ส่วนกลาง)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการติดตามตรวจสอบพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจด้านต่างๆ ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจที่ดำเนินการโฆษณา ผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นผู้ผลิต ผู้ส่งหรือนำเข้า และผู้จำหน่ายสินค้าและบริการ ตรวจสอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและหลักฐานการรับเงิน และผู้ประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันปราบปรามการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ซึ่งในเดือนธันวาคม ๒๕๖๗ ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๘.๑ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๑๑ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน	
<b>๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป</b>		
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง กำหนดประเภทของสินค้าให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๖๕	๓                      ราย	
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	๓	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	-	ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ทอกรูปพรรณเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๘                      ราย	
พบว่า ถูกต้อง	๘	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	-	ราย

**การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ  
(ส่วนภูมิภาค)**

๘.๒ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๗๗ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน	
<b>๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป</b>		
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง กำหนดประเภทของสินค้าให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๖๕	๕๘	ราย
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๕๘	ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้เครื่องทำน้ำอุ่นไฟฟ้าและเครื่องทำน้ำร้อนไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๔	ราย
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๔	ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ทองรูปพรรณเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๑๕	ราย
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๑๕	ราย

๘.๓ การตรวจสอบสัญญาหรือหลักฐานการรับเงิน ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๕ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน	
<b>๑. การตรวจสอบสัญญา</b>	๕	ราย
- ตรวจสอบผู้ประกอบการให้บริการออกกำลังกายเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา	๕	ราย
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๕	ราย

## ๙. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในเดือนมกราคม ๒๕๖๘ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	จำนวน	
<b>๑. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค</b>	<b>๒,๒๓๙</b>	<b>เรื่อง/ครั้ง/เล่ม</b>
๑.๑ การตรวจข่าวประจำวัน	๑๓๓	เรื่อง
๑.๒ การสื่อต่าง ๆ	๕๘	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
- Infographic	๔๖	เรื่อง
- บทความ	๑๒	เรื่อง
๑.๓ การเผยแพร่	๒,๐๓๙	เรื่อง
(๑) Online	๘๓	เรื่อง
- Website	๑๖	เรื่อง
- Facebook	๔	เรื่อง
- Line	๖๓	เรื่อง
(๒) นิทรรศการ	๓	เรื่อง/งาน
(๓) ไปรษณีย์	๕	เรื่อง
- ภาครัฐ (๗๐๙ แห่ง)	๑	เรื่อง
- ภาคเอกชน (๖ แห่ง)	๑	เรื่อง
- ภาคสถานศึกษา (๔๓ แห่ง)	๑	เรื่อง
- ภาคประชาสังคม (๔๐๘ แห่ง)	๑	เรื่อง
(๔) การขอรับเอกสาร	๑,๙๔๘	หน่วยงาน
๑.๔ โครงการ/กิจกรรม	๑	เรื่อง
๑.๕ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สคบ.	๘	เรื่อง
(๑) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ	๓	เรื่อง
(๒) การเผยแพร่บทความ	๕	เรื่อง

## ๑๐. ข่าวเด่นประจำเดือน

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๘ มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒๒ เรื่อง ดังนี้

๑๐.๑ สคบ. ร่วมรายการ NBT มีคำตอบ ประเด็น: เปลี่ยนความท้าทายเป็นโอกาสกับบทบาทเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๘ นางสาวทรงศิริ จุมพล รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รักษาการแทนเลขาธิการ สคบ. เข้าร่วมรายการ “NBT มีคำตอบ” ออกอากาศทางช่อง NBT 2HD ในประเด็น : เปลี่ยนความท้าทายเป็นโอกาส กับบทบาทเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค โดยได้มอบหมายให้มีเจ้าหน้าที่ สคบ. รับโทรศัพท์ ดังนี้ ๑. นางสาวพิชชา ไกรรัตน์ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ และ ๒. นายณัฐวิทย์ บัวคลี นิติกรชำนาญการ จากที่ผ่านมา สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือ สคบ. ที่ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค เกี่ยวกับการใช้สินค้าหรือบริการ เช่น การทำสัญญาต่าง ๆ การโฆษณาที่เกินความเป็นจริง การที่สินค้าควบคุมหลากหลายไม่ติดฉลาก สินค้าอันตรายต่าง ๆ ธุรกิจขายตรงหรือแม้กระทั่งการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์แต่กลับได้ของไม่ตรงกับที่สั่ง รวมไปถึงเรื่องที่มีการดำเนินการเพื่อป้องกันตั้งแต่ต้นทางสำหรับประชาชน สคบ. ได้มีมาตรการในเรื่องส่งดี การช่วยเหลือผู้บริโภคเกี่ยวกับประเด็นผู้รับเหมากิจงานซึ่งมีอยู่มากมาย และเรื่องของการจดทะเบียนธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ซึ่งเป็นประเด็นที่ทำให้เกิดความเสียหายต่อประชาชนเป็นวงกว้าง จึงทำให้ตลอดปี ๒๕๖๗ มีการร้องเรียนของผู้ได้รับความเสียหายในเรื่องต่าง ๆ มากมาย สคบ. เป็นจำนวนไม่น้อย เพื่อเป็นการถอดบทเรียนการทำงานในปี ๒๕๖๘

ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

### ๑๐.๒ สคบ. เพิกถอนทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงของบริษัท ดีไอคอนกรุ๊ป จำกัด



ข่าว ๑/๒๕๖๘

วันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๘

#### สคบ. เพิกถอนทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงของบริษัท ดีไอคอนกรุ๊ป จำกัด

ตามที่ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในฐานะนายทะเบียนตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ ได้รับจดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงให้แก่บริษัท ดีไอคอนกรุ๊ป จำกัด ทะเบียนนิติบุคคลเลขที่ ๐๑๐๕๕๖๑๐๙๓๘๙๓ เมื่อวันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๒ เพื่อจำหน่ายสินค้าประเภทอาหารและเครื่องสำอาง ผ่านเว็บไซต์ [www.theicon.co.th](http://www.theicon.co.th) โดยวิธีการทำตลาดสินค้าหรือบริการในลักษณะของการสื่อสารข้อมูลเพื่อเสนอขายสินค้าหรือบริการโดยตรงต่อผู้บริโภคซึ่งอยู่ห่างโดยระยะทางและมุ่งหวังให้ผู้บริโภคแต่ละรายตอบกลับเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการจากผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง ต่อมาเมื่อวันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๕ บริษัทฯ ได้ยื่นคำขอแก้ไขช่องทางการจำหน่ายสินค้าผ่านเว็บไซต์เป็น [www.theicongroup.co.th](http://www.theicongroup.co.th) แต่ภายหลังจากที่ได้รับการจดทะเบียนให้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง ปรากฏหลักฐานต่อนายทะเบียนตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ ว่าเว็บไซต์ [www.theicongroup.co.th](http://www.theicongroup.co.th) เมื่อเข้าไปดูสินค้าแล้วเลือกรายการสินค้าลงตะกร้าและทำการชำระเงินตามขั้นตอน ปรากฏว่าไม่สามารถชำระเงินเพื่อซื้อสินค้าได้โดยเว็บไซต์ดังกล่าวขึ้นข้อความว่า "Something is not right ! กรุณาเข้าเว็บไซต์ของตัวแทนเพื่อทำการสั่งซื้อสินค้า" อีกทั้งยังมีข้อเท็จจริงที่ได้จากการสอบสวนผู้เสียหายให้ถ้อยคำว่า "ผู้บริโภคไม่สามารถสั่งซื้อสินค้าจากบริษัทฯ ได้โดยตรง จะสั่งซื้อสินค้าได้ต่อเมื่อสั่งซื้อสินค้าผ่านลิงก์ของตัวแทนจำหน่ายเท่านั้น" ประกอบกับมีผู้เสียหายให้การว่า หากสามารถชักชวนให้ร่วมลงทุนเป็นตัวแทนจำหน่ายในตำแหน่งดีลเลอร์เป็นเงินลงทุนจำนวน ๒๕๐,๐๐๐ บาท ผู้ชักชวนจะได้รับค่าตอบแทนจากผู้สมัครรายใหม่เป็นเงิน ๑๐,๐๐๐ - ๑๕,๐๐๐ บาท ต่อ ๑ ดีลเลอร์ ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวของบริษัทฯ รวมทั้งวิธีการในการดำเนินธุรกิจมีลักษณะที่ไม่ได้มุ่งเน้นในการขายสินค้าให้กับผู้บริโภค แต่กลับมุ่งเน้นให้สมาชิกรายเก่าหาสมาชิกรายใหม่เพื่อให้ได้รับผลตอบแทน ซึ่งรายได้หลักเกิดจากการที่มีผู้สมัครรายใหม่ในตำแหน่งดีลเลอร์ต่อ ๆ กันไป ซึ่งรูปแบบการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ มีลักษณะเป็นการชักชวนให้บุคคลเข้าร่วมเป็นเครือข่ายในธุรกิจตลาดแบบตรงโดยตกลงว่าจะให้ผลประโยชน์ตอบแทนจากการหาผู้เข้าร่วมเครือข่ายดังกล่าว ซึ่งคำนวณจากจำนวนผู้เข้าร่วมเครือข่ายที่เพิ่มขึ้น อันเป็นการกระทำที่ฝ่าฝืนมาตรา ๑๔ แห่งพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในฐานะนายทะเบียน ตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ อาศัยอำนาจตามมาตรา ๓ มาตรา ๕ มาตรา ๔๔ และมาตรา ๕๓ วรรคสอง (๓) (๕) แห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ จึงมีคำสั่งเพิกถอนทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงของบริษัท ดีไอคอนกรุ๊ป จำกัด เมื่อวันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๘

