

สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค และรายงานผลการดำเนินงาน
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
(เดือนมีนาคม 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

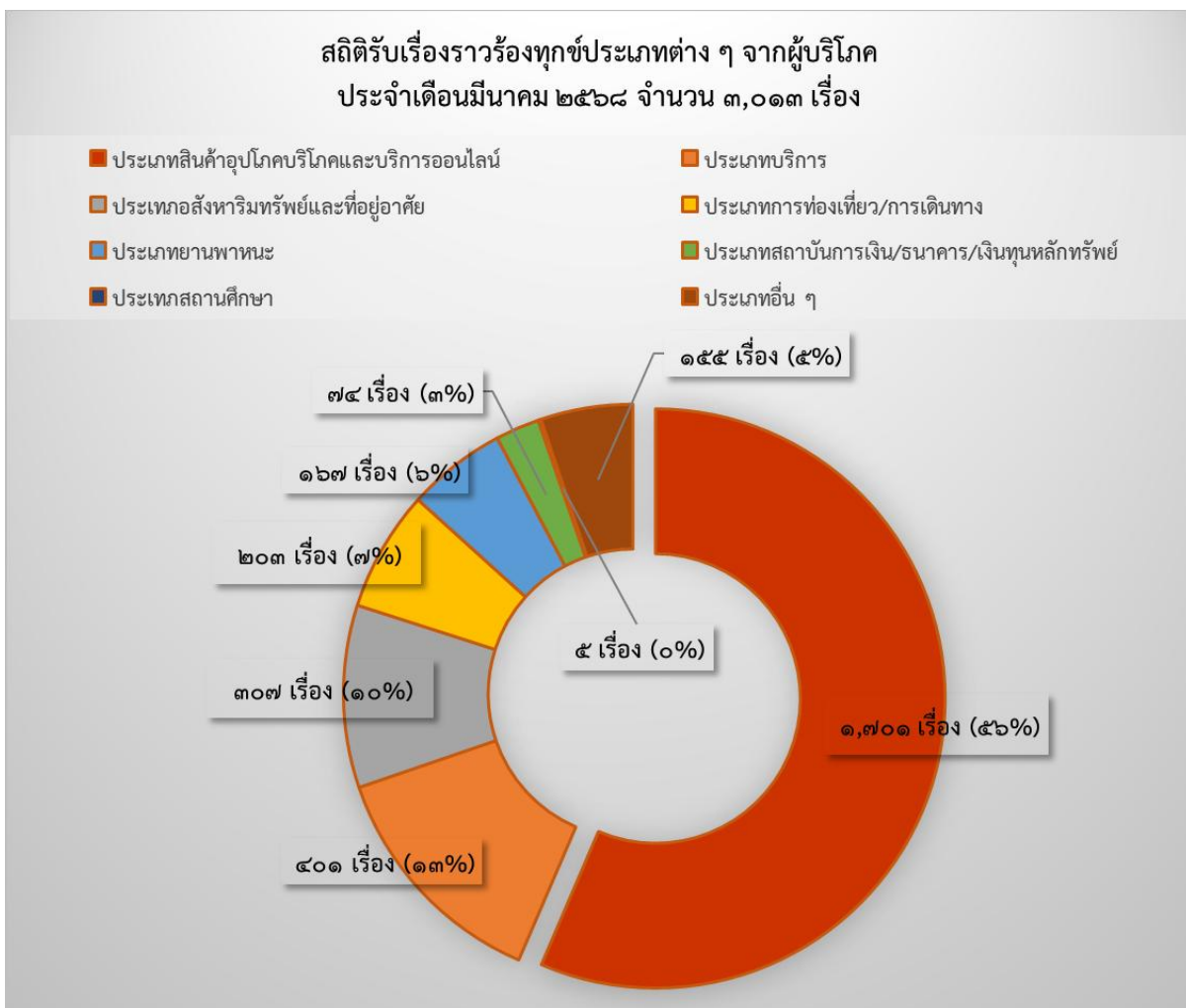
สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๘	ก
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑
๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑๔
๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๕
๔. การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๕
๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค	๑๖
๖. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล	๑๗
๗. การจดทะเบียน และการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง	๑๘
๘. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ	๑๙
๙. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค	๒๑
๑๐. ข่าวเด่นประจำเดือน	๒๒
๑๑. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	๓๕
๑๒. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ	๔๓
๑๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์	๔๘

**สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค
และผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๘**

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)
ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๓,๐๑๓ เรื่อง

แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

๑.๑ สถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ที่เข้ามามากที่สุด

ประเภทเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับ		
ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องทุกข์ (ประเภทย่อย)	จำนวน (ราย)
๑.	ซื้อขายสินค้าออนไลน์	๑,๓๘๙
๒.	รถยนต์	๑๖๐
๓.	อาคารชุด/คอนโดมิเนียม	๑๓๗
๔.	ศูนย์บริการ	๑๑๓
๕.	จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน	๑๐๔

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

๒.๑ ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติ จากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๔๒๔ เรื่อง ผู้บริโภค ๑,๔๙๓ ราย เป็นเงิน ๒๙,๙๒๕,๑๑๘.๖๕ บาท (ยี่สิบเก้าล้านเก้าแสนสองหมื่นห้าพันหนึ่งร้อยสิบแปดบาท หกสิบห้าสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ส่วนบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์	๗๒๗	๗๒๗	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๒๙๐	๒๙๐	๔,๙๖๔,๕๖๑.๙๕
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๒๑๔	๒๑๔	๑๐๖,๙๗๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๔๙	๖๒	๒,๘๔๑,๒๒๗.๐๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๘๓	๘๓	๒,๐๖๖,๔๔๒.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๖๑	๑๑๗	๑๙,๙๔๖,๐๑๗.๗๐
รวม	๑,๔๒๔	๑,๔๙๓	๒๙,๙๒๕,๑๑๘.๖๕

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านๆ มาด้วย)

๒.๒ สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคซึ่งมีเรื่องค้างถึงปัจจุบัน (เดือนมีนาคม ๒๕๖๘) ทั้งหมด ๕,๗๖๖ เรื่อง ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๘ จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินการรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑๐ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๑๐ ราย เป็นเงิน ๔,๓๓๙,๕๕๒.๐๐ บาท (สี่ล้านสามแสนสามหมื่นเก้าพันห้าร้อยห้าสิบบาทถ้วน)

๔. การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๓๕ คดี ผู้บริโภค ๖๕ ราย เป็นเงิน ๑๖,๙๐๕,๙๘๙.๔๕ บาท (สิบหกล้านเก้าแสนห้าพันเก้าร้อยแปดสิบเก้าบาทสี่สิบบาทสตางค์)

๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๖ คดี ผู้ประกอบการธุรกิจ จำนวน ๑๔ ราย เป็นเงิน ๘๙๒,๖๐๐.๐๐ บาท (แปดแสนเก้าหมื่นสองพันหกร้อยบาทถ้วน)

๖. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

ได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล จำนวน ๔ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๔ ราย เป็นเงิน ๒,๗๕๖,๔๖๔.๐๐ บาท (สองล้านเจ็ดแสนห้าหมื่นหกพันสี่ร้อยหกสิบบาทถ้วน)

๗. ข้อมูลการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

๗.๑ การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียน ลงนามรับจดทะเบียน จำนวน ๑๐ ราย

๗.๒ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียน ลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง จำนวน ๘ ราย

๘. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ

ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์การประกอบธุรกิจต่าง ๆ ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ดังนี้