๑๐.๓ สคบ. เข้าร่วมรายการ โทษกระแส ประเด็น สคบ. เพิกถอนทะเบียน “ดีไอคอน” สินค้าขายไม่ได้แล้วจริงหรือ?



## สคบ. เข้าร่วมรายการ โทษกระแส

09.01.2568

สคบ. เพิกถอนทะเบียน " ดีไอคอน" สินค้าขายไม่ได้แล้วจริงหรือ ?

ตัวแทน สคบ. เข้าร่วมรายการ

นายณัฏภัทร ขาวแก้ว

ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์  
และติดตามสอดส่องการประกอบธุรกิจ



สคบ.

1120

Facebook icon

Instagram icon

LINE icon

Twitter icon

YouTube icon

TikTok icon

Other social media icon

www.ocpb.go.th

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๘ นางสาวทรงศิริ จุมพล รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รักษาการแทนเลขาธิการ สคบ. มอบหมายให้ นายณัฏภัทร ขาวแก้ว ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ และติดตามสอดส่องการประกอบธุรกิจ (สคบ.) ร่วมออกรายการโทษกระแส (๓HD) ประเด็น สคบ. เพิกถอนทะเบียน “ดีไอคอน” สินค้าขายไม่ได้แล้วจริงหรือ ? บริษัท ดี ไอคอน ได้จดทะเบียนตลาดแบบตรงกับทาง สคบ. เมื่อปี ๒๕๖๒ อย่างไรก็ตาม ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันทำให้พบว่าการดำเนินธุรกิจของบริษัทดังกล่าวไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของการจดทะเบียนตลาดแบบตรง ทำให้เมื่อวันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๘ ได้มีการเพิกถอนการจดทะเบียนตลาดแบบตรงของบริษัท ดี ไอคอน ทำให้ไม่สามารถที่จะใช้ช่องทางออนไลน์ในการขายสินค้าได้อีกต่อไปรวมถึงไม่สามารถชักชวนให้มาเป็นสมาชิกเครือข่ายได้ อย่างไรก็ตาม ตัวสินค้าเองนั้นยังสามารถขายต่อได้ตามสถานที่ต่าง ๆ รวมไปถึงตัวแทนที่มีสินค้าอยู่ในมือ สามารถใช้ช่องทางออนไลน์ของตนเองในการขายสินค้าได้ เนื่องจากกฎหมายได้ยกเว้นไว้ว่าบุคคลธรรมดาที่มีรายได้ไม่เกิน ๑.๘ ล้านบาทต่อปี ถือเป็นข้อยกเว้นในการที่ไม่ต้องจดทะเบียนตลาดแบบตรง

ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ปักป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๑๐.๔ สคบ. ร่วมรายการ “เปิดปากกับภาคภูมิ” ประเด็น : การเพิกถอนการประกอบธุรกิจ ตลาดแบบตรง บ. ดีไอคอนกรุ๊ป จก.

ยังไม่ต่อ คดี "ดีไอคอน"? อัยการสั่งไม่ฟ้อง "บอสแซม - บอสมิน"  
สคบ. สั่งเพิกถอน ธุรกิจขายตรง!

**สคบ. ร่วมรายการ "เปิดปากกับภาคภูมิ"**  
**ประเด็น : การเพิกถอนการประกอบธุรกิจ**  
**ตลาดแบบตรง บ. ดีไอคอนกรุ๊ป จก.**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ฝ่ายประชาสัมพันธ์  
1766  
www.ocpb.go.th

เมื่อวันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๘ นางสาวทรงศิริ จุ่มพล รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รักษาการแทนเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้นายณัชภัทร ขาวแก้ว ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์และติดตามสอดส่องการประกอบธุรกิจ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง (สคบ.) ร่วมออกในรายการเปิดปากกับภาคภูมิ ทางช่องไทยรัฐทีวี ๓๒ ประเด็น : การเพิกถอนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง บ. ดีไอคอนกรุ๊ป จก. ในรายการมีการพูดคุยเกี่ยวกับ เหตุใด สคบ. จึงเพิกถอนใบอนุญาตบริษัท ดีไอคอน กรุ๊ป หากมีการฝ่าฝืนขายสินค้าจะมีความผิดอย่างไร และกรณีผู้เสียหายไม่ได้รับความเป็นธรรมที่ถูกระงับขายสินค้าของบริษัท ดีไอคอน กรุ๊ป ที่ตนครอบครองอยู่ สามารถร้องเรียนได้อย่างไร

ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอาไรต์เอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๑๐.๕ สคบ. เรียก OPPO และ realme ชี้แจงกรณีแอปพลิเคชันกู้เงิน “สินเชื่อความสุข” หรือ “Fineasy”



ข่าว 3 /2568

วันที่ 13 มกราคม 2568

สคบ. เรียก OPPO และ realme

### ชี้แจงกรณีแอปพลิเคชันกู้เงิน “สินเชื่อความสุข” หรือ “Fineasy”

ตามที่มีข่าวในสื่อสังคมออนไลน์ กรณีที่มีผู้ใช้โทรศัพท์หลายรายพบว่ามีแอปพลิเคชัน กู้เงินที่มีชื่อว่า “สินเชื่อความสุข” หรือ “Fineasy” ถูกติดตั้งมาพร้อมกับระบบปฏิบัติการ System App บนสมาร์ตโฟนยี่ห้อ OPPO และ realme โดยไม่สามารถลบแอปฯ ดังกล่าว ออกจากเครื่องได้ อีกทั้งแอปฯ ยังสามารถส่งการแจ้งเตือนเชิญชวนให้กู้เงิน รวมถึงเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งาน นั้น

รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวจิราพร สินธุไพร) สั่งการให้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตรวจสอบข้อเท็จจริงในกรณีดังกล่าวอย่างเร่งด่วน เบื้องต้นพบว่าปัญหาดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับกฎหมายหลายฉบับและหลายหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย โดยเฉพาะประเด็นการประกอบธุรกิจการให้สินเชื่อ และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล อาทิ กระทรวงการคลัง กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในฐานะหน่วยงานในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคจะเป็นหน่วยงานกลางในการบูรณาการหารือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในวันที่ 16 มกราคม 2568 ในการหามาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการถูกละเมิดสิทธิของผู้บริโภคดังกล่าว เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือรับบริการต่อไป

ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะดำเนินการเรียกผู้ประกอบการทั้งสองรายตามที่ เป็นข่าว เข้ามาชี้แจงข้อเท็จจริง ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในวันอังคารที่ 14 มกราคม 2568 รวมทั้งเชิญผู้ประกอบการค้าโทรศัพท์มือถืออื่น ๆ เข้าชี้แจงในการจัดการป้องกันและแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้สินค้าประเภทโทรศัพท์มือถือ และจะแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบในลำดับต่อไป

สำหรับผู้บริโภคท่านใดได้รับความเสียหายจากการใช้สินค้าหรือบริการดังกล่าวสามารถร้องเรียนมายังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้วยตนเอง หรือผ่านระบบออนไลน์ <https://complaint.ocpb.go.th> หรือช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect <https://ocpbconnect.ocpb.go.th> หรือขอคำปรึกษาได้ที่ สายด่วน 1166

๑๐.๖ สคบ. เรียก ผู้จัดคอนเสิร์ตและผู้จำหน่ายบัตร EASON CHAN ชี้แจงกรณี ยกเลิกคอนเสิร์ตในประเทศไทย



ข่าว 4 /2568

วันที่ 13 มกราคม 2568

**สคบ. เรียก ผู้จัดคอนเสิร์ตและผู้จำหน่ายบัตร  
EASON CHAN ชี้แจงกรณี ยกเลิกคอนเสิร์ตในประเทศไทย**

ตามที่มีข่าวในสื่อสังคมออนไลน์ กรณีผู้จัดคอนเสิร์ต “EASON CHAN” โดยบริษัท วัน ซิสเต็มส์ โกลบอล โปรดักชัน จำกัด และบริษัท ซันแฟน อินเตอร์เนชั่นแนลเอ็นเตอร์เทนเมนท์ กรุ๊ป ออกประกาศเมื่อวันที่ 10 มกราคม 2568 ยกเลิกคอนเสิร์ตที่จะจัดในวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2568 เวลา 19.30 นาฬิกา ณ อิมแพ็ค อารีน่า เมืองทองธานี กะทันหัน เนื่องจากศิลปินและผู้จัดได้คำนึงถึงความปลอดภัยของประชาชนชาวจีนและแฟนคลับที่เดินทางมาประเทศไทย โดยคอนเสิร์ตดังกล่าวได้มีการจัดจำหน่ายบัตรผ่าน เว็บไซต์ [www.thaiticketmajor.com](http://www.thaiticketmajor.com) นั้น

รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวจิราพร สินธุไพร) สั่งการให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและเร่งดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว ซึ่งจากการตรวจสอบผ่านเว็บไซต์ [www.thaiticketmajor.com](http://www.thaiticketmajor.com) ที่เป็นผู้จัดจำหน่ายบัตรคอนเสิร์ตดังกล่าว ได้มีการแจ้งว่า ผู้บริโภคสามารถทำเรื่องคืนเงินได้ตั้งแต่วันที่ 13 มกราคม 2568 - วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2568 โดยสามารถเข้าดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ [www.thaiticketmajor.com](http://www.thaiticketmajor.com)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในฐานะหน่วยงานในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคจะเป็นหน่วยงานกลางในการพิจารณาหารือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการหามาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการถูกละเมิดสิทธิของผู้บริโภคดังกล่าว เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความปลอดภัยและเป็นธรรมจากการใช้สินค้าหรือรับบริการต่อไป

ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะดำเนินการเรียกผู้ประกอบการทั้งสามรายตามที่ เป็นข่าว เข้ามาชี้แจงข้อเท็จจริง ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในวันจันทร์ที่ 20 มกราคม 2568 ในการแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น และจะแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบในลำดับถัดไป

สำหรับผู้บริโภคท่านใดได้รับความเสียหายจากการซื้อบัตรดังกล่าวสามารถร้องเรียนมายังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้วยตนเอง หรือผ่านระบบออนไลน์ <https://complaint.ocpb.go.th> หรือช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect <https://ocpbconnect.ocpb.go.th> หรือขอคำปรึกษาได้ที่สายด่วน 1166

## ๑๐.๗ รมต. จิราพรฯ เป็นประธานการประชุมแนวทางการแก้ไขปัญหาโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีแอปพลิเคชันก๊วเงิน



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๘ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวจิราพร สินธุไพเราะ) เป็นประธานการประชุมหารือแนวทางการกำกับดูแลกรณีโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีแอปพลิเคชันก๊วเงิน พร้อมด้วยว่าที่เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) โดยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ได้แก่ สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ และกองบังคับการปราบปรามการทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมประชุมเพื่อหามาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว ณ ห้องประชุม ๒๕๐๒ ตึกบัญชาการ ๒ ทำเนียบรัฐบาล

๑๐.๘ สคบ. ให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์รายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น : แจงปมการติดตั้งแอปพลิเคชันเงินกู้ในโทรศัพท์ OPPO และ Realme



**สคบ. ให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์รายการ “สถานีประชาชน”**  
**ประเด็น : แจงปมการติดตั้งแอปพลิเคชันเงินกู้ในโทรศัพท์ OPPO และ Realme**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๘ รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นางสาวทรงศิริ จุมพล) รักษาการแทน เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายอนุพงษ์ เจริญเวช ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราວร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก เข้าร่วมสัมภาษณ์สดทางโทรศัพท์ในรายการ สถานีประชาชน ออกอากาศทาง Thai PBS ประเด็น : แจงปมการติดตั้งแอปพลิเคชันเงินกู้ในโทรศัพท์ OPPO และ Realme ซึ่งเป็นการติดตามประเด็นในกรณีตัวแทน ๒ บริษัทโทรศัพท์ เข้าชี้แจงต่อ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ถึงกรณีการติดตั้งแอปพลิเคชันเงินกู้ในโทรศัพท์โดยไม่ได้รับอนุญาต ส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคที่ใช้โทรศัพท์ทั้ง ๒ บริษัท เริ่มไม่มั่นใจ ถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่อาจจะเกิดการรั่วไหลหรือไม่ จากปัญหาที่เกิดขึ้นทาง สคบ. มีมาตรการอย่างไร เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ผลการดำเนินการล่าสุดของ สคบ. ที่เรียกทาง ๒ บริษัทมาชี้แจงผลเป็นอย่างไร และมีการดำเนินการหลังจากนี้อย่างไรบ้าง กระบวนการของ สคบ. จะดำเนินการอย่างไร เกี่ยวกับผู้บริโภคที่มีการกู้เงินไปแล้ว และมีการเรียกเก็บดอกเบี้ยเกินกว่ากฎหมายกำหนด รวมทั้งให้ สคบ. เตือนภัย เกี่ยวกับกรณีที่เกิดขึ้น

## ๑๐.๙ รมต. จิราพร เป็นประธานการประชุมคณะกรรมการบูรณาการการประกอบธุรกิจ ที่เข้าข่ายธุรกิจแชร์ลูกโซ่



เมื่อวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๘ นางสาวจิราพร สินธุ์ไพร รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นประธานการประชุมคณะกรรมการบูรณาการการประกอบธุรกิจที่เข้าข่ายธุรกิจแชร์ลูกโซ่ พร้อมด้วย นางสาวทรงศิริ จุมพล รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รักษาการแทนเลขาธิการ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและผู้บริหาร สคบ. โดยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ได้แก่ สำนักงาน อัยการสูงสุด กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงาน เศรษฐกิจการคลัง กรมสอบสวนคดีพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และกรมประชาสัมพันธ์ เพื่อพิจารณาองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ของคณะกรรมการ ณ ห้องประชุม ๓๐๒ ตึกบัญชาการ ทำเนียบรัฐบาล ในการประชุมครั้งนี้เพื่อเป็นการบูรณา การการแก้ไขปัญหาแชร์ลูกโซ่ที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ป้องกันและลดปัญหา การก่ออาชญากรรมในลักษณะแชร์ลูกโซ่ และสามารถดำเนินการยึดหรืออายัดทรัพย์สินของผู้ต้องหาหรือ ผู้กระทำความผิดอย่างทันทั่วถึง เพื่อที่จะควบคุมความเสียหายไม่ให้ลามไปกว้างขวางที่อาจเกิดขึ้นกับประชาชน

๑๐.๑๐ สคบ. ร่วมรายการ “Better Future” ประเด็น : สคบ. เร่งตรวจสอบแอปพลิเคชันเงินกู้ในโทรศัพท์  
ชั้นเงินกู้ในโทรศัพท์