๘.๑ ตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป จำนวน ๔๕๙ ราย

๘.๒ ตรวจสอบสัญญาหรือหลักฐานการรับเงิน จำนวน ๔ ราย

๙. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒๙๗ เรื่อง/ครั้ง/เล่ม

๑๐. ข่าวเด่นประจำเดือน

มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๑ เรื่อง ได้แก่ (๑) สคบ. ให้สัมภาษณ์ในรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น : ตัดวงจรแชร์ลูกโซ่ “เคธีปันสุข K4” อายัดทรัพย์สินกว่า ๕๐ ล้านบาท (๒) สคบ. ให้สัมภาษณ์ในรายการ “NBT มีคำตอบ” ประเด็น : “บุหรีไฟฟ้า” มหันตภัยร้ายทำลายเด็กและเยาวชน และงานมหกรรมไกลเกลี่ยเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภค ครั้งที่ ๑ (๓) สคบ. ร่วมออกรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น : โอนค่าดาวนบ้านผ่านเซลล์โครงการ แต่ไม่ได้บ้าน ลำลูกกาคลอง ๔ จังหวัดปทุมธานี (๔) สคบ. ประชุมหารือมาตรการปราบปรามการลักลอบขายบุหรีไฟฟ้า (๕) รมต. จิราพร ลุยปราบบุหรีไฟฟ้า ปิดเพจ ๙ พันแห่ง เร่งเห็นผลใน ๓๐ วัน (๖) รมต. จิราพรเป็นประธานการประชุมมาตรการเกี่ยวกับการควบคุมการจำหน่ายบุหรีไฟฟ้าและสินค้าห้ามขายผ่านช่องทางออนไลน์ (๗) สคบ. เข้ม !! มาตรการตัดวงจรผู้ขายบุหรีไฟฟ้า (๘) รมต. จิราพรเป็นประธานการประชุมมาตรการเกี่ยวกับการควบคุม การแพร่ระบาดของบุหรีไฟฟ้า ครั้งที่ ๓ (๙) สคบ. ลงนาม MOU กับสมาคมผู้บริโภคแห่งสิงคโปร์ (CASE) ยกเว้นค่าธรรมเนียมเจรจาไกลเกลี่ยข้อพิพาทให้ผู้บริโภคไทย (๑๐) รมต. จิราพรฯ แฉลงข่าวการแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของบุหรีไฟฟ้า (๑๑) สคบ. ลงตรวจสอบสัญญาธุรกิจ สถานออกกำลังกาย จังหวัดนครปฐม

๑๑. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๘ ครั้ง ได้แก่ (๑) โครงการพัฒนาบุคลากรภาครัฐในการปฏิบัติราชการตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล (๒) โครงการยกระดับความคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสังคมผู้สูงอายุ จังหวัดสงขลา (๓) โครงการให้ความรู้ผู้ประกอบการ เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์และรถจักรยานยนต์ (รถใหม่) ที่มีการจดทะเบียนธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๗ (๔) โครงการมหกรรมไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภค (๕) โครงการรับฟังความคิดเห็นร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. (๖) โครงการพัฒนากระบวนการขององค์กรสู่ Digital Transformation (๗) โครงการพัฒนากฎหมายคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค กิจกรรมติดตาม ประเมินผล และทบทวนผลสัมฤทธิ์ของแผนพัฒนากฎหมายของ สคบ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (๘) โครงการมหกรรมไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภค

๑๒. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	จำนวน ครั้ง	จำนวน เรื่อง
ส่วนกลาง	๒๕	๑๒๘
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๑	๖๒
คณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง	๑	๒
คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก	๒	๕
คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา	๓	๖
คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	๑	๒
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป	๔	๑๘
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอาหารมัทพ์	๔	๑๒
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านโฆษณาและบริการ	๓	๑๑
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย	๑	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า	๑	๒
คณะอนุกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน	๒	๒
คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน	๑	๑
คณะอนุกรรมการติดตามสอดส่องและวินิจฉัยโฆษณา	๑	๑
ส่วนภูมิภาค	๘	๒๗
คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด	๗	๒๖
คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร	๑	๑
รวม	๓๓	๑๕๕