เมื่อวันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๖๘ รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นางสาวทรงศิริ จุมพล) รักษาการแทน เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้นายอนุพงษ์ เจริญเวช ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ (สคบ.) ร่วมรายการ “Better Future” ออกอากาศทางช่อง NBT 2HD ประเด็น : สคบ. เร่งตรวจสอบแอปพลิเคชันเงินกู้ในโทรศัพท์เป็นการพูดคุยเกี่ยวกับกรณีการติดตั้งแอปพลิเคชันเงินกู้ในโทรศัพท์โดยไม่ได้รับอนุญาต ส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคที่ใช้โทรศัพท์ทั้ง ๒ บริษัท เริ่มไม่มั่นใจ รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่อาจจะเกิดการรั่วไหลหรือไม่ จากปัญหาที่เกิดขึ้นทาง สคบ. มีมาตรการอย่างไรเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ผลการดำเนินการล่าสุดที่เรียก ๒ บริษัทมาชี้แจงผลเป็นอย่างไร และการดำเนินการหลังจากนี้รวมถึงกระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับผู้บริโภคที่มีการกู้เงินไปแล้ว และมีการเรียกเก็บดอกเบี้ยเกินกว่ากฎหมายกำหนด จะดำเนินการเอาผิดกับ ๒ บริษัทโทรศัพท์อย่างไร ทั้งนี้ สคบ. ได้เตือนภัยเกี่ยวกับกรณีที่เกิดขึ้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาการหลอกลวงผู้บริโภค หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๑๐.๑๑ สคบ. สัมภาษณ์สดในรายการ “ถกไม่เถียง” ประเด็น : ช้อมรถ ๔ ปี ไม่แล้วเสร็จ  
อุปายเปียง - ติดตอไม่ได้



วันศุกร์ที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๖๘ นางสาวทรงศิริ จุมพล รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รักษาราชการแทนเลขาธิการ สคบ. มอบหมายให้นายประยงค์ เฉลิมทีศน์นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ ผู้แทนจาก สคบ. สัมภาษณ์สดในรายการ ถกไม่เถียง ประเด็นมีผู้เสียหายนำรถคลาสสิกมาซ่อมกับอู่ชื่อดัง แห่งหนึ่ง ตกลงทำสัญญาทำสีเดิมและเปลี่ยนเป็นเครื่องยนต์เดิม เนื่องจากรถคันดังกล่าวได้ถูกตกแต่ง โดยการเปลี่ยนเครื่องยนต์และทำสีมา ซึ่งตกลงค่าซ่อมในราคา ๑,๑๐๐,๐๐๐ บาท ผู้เสียหายจ่ายเงินไปแล้ว ๙๕๐,๐๐๐บาท และจะจ่ายส่วนที่เหลืออีก ๒๐๐,๐๐๐ บาท เมื่อรถเสร็จพร้อมส่งมอบ ผ่านไปกว่า ๔ ปี รถยังซ่อมไม่แล้วเสร็จ ทางเจ้าของอู่ได้บายเปียงมาตลอด ต่อมาผู้เสียหายได้เข้าไปดูรถที่อู่พบว่าเครื่องยนต์ หายไปและรถยนต์ไม่ได้อยู่ที่อู่ ประกอบกับไม่สามารถติดต่อเจ้าของอู่ได้ ผู้เสียหายจึงขอความเป็นธรรม โดย สคบ. ได้คำแนะนำแก่ผู้เสียหายยื่นเรื่องร้องทุกข์ต่อ สคบ. เพื่อ สคบ. จะดำเนินการช่วยเหลือตามขั้นตอน ต่อไป

ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่าน ช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๖๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๑๐.๑๒ สคบ. บันทึกเทปให้สัมภาษณ์ในรายการ “NBT มีคำตอบ” ประเด็น : ติดตั้งแอปพลิเคชันเงินกู้ในโทรศัพท์ ละเมิดสิทธิผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘ รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นางสาวทรงศิริ จุมพล) รักษาการแทน เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายอนุพงษ์ เจริญเวช อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก บันทึกเทปให้สัมภาษณ์ในรายการ NBT มีคำตอบ ในประเด็น ติดตั้งแอปพลิเคชันเงินกู้ในโทรศัพท์ ละเมิดสิทธิผู้บริโภค” โดยเป็นการพูดคุยเกี่ยวกับแอปพลิเคชันกู้เงินในโทรศัพท์ที่ถูกติดตั้งเข้ามาในตัวเครื่อง ส่งผลอย่างไรต่อเครื่องโทรศัพท์ แอปพลิเคชันกู้เงินพวกนี้แตกต่างจากแอปพลิเคชันอื่นๆ ที่ติดตั้งเข้ามาในโทรศัพท์อย่างไร มีผู้เสียเงินมากน้อยเพียงใดจากการติดตั้งแอปพลิเคชันเงินกู้ในโทรศัพท์ของสองยี่ห้อ สามารถลบแอปพลิเคชันได้หรือไม่ รวมถึงผลการดำเนินการล่าสุดของ สคบ. ที่เรียกทาง ๒ บริษัทมาชี้แจงผลเป็นอย่างไร และ สคบ.จะมีกระบวนการดำเนินการอย่างไรเกี่ยวกับผู้บริโภครที่มีการกู้เงินไปแล้วและมีการเรียกเก็บดอกเบี้ยเกินกว่ากฎหมายกำหนด และจะมีการตรวจสอบการติดตั้งแอปพลิเคชันที่ไม่ถูกต้องในบริษัทโทรศัพท์ยี่ห้ออื่นๆ เพิ่มเติมหรือไม่ อย่างไร เพื่อไม่ให้ผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบและรับทราบข้อมูลของสินค้าและบริการตามสิทธิผู้บริโภค

๑๐.๑๓ สคบ. มอบใบประกาศรับรองมาตรฐาน ISO ของศูนย์บริการลูกค้า gosoft และใบประกาศเกียรติบัตร การรับเรื่องและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าดีเด่น



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๖๘ นายฐิตินันท์ สิงหา รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และนายจรงค์ โรจน์พลาเสถียร ผู้อำนวยการสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ของทั้งสองหน่วยงาน เข้าร่วมเป็นเกียรติแสดงความยินดีและมอบเกียรติบัตรศูนย์รับเรื่องและแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค (Call Center) ระดับดีเด่น ให้กับบริษัท โกซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยดำเนินการภายใต้กรอบความร่วมมือในการบูรณาการการตรวจประเมินและรับรองตามมาตรฐาน ISO ๑๘๒๙๕ - ๑: ๒๐๑๗ กับการประเมินตามหลักเกณฑ์การคัดเลือกศูนย์รับเรื่องและแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค (Call Center) ระดับดีเด่นของ สคบ. ระหว่างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกับสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ

๑๐.๑๔ OPPO และ REALME แจง สคบ. เตรียมประกาศเยียวยาผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบ  
ครอบคลุมทุกกลุ่ม



ข่าว 5 /2568

วันที่ 22 มกราคม 2568

**OPPO และ REALME แจง สคบ.**

**เตรียมประกาศช่วยเหลือและดูแลผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบครอบคลุมทุกกลุ่ม**

ตามที่มิชชันในสื่อสังคมออนไลน์ กรณีที่มีผู้ใช้โทรศัพท์หลายรายพบว่ามีแอปพลิเคชันที่มีชื่อว่า "สินเชื่อความสุข" และ "Fineasy" ถูกติดตั้งมาพร้อมกับระบบปฏิบัติการ System App บนสมาร์ตโฟนยี่ห้อ OPPO และ REALME โดยไม่สามารถลบแอปฯ ดังกล่าว ออกจากเครื่องได้ ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อป้องกันและแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้สินค้าประเภทโทรศัพท์มือถือ โดยขอแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการ ดังนี้

1. เมื่อวันที่ 21 มกราคม 2568 สคบ. แจ้งให้ บริษัท โฟส เซฟี่ กรุ๊ป จำกัด ผู้จำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ยี่ห้อ OPPO และบริษัท โปรทา จำกัด ผู้จำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ยี่ห้อ REALME เข้าชี้แจงเกี่ยวกับมาตรการในการแก้ไขปัญหา รวมถึงการช่วยเหลือและดูแลความเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบจากการใช้สินค้าดังกล่าว

2. ผู้ประกอบธุรกิจ ทั้ง 2 ราย จะมีมาตรการในการแสดงความรับผิดชอบโดยมีการช่วยเหลือและดูแลความเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบการใช้สินค้าหรือบริการครอบคลุมทุกกลุ่ม โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

2.1 กลุ่มที่ซื้อโทรศัพท์ รุ่นที่เปิดตัวในปี 2566-2567 (มีการติดตั้งแอปพลิเคชันทั้งสองแต่ไม่ได้ใช้บริการสินเชื่อจาก In App)

2.2 กลุ่มที่ซื้อโทรศัพท์ รุ่นที่เปิดตัวในปี 2566-2567 (มีการติดตั้งแอปพลิเคชันทั้งสองและมีการใช้บริการสินเชื่อจาก App "สินเชื่อความสุข")

ทั้งนี้ หากผู้ประกอบธุรกิจ ทั้ง 2 ราย กำหนดรูปแบบและวิธีการในรายละเอียดแล้ว จะประกาศแจ้งให้ผู้บริโภคทราบต่อไป

3. ปัจจุบันการจำหน่ายโทรศัพท์ยี่ห้อ OPPO และ REALME ให้แก่ผู้บริโภคจะไม่มี การติดตั้งแอปพลิเคชันสินเชื่อความสุข" หรือ "Fineasy แต่อย่างใด สำหรับผู้บริโภคที่มีแอปพลิเคชันทั้ง 2 ในโทรศัพท์ทางผู้ผลิตได้ปล่อย OTA เวอร์ชันอัปเดตให้กับผู้บริโภคที่มีการใช้งานแล้ว โดยขอให้ผู้บริโภคทำการติดตั้ง OTA เวอร์ชันอัปเดตซึ่งแอปพลิเคชัน ทั้ง 2 จะถูกนำออกจากเครื่องโทรศัพท์โดยอัตโนมัติ ทั้งนี้ กำหนดเวลาในการปล่อย OTA เวอร์ชันอัปเดต ของโทรศัพท์ยี่ห้อ OPPO จะเสร็จสิ้นในวันที่ 27 มกราคม 2568 และกำหนดเวลาในการปล่อย OTA เวอร์ชันอัปเดต ของโทรศัพท์ยี่ห้อ REALME จะเสร็จสิ้นในวันที่ 21 มกราคม 2568

สำหรับผู้บริโภคท่านใดได้รับความเสียหายจากการใช้สินค้าดังกล่าวสามารถร้องเรียนมายังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้วยตนเอง หรือผ่านระบบออนไลน์ <https://complaint.ocpb.go.th> หรือช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect <https://ocpbconnect.ocpb.go.th> หรือขอคำปรึกษาได้ที่ สายด่วน 1166



## ๑๐.๑๕ การดำเนินการของ สคบ. กรณีแอปพลิเคชันตามหาเหรียญ “Jagat”



ข่าว 6/2568

วันที่ 22 มกราคม 2568

### การดำเนินการของ สคบ. กรณีแอปพลิเคชันตามหาเหรียญ “Jagat”

ตามที่ปรากฏในข่าวในสังคมออนไลน์ เกี่ยวกับแอปพลิเคชันตามหาเหรียญ “Jagat” ซึ่งสามารถนำไปแลกเป็นเงินได้ โดยแอปพลิเคชันดังกล่าวเปิดให้เล่นจำนวน 5 จังหวัดของประเทศไทย คือ กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ เชียงราย ภูเก็ต และ ชลบุรี (พืทยา) สามารถดาวน์โหลดฟรี ผ่าน Play Store แต่ฟีเจอร์บางอย่างในแอปพลิเคชันต้องมีการเก็บเงิน ทำให้ผู้บริโภคอาจเผลอไปกดสมัครแบบเสียเงินรายสัปดาห์ รายเดือน และรายปี และมีผู้เล่นเข้าไปเก็บเหรียญในพื้นที่ส่วนบุคคลและพื้นที่สาธารณะที่อาจส่งผลกระทบต่อหรือสร้างความรำคาญต่อประชาชนทั่วไปโดยรวม นั้น

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นพบว่า แอปพลิเคชัน “Jagat” คือ แพลตฟอร์มจากประเทศอินโดนีเซียแต่ได้รับการจดทะเบียนที่ประเทศสิงคโปร์ เป็นแอปพลิเคชันที่ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถเชื่อมต่อกับครอบครัวและเพื่อน ๆ ได้แบบเรียลไทม์

ทั้งนี้ สคบ. ได้ประสานไปยัง Competition and Consumer Commission of Singapore (CCCS) เพื่อขออนุญาตประชุมหารืออย่างเร่งด่วนในการร่วมมือกันแก้ไขปัญหาดังกล่าว รวมทั้งจะมีหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บก.ปอท.) กองป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (สป.ตศ.) สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.) กรมการปกครอง และจะแจ้งให้บริษัท กูเกิล (ประเทศไทย) จำกัด มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงอย่างครบถ้วนและหามาตรการป้องกันรวมทั้งแนวทางแก้ไขปัญหา โดยจะแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบในลำดับต่อไป

หากผู้บริโภคท่านใดได้รับความเสียหายจากการประกอบธุรกิจดังกล่าวสามารถร้องเรียนมายังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้วยตนเอง หรือผ่านระบบออนไลน์ <https://complaint.ocpb.go.th/> หรือช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect <https://ocpbconnect.ocpb.go.th/> หรือ ขอคำปรึกษาได้ที่ สายด่วน 1166

## ๑๐.๑๖ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบร้านทองรูปพรรณช่วงตรุษจีน



# สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบ ร้านทองรูปพรรณช่วงตรุษจีน

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD

สคบ. 7777

Facebook Instagram Line Twitter YouTube TikTok

www.ocpb.go.th

ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๘ นางสาวทรงศิริ จุ่มพล รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รักษาการแทนเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายพัศกร ทัทมงคล ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการร้านทอง บริเวณถนนเยาวราช เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร จำนวน ๘ แห่ง ดังนี้ ๑) บริษัท ห้างขายทองเงินฮั่วเฮง จำกัด ๒) ห้างขายทองฮั่วเซ่งเฮง จำกัด ๓) ห้างขายทองทองใบเยาวราช (1988) จำกัด ๔) บริษัท เล่งหงส์ จำกัด ๕) บริษัท ทอง 24 กะรัต จำกัด ๖) บริษัท ที.พี.เอช (2004) จำกัด ๗) บริษัท ห้างขายทองเลียงเซ่งเฮง จำกัด และ ๘) ห้างค้าทองอยู่หลงกิมกี เพื่อให้ปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ของ สคบ. เรื่อง ให้ทองรูปพรรณเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลากจากการตรวจสอบ พบว่าร้านทองทุกร้านให้ความร่วมมือและมีการจัดทำฉลากสินค้าถูกต้องครบถ้วน หากพบผู้ประกอบการฝ่าฝืนไม่แสดงฉลากหรือแสดงฉลากไม่ถูกต้อง มีโทษจำคุกไม่เกิน ๖ เดือน หรือปรับไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ หากเป็นการกระทำของผู้ผลิตหรือผู้นำเข้า ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๑ ปี หรือปรับไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ทั้งนี้ หากผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อสินค้าประเภททองรูปพรรณ หรือพบเห็นผู้จำหน่ายทองรูปพรรณไม่จัดทำฉลากสินค้า สามารถร้องทุกข์ต่อ สคบ. ได้ทาง [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) และทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect

๑๐.๑๗ สศอ. เข้าพบ สคบ. เพื่อหารือแนวทางการใช้ข้อมูลของระบบ ECO Sticker (การจัดทำป้ายข้อมูลรถยนต์ตามมาตรฐานสากล)



เมื่อวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘ นายฐิตินันท์ สิงหา รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นประธานการหารือแนวทางการใช้ข้อมูลของระบบ ECO Sticker (การจัดทำป้ายข้อมูลรถยนต์ตามมาตรฐานสากล) ร่วมกับสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม (สศอ.) กระทรวงอุตสาหกรรม เพื่อบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์และรถยนต์ไฟฟ้าเป็นสินค้าควบคุมฉลาก ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ผลิตและผู้นำเข้ารถยนต์และรถยนต์ไฟฟ้าสะดวกในการแจ้งข้อมูลรถยนต์ตามนโยบายรัฐบาลดิจิทัล (Government ๔.๐) และสามารถแสดงข้อมูลฉลากสินค้ารถยนต์และรถยนต์ไฟฟ้าได้ถูกต้องตามประกาศของ สคบ.