๑๒.๑ คณะอนุกรรมการใกล้เคียงเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการใกล้เคียง เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับ การชดเชย (บาท)
รวม	๔๗	๗๕	๘๗	๓๙	๓๖	๗,๖๗๗,๐๐๔.๕๐

๑๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

๑๓.๑ ความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๖๘ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐ %

๑๓.๒ ความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) จำนวน ๑๖๘ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๙ %

๑๓.๓ ความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จำนวน ๒,๑๕๔ ราย

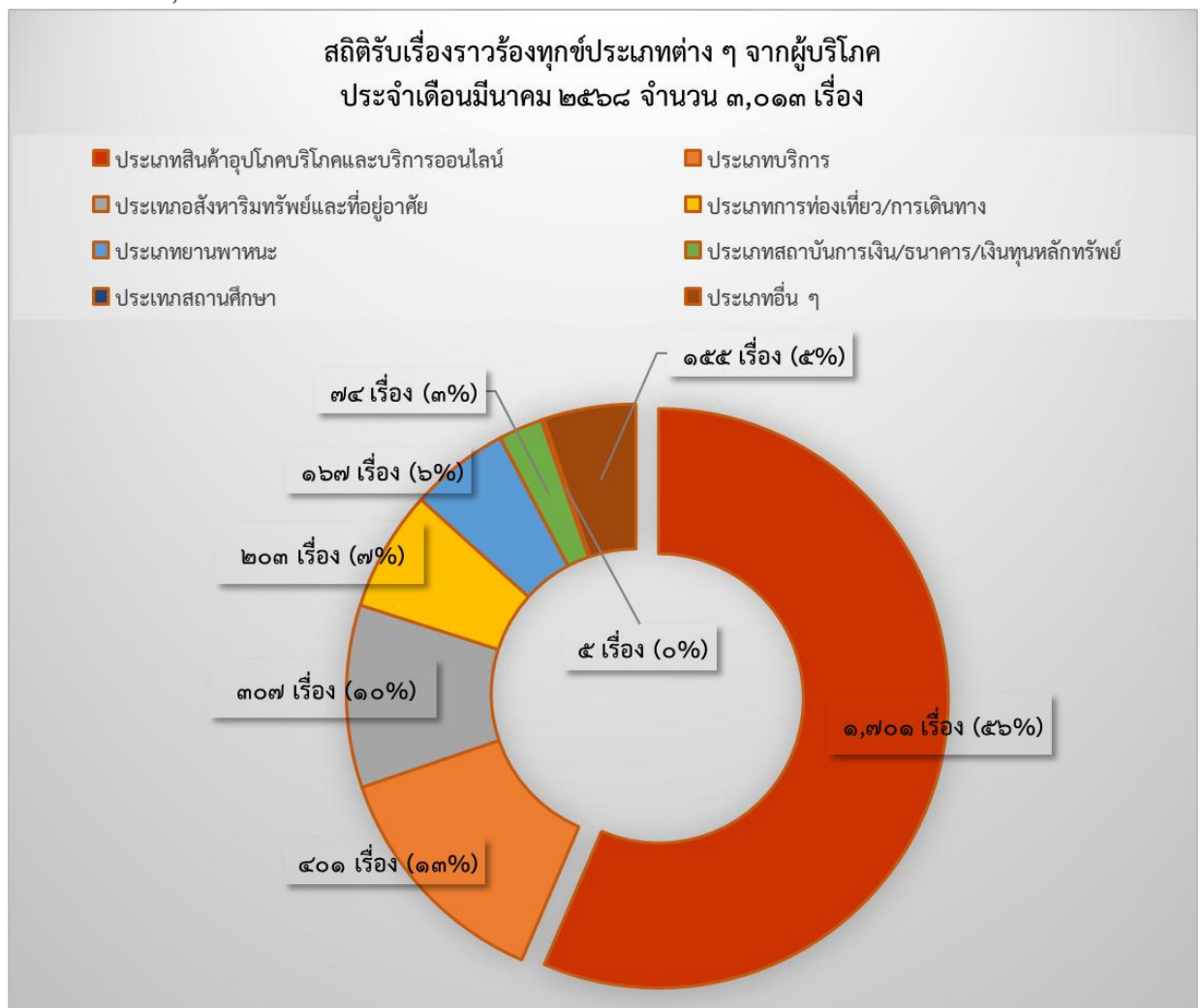
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๒๘%