๑๐.๑๘ สคบ. ร่วมกับกรมการค้าภายในตรวจสอบสินค้า รับเทศกาลตรุษจีน



เมื่อวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๘ รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นางสาวทรงศิริ จุ่มพล) ในฐานะรักษาราชการแทน เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ สคบ. ร่วมลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการจำหน่ายสินค้าในช่วงเทศกาลตรุษจีนปี ๒๕๖๘ กับกรมการค้าภายใน นำโดย นายวิฑูรย์ มณีเนตร อธิบดีกรมการค้าภายใน และกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค (บก.ปคบ.) ณ ชุมชนเล่งบ๊วยเอี้ยะ (เยาวราช) เขตสัมพันธวงศ์ และตลาดเวสต์มาร์เก็ต เขตทวีวัฒนา กรุงเทพฯ ในการลงพื้นที่ครั้งนี้เพื่อเป็นการกำกับดูแลและประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างถูกต้อง มิให้มีการฉวยโอกาสปรับขึ้นราคาโดยไม่มีเหตุอันควร และสร้างความเป็นธรรมต่อผู้บริโภคในช่วงเทศกาลตรุษจีนปี ๒๕๖๘

๑๐.๑๙ สคบ.หารือแนวทางแก้ไขปัญหาและเร่งเรียกคืนถุงลม “ยี่ห้อทาคาตะ”



เมื่อวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๘ รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นางสาวทรงศิริ จุมพล) ในฐานะรักษาราชการแทน เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นประธานการประชุมหารือแนวทางแก้ไขปัญหาและเร่งดำเนินการเรียกคืนชุดสร้างแรงดันถุงลมเสริมความปลอดภัย ยี่ห้อ ทาคาตะ ครั้งที่ ๒ เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคที่ใช้รถยนต์ รวมถึงปัญหาด้านความปลอดภัยที่อาจเกิดขึ้นแก่ผู้บริโภค

๑๐.๒๐ สคบ. ร่วมโฟนอินในรายการสถานีประชาชน ประเด็น: การเยียวยาผู้เสียหายกรณีแอปพลิเคชันเงินกู้ติดตั้งในสมาร์ทโฟน



เมื่อวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๖๘ นางสาวทรงศิริ จุมพล รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รักษาการแทนเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้นายอนุพงษ์ เจริญเวช ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก (สคบ.) ร่วมรายการ “สถานีประชาชน” ในประเด็น : กรณีตัวแทน ๒ บริษัทโทรศัพท์เข้าชี้แจงต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เกี่ยวกับแนวทางการเยียวยาผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบจากการที่แอปพลิเคชัน “สินเชื่อความสุข” และ “Fineasy” ถูกติดตั้งมาพร้อมกับระบบปฏิบัติการของโทรศัพท์มือถือ สคบ. มีคำสั่งให้ค่ายโทรศัพท์ดังกล่าวรับผิดชอบต่อผู้เสียหาย โดยเบื้องต้น บริษัทได้ออกมาตรการช่วยเหลือ เช่น การแลกเปลี่ยนเครื่องในบางกรณี หรือการขยายระยะเวลารับประกัน อย่างไรก็ตาม สคบ. กำลังพิจารณามาตรการเพิ่มเติม โดยเฉพาะเรื่องข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภคที่ถูกเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต รวมถึงแอปพลิเคชันกู้เงินที่ถูกติดตั้งโดยไม่ได้รับความยินยอม ทั้งนี้ สคบ. จะดำเนินการด้านทางแพ่งและมาตรการอื่น ๆ ที่สามารถทำได้ เพื่อเยียวยาผู้เสียหายที่ได้รับผลกระทบ นอกจากนี้ ผู้ที่กู้ยืมเงินผ่านแอปพลิเคชันดังกล่าว และถูกคิดอัตราดอกเบี้ยเกินกว่าที่กฎหมายกำหนดสามารถร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนได้

๑๐.๒๑ สคบ. เข้าร่วมรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น : เตือนภัยผู้รับเหมาที่งาน และหลอกขายบ้านน็อคดาวน



เมื่อวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๘ รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นางสาวทรงศิริ จุมพล) รักษาการแทน เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา เข้าร่วมรายการ สถานีประชาชน ออกอากาศทาง Thai PBS ประเด็น เตือนภัยผู้รับเหมาที่งาน และหลอกขายบ้านน็อคดาวน โดยเป็นการพูดคุยเกี่ยวกับประเด็นปัญหา ตลอดทั้งปี ๒๕๖๗ และต่อเนื่องปี ๒๕๖๘ จากที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคเกี่ยวกับการหลอกขาย บ้านน็อคดาวน และผู้รับเหมาที่งาน รวมมูลค่าความเสียหายกว่า ๑๐ ล้านบาท ซึ่งมีการทำสัญญาว่าจ้าง แต่เมื่อเกิดความเสียหายไม่สามารถดำเนินการเอาผิดกับผู้รับเหมาได้ ซึ่งทาง สคบ. ได้แนะนำถึงการตกลงทำ สัญญากับบริษัทผู้รับเหมาหรือสร้างบ้านน็อคดาวนว่าการทำสัญญาจะต้องทำอย่างไรบ้าง เพื่อป้องกันปัญหา การถูกทิ้งงาน การดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภครายนี้และรายอื่น ๆ ที่เกิดปัญหาในลักษณะเดียวกันเพื่อเป็น กรณีศึกษา รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะและเตือนภัยกับผู้บริโภคในการทำสัญญาอีกด้วย

๑๐.๒๒ สคบ. ผนึกกำลัง ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกาศเจตจำนง เพื่อปกป้องผู้บริโภคจากสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานบน e-Commerce



เมื่อวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๘ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) โดย นางสาวทรงศิริ จุมพล รองเลขาธิการฯ รักษาการแทนเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เข้าร่วมพิธีประกาศเจตจำนง เพื่อปกป้องและคุ้มครองผู้บริโภคจากสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานบนแพลตฟอร์ม e-Commerce โดยมีนายพิชัย นริพทะพันธุ์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์ เป็นประธาน พร้อมด้วยหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง การประกาศเจตจำนงครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเข้าใจในการสร้างความร่วมมือ ระหว่างหน่วยงานภาครัฐผู้มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายและผู้ให้บริการแพลตฟอร์ม e-Commerce ให้สามารถกำกับดูแล การซื้อขายสินค้าออนไลน์ให้เป็นไปตามกฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการปกป้องผู้บริโภคจากสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ และป้องกันการจำหน่ายสินค้าที่ผิดกฎหมาย จำนวน ๑๖ หน่วยงาน ได้แก่ สคบ. อย. สมอ. กรมทรัพย์สินทางปัญญา กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมการค้าต่างประเทศ BIGXSHOW/ eBay / Lazada / LINESHOPPING / Nex Gen Commerce / NocNoc / Shopee / TEMU / TikTok Shop โดยกำกับดูแลสินค้าที่วางขายบนแพลตฟอร์ม e-Commerce ให้มีคุณภาพมาตรฐาน สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสกัดกั้นการขายสินค้าผิดกฎหมาย สร้างความตระหนักรู้ให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการเลือกซื้อสินค้าที่ถูกต้องตามกฎหมาย และส่งเสริมการทำธุรกรรมซื้อขายสินค้าบนแพลตฟอร์ม e-Commerce ให้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ที่ผ่านมา สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง

ผู้บริโภค (สคบ.) ได้ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาสินค้าที่นำเข้ามาจากต่างประเทศที่ฝ่าฝืนกฎหมาย ตาม พ.ร.บ. คຸ້ມครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และ พ.ร.บ. ขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ ซึ่งระหว่าง เดือนกันยายน - ธันวาคม ๒๕๖๗ สคบ. ได้ดำเนินการบังคับใช้กฎหมาย ตรวจสอบโฆษณาบนเว็บไซต์ที่เป็นเท็จ หรือเกินความจริงหรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญ การตรวจสอบสินค้าที่ไม่มีฉลาก การตรวจสอบ ผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ได้จดทะเบียนตลาดแบบตรง และตรวจสอบสัญญาที่ผู้ประกอบธุรกิจทำกับผู้บริโภค จำนวน ๖๙๘ ราย ดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจ ๑๙๗ คดี คิดเป็นมูลค่าความเสียหายกว่า ๒๘.๕๐ ล้านบาท ความร่วมมือในครั้งนี้ถือเป็นก้าวสำคัญในการสร้างระบบธุรกิจ e-Commerce ที่โปร่งใส ปลอดภัย และยั่งยืน ช่วยให้ผู้บริโภคสามารถซื้อสินค้าออนไลน์ได้อย่างมั่นใจ และได้รับการคุ้มครองตามสิทธิที่ผู้บริโภคมีอยู่ ตามกฎหมาย

## ๑๑. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

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

### ๑. การจัดประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

#### ๑.๑ โครงการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับภูมิภาค กิจกรรมเสริมสร้างแนวทางการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค

จัดโครงการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับภูมิภาค กิจกรรมเสริมสร้างแนวทางการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับภูมิภาค ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรับฟังความคิดเห็นเพื่อนำไปพัฒนาการขับเคลื่อนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อวันที่ ๘ - ๑๐ มกราคม ๒๕๖๘ ณ โรงแรมซาโต เดอ เขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๒๐๐ คน



ผลการดำเนินงาน : คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค สามารถปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ เป็นกลไกในการดำเนินงานระหว่างส่วนกลางส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น และผู้ประกอบธุรกิจในระดับพื้นที่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ประกาศคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องและเคร่งครัด

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด

## ๑.๒ โครงการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับภูมิภาค กิจกรรมเสริมสร้างแนวทางการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค

จัดโครงการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับภูมิภาค กิจกรรมเสริมสร้างแนวทางการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างศักยภาพและความเข้มแข็ง การปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับภูมิภาค รวมถึงการขับเคลื่อนกลไกในระดับท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถพัฒนาการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดให้เป็นรูปธรรม และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในพื้นที่ ส่งผลให้ผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้ ความเข้าใจ เรื่องแนวทางการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค การเบิกจ่ายงบประมาณ และแนวทางการดำเนินงานในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ได้อย่างครอบคลุมทุกมิติของการปฏิบัติงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ เมื่อวันที่ ๑๖ - ๑๗ มกราคม ๒๕๖๘ ณ โรงแรมอมารี ดอนเมือง แอร์พอร์ต กรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๒๐๐ คน



ผลการดำเนินงาน : คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค สามารถปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ เป็นกลไกในการดำเนินงานระหว่างส่วนกลางส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น และผู้ประกอบการธุรกิจในระดับพื้นที่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ประกาศคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องและเคร่งครัด

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด

**๑.๓ โครงการรับฟังความคิดเห็นทบทวนประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๒**

การจัดโครงการรับฟังความคิดเห็นทบทวนประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรับฟังความคิดเห็นทบทวนประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๖๘ ณ ห้องประชุมออดิทอเรียม ชั้น ๒ โรงแรมเซ็นทารา ไทพี ศูนย์ราชการ และคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๒๐๐ คน

**สคบ. รับฟังความคิดเห็นทบทวนประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2562**

FOR RENT

RENT

สคบ. 7766

www.ocpb.go.th

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ฝ่ายประชาสัมพันธ์

**ผลการดำเนินงาน :** ได้รับข้อมูลความคิดเห็น มาตรการ แนวทางการปรับปรุงแก้ไข รวมไปถึงข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการพิจารณา ทบทวนประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๒

**ผู้รับผิดชอบโครงการ :** กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

## ๑.๔ โครงการบำรุงรักษาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หลักสูตร Excel Advanced

การจัดโครงการบำรุงรักษาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หลักสูตร Excel Advanced โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาทักษะดิจิทัลให้กับบุคลากรสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมหลักสูตรนี้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ทุก ๆ ภารกิจงานการรับส่งหนังสือ จัดเก็บเอกสาร ส่งต่อสั่งการและลงนามในเอกสาร หรือส่งเข้าระบบหนังสือเวียน ที่มีการลงนาม รับทราบ ผ่านระบบ และเชื่อมโยง กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เมื่อวันที่ ๓๐ - ๓๑ มกราคม ๒๕๖๘ ณ ห้องประชุม ๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๕๐ คน



ผลการดำเนินงาน : เจ้าหน้าที่จะได้รับความรู้การใช้งาน Microsoft Excel แบบขั้นสูง เรียนรู้เทคนิควิเคราะห์ข้อมูล การใช้สูตรคำนวณพื้นฐานของโปรแกรม การสร้างกราฟในรูปแบบต่าง ๆ การใช้ฟังก์ชันที่น่าสนใจ และการจัดการข้อมูล เพื่อนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานของตนเองได้

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ)

๒. การจัดประชุมสัมมนาบูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคภาครัฐและภาคเอกชน  
๒.๑ สคบ. MOU ร่วมกับ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ยกระดับบทบาทเครือข่ายคุ้มครอง  
ผู้บริโภคที่ยั่งยืน



เมื่อวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๘ รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รักษาราชการแทน เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นางสาวทรงศิริ จุมพล) และรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและกิจการต่างประเทศ (ผศ.ดร. พรชณิตว์ แก้วเนตร) ร่วมเปิดโครงการยกระดับบทบาทเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคที่ยั่งยืน และลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในสถานศึกษา ระหว่างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กับ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต พร้อมด้วยคณะผู้บริหาร สคบ. และมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ณ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

MOU ความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคฯ ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างองค์ความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ให้กับนักศึกษาและคณาจารย์ ทั้งในส่วนของกฎหมาย ข่าวสาร กรณีศึกษา รวมถึงการเป็นเครือข่ายในการเผยแพร่ความรู้ และแนวทางแก้ไขและป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิตจริงของประชาชนทั่วไป ซึ่งจะเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างครบวงจรและมีประสิทธิภาพ

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

**คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค**

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ จำนวน ๑ ครั้ง จำนวน ๕๘ เรื่อง ดังนี้

- |  |                 |
|--|-----------------|
| - การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านอสังหาริมทรัพย์            | จำนวน ๒ เรื่อง  |
| - การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านสินค้าและบริการ            | จำนวน ๑๗ เรื่อง |
| - การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านโฆษณา                      | จำนวน ๘ เรื่อง  |
| - การดำเนินคดีกับผู้ประกอบด้านธุรกิจขายตรง<br>และตลาดแบบตรง    | จำนวน ๒ เรื่อง  |
| - ยุติเรื่องร้องทุกข์  |                 |
| - ยุติเรื่องด้านอสังหาริมทรัพย์                                | จำนวน ๓ เรื่อง  |
| - ยุติเรื่องด้านสินค้าและบริการ                                | จำนวน ๑๔ เรื่อง |
| - ยุติเรื่องด้านโฆษณา  | จำนวน ๓ เรื่อง  |
| - ยุติเรื่องด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง                      | จำนวน ๗ เรื่อง  |
| - การคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลากเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าข้ามแดน | จำนวน ๑ เรื่อง  |
| - แนวทางแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค                     | จำนวน ๑ เรื่อง  |

**คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง**

**๑. คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก**

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง

๑. ศึกษาข้อมูลและรายละเอียดเพื่อจัดทำร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่องให้หลังคาเหล็กกล้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก
๒. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถจักรยานยนต์ รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า และรถจักรยานไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก
๓. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์ใช้แล้วและรถยนต์ไฟฟ้าใช้แล้วเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

**๒. คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา**

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง

๑. พิจารณาให้ความเห็นสัญญาธุรกิจการขายรถยนต์และรถจักรยานยนต์ (รถใหม่) ที่มีการจองของบริษัท ออโต้บลิส จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์และรถจักรยานยนต์ (รถใหม่) ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุม พ.ศ. ๒๕๖๗
๒. พิจารณาให้ความเห็นสัญญาธุรกิจการขายรถยนต์และรถจักรยานยนต์ (รถใหม่) ที่มีการจองของบริษัท มาสด้า เซลล์ (ประเทศไทย) จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์และรถจักรยานยนต์ (รถใหม่) ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุม พ.ศ. ๒๕๖๗

**๓. คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ**

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง

๑. พิจารณาข้อคิดเห็นของประเทศเกาหลีใต้ต่อคำสั่งคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ เรื่อง ห้ามขายสินค้าหรืออุปกรณ์ที่มีรังสี UVC เป็นการชั่วคราว
๒. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC
๓. ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ของผู้ประกอบการ

## **คณะกรรมการคณะต่างๆ**

### **๑. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป**

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๑๘ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด
๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่ง MR.NGUYEN VANDAT (นายเหียง วัน ตี๊ด)
๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนายนำมนต์ เข้มกลัด และนายชัยวัฒน์ ไชยฉลาด
๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนางสาวนาตาลี เจ๊ะอามะ
๕. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวปาริณา ไกรคุป
๖. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวศิริณา นิยมเดชา
๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งห้างหุ้นส่วนจำกัด ต้นรัก เนอส์ซิ่งแคร์ และนางสาวบุหลัน สุไกรธิ ในฐานะหุ้นส่วนผู้จัดการห้างฯ