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

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ รวมทั้งนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาล ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ สรุปได้ ดังนี้

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค

๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๓,๐๑๓ เรื่อง รายละเอียดดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

ช่องทางเรื่องร้องทุกข์ : สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ เมษายน 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 ซึ่งในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ จำนวน ๓,๐๑๓ เรื่อง ดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ จำนวน ๑,๗๐๑ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ เดือนมีนาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๑,๓๘๙)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๔๘๓
	ขอเงินคืน	๓๗๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓๗๐
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑๐๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๔
	โฆษณาเกินจริง	๑๙
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชัน	๔
	สินค้าชำรุด	๓
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๑
สินค้าบริโภค (๙๙)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๗๙
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๓
	โฆษณาเกินจริง	๖
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๖๘)	สินค้าชำรุด	๔๒
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๒
	โฆษณาเกินจริง	๒
	ขอเงินคืน	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
เครื่องมือสื่อสาร (๓๔)	สินค้าชำรุด	๑๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๘
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๗
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๒๔)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๖
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๗
	ขอเงินคืน	๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๒๒)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	สินค้าชำรุด	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๒๐)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๘
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๖)	สินค้าชำรุด	๑๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
เฟอร์นิเจอร์ (๑๔)	ไม่ได้มาตรฐาน	๖
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
	สินค้าชำรุด	๒
	ขอเงินคืน	๒
หนังสือ/นิตยสาร (๑๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๑
เครื่องประดับ (๓)	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
เครื่องใช้สำนักงาน (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ จำนวน ๑,๗๐๑ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ

๒. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ จำนวน ๔๐๑ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนมีนาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
ศูนย์บริการ (๑๑๓)	ตรวจสอบการให้บริการ ๑๐๘ ขอเงินคืน ๔ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑
สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๙๘)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ ๘๕ ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม ๑๑ เรียกร้องค่าเสียหาย ๒
Internet (๖๕)	ค่าบริการเกินจริง ๓๔ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑๗ สัญญา Hispeed Internet ช้า ๘ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๔ ขอคำปรึกษา ๑ ขอเงินคืน ๑
ฟิตเนส (๓๒)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๓๒
ประกันภัย (๒๕)	ตรวจสอบการให้บริการ ๒๐ ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม ๕
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๑๓)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง ๑๓
โรงพยาบาล/คลินิก (๑๓)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ๑๐ ราคาไม่เหมาะสม ๒ ตรวจสอบการให้บริการ ๑
ห้างสรรพสินค้า (๑๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑๐ สินค้าชำรุด ๑
ร้านอาหาร (๙)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข/สิทธิประโยชน์ ๕ ตรวจสอบคุณภาพสินค้า ๓ ไม่สะอาด ๑
อู่ซ่อมรถ (๖)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน ๔ ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง ๒
สัญญาบริการ (๕)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา ๓ ผิดสัญญา ๒
รถเช่า (๔)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๔
ไฟฟ้า (๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๑ เรื่องมิเตอร์ไฟฟ้า ๑
เนอร์สซิ่งโฮม (๒)	ขอเงินค่ามัดจำคืน ๒
ร้านถ่ายรูป (๑)	ฉ้อโกง ๑
ที่จอดรถ (๑