๘. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งห้างหุ้นส่วนจำกัด โขคมณี เนอส์ซิ่งโฮม และนางตุ๊กตา ณรงค์เพชร หุ้นส่วนผู้จัดการ

๙. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนายกฤตเมธ พิรุณไพสิฐ

๑๐. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายณัฐภูมิ อมรเดชเทวินทร์

๑๑. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวรุ่งนภา นุ้ยวรรณ

๑๒. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวสิริสรา วรวงศ์

๑๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นาการยูโอบี จำกัด (มหาชน)

๑๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งห้างหุ้นส่วนจำกัด ทองเนอสเซอร์โฮม และนางสาวทองศุภย์จอนอก ในฐานะหุ้นส่วนผู้จัดการห้างฯ

๑๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งห้างหุ้นส่วนจำกัด ทองเนอสเซอร์โฮม และนางสาวทองศุภย์จอนอก ในฐานะหุ้นส่วนผู้จัดการห้างฯ

๑๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่ง Mr.TRAN VAN NGOC (นายทราน วัน จ็อก)

๑๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งห้างหุ้นส่วนจำกัด กันยกร และนางสาวศุภกร อติสวัสดิ์ ในฐานะหุ้นส่วนผู้จัดการห้างฯ

๑๘. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวสุดใจ สุธารณ

### **๒. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคดีด้านอสังหาริมทรัพย์**

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๑๐ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ทีพีซี โฮม คอนสตรัคชั่น จำกัด
๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท งานดีทีวีทรัพย์ คอนสตรัคชั่น จำกัด
๓. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวปณิตา เสริมเสนาบุญ
๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายบัณฑิต สกุลอุทัยศักดิ์ และนายก้องพล บริรักษ์ และบริษัท บ้านสุขสถาปัตย์ จำกัด
๕. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของ Mr. Park Kyug Sik
๖. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของ นางสาวศิริกุล ธรรมชาติสุนทร
๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ส.ประสิทธิ์ธุรกิจ จำกัด
๘. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ห้างหุ้นส่วนจำกัด มินิโฮม ตะวันออกโกลด์ และ นายสกล นาสมนึก
๙. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายทวี ดวงศรี
๑๐. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ไอเดีย อินโนเวชั่น เทรด จำกัด

**๓. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านโฆษณาและบริการ**

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๔ ครั้ง จำนวน ๑๓ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาทบทวนดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท แอร์เอเชียเอ็กซ์ จำกัด กรณีของนายสมบุญ ฤทธิพิงศ์ภาค
๒. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางยุวดี กาญจนภาพุ
๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท บีนหมอ อะคาเดมิค เซ็นเตอร์ จำกัด
๔. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายอนุกุล ตันตวิรพงษ์
๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท สิริขวัญบารมี จำกัด และนายอิทธิศักดิ์ อินทร์เพชร กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัทฯ และในฐานะผู้รับเงิน
๖. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของ Mr.Kaustav. Das
๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เอเพ็กซ์ เมดิคอล เซ็นเตอร์ จำกัด และนางสาววรรณพร คงอินทร์ ในฐานะผู้รับเงิน
๘. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เอเพ็กซ์ เมดิคอล เซ็นเตอร์ จำกัด
๙. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภัทเพชรร คอสเมติก
๑๐. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท โปรดิจี้ อพเพเรต จำกัด
๑๑. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวภัสณีชา สิทธิชัยบุญเรือง
๑๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายณัฐพล สอนเครือ (ผู้ชายและผู้รับโอน)
๑๓. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์นางสาวอุไรวรรณ จอมชื่อตรง

**๔. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองข้อความบนฉลากสินค้า**

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอความเห็นฉลากสินค้าประเภทสารปรับปรุงดิน ตราชาวไร่ ของบริษัท น้ำตาลราชบุรี จำกัด

**๕. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย**

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณาข้อคิดเห็นของประเทศเกาหลีใต้ต่อคำสั่งคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ เรื่อง ห้ามขายสินค้าหรืออุปกรณ์ที่มีรังสี UVC เป็นการชั่วคราว
๒. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC
๓. ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ของผู้ประกอบการกิจ

**๖. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง**

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท สิงหา ฟู้ด อินดัสทรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด เจ้าของร้าน aprilsbakeryshop และบริษัท ซ้อปบี้ (ประเทศไทย) จำกัด
๒. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายจตุรงค์ หลีสกุล ร้องทุกข์บริษัท แอปเปิ้ล เซาท์ เอเชีย (ประเทศไทย) จำกัด

**๗. คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า**

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์และรถยนต์ไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

#### **๘. คณะอนุกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน**

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณาให้ความเห็นสัญญาธุรกิจการขายรถยนต์และรถจักรยานยนต์ (รถใหม่) ที่มีการจองของบริษัท ออโต้บลิส จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์และรถจักรยานยนต์ (รถใหม่) ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุม พ.ศ. ๒๕๖๗

๒. พิจารณาให้ความเห็นสัญญาธุรกิจการขายรถยนต์และรถจักรยานยนต์ (รถใหม่) ที่มีการจองของบริษัท บีช มอเตอร์ส จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์และรถจักรยานยนต์ (รถใหม่) ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุม พ.ศ. ๒๕๖๗

#### **๙. คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน**

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๘ 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

#### **๑๐. คณะอนุกรรมการติดตามสอดส่องและวินิจฉัยโฆษณา**

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. การโฆษณาขายรถยนต์ ยี่ห้อ volvo ของบริษัท วอลโว่ คาร์ (ประเทศไทย) จำกัด

๒. การโฆษณาขายผลิตภัณฑ์แว่นสายตา premium ของห้างหุ้นส่วนจำกัด เกรย์คลาวด์

#### **๑๑. คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร**

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. เปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจรายนายณวัฒน์ วงษ์แดง กรณีขัดหนังสือเรียก (เขต ๘ จังหวัดอุดรธานี)

๒. เปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจรายนายอนุชา คำนวนศรี กรณีขัดหนังสือเรียก (เขต ๘ จังหวัดอุดรธานี)

**๑๒. คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค**

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๘ ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๔๓ ครั้ง เรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๗๙ เรื่อง ผู้ร้อง จำนวน ๘๐ ราย ไกล่เกลี่ยสำเร็จ จำนวน ๓๙ เรื่อง ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ จำนวน ๔๐ เรื่อง และจำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย ๙,๕๓๖,๑๑๒.๐๐ บาท (เก้าล้านห้าแสนสามหมื่นหกพันหนึ่งร้อยสิบสองบาทถ้วน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย (บาท)
ด้านยานยนต์	๔	๔	๔	๑	๓	-
ชุดที่ ๑ (ด้านสัญญา)	๓	๗	๗	๒	๕	๘,๐๐๐,๐๐๐.๐๐
ชุดที่ ๒ (ด้านสัญญา)	๔	๑๐	๑๐	๑	๙	-
ชุดที่ ๓ (ด้านฉลาก)	๖	๑๙	๑๙	๙	๑๐	๑๙๐,๐๒๖.๐๐
ชุดที่ ๔ (ด้านโฆษณา)	๗	๑๑	๑๑	๘	๓	๖๒๑,๖๐๐.๕๐
ชุดที่ ๕ (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง)	๓	๖	๖	๓	๓	๗,๐๔๒.๐๐
ชุดที่ ๖ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑	๑	๑	๑	-	-
ชุดที่ ๗ (ด้านสินค้าและบริการ)	๕	๘	๘	๕	๓	๒๒๕,๐๐๐.๐๐
ด้านเวชกรรม ทันตกรรม สถานเสริมความงาม	๓	๓	๓	๒	๑	๓๐๐,๐๐๐.๐๐
ด้านต่างประเทศ	-	-	-	-	-	-
ประจำจังหวัด	๗	๑๐	๑๑	๗	๓	๑๙๒,๔๔๓.๕๐
<b>รวม</b>	<b>๔๓</b>	<b>๗๙</b>	<b>๘๐</b>	<b>๓๙</b>	<b>๔๐</b>	<b>๙,๕๓๖,๑๑๒.๐๐</b>

**๑๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์**

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๘ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ผู้รับบริการแสดงความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

- ๑) แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๒๙ ราย  
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐%
- ๒) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) จำนวน ๒๒๙ ราย  
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๒๕%
- ๓) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จำนวน ๒,๑๗๗ ราย  
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๒๑%

-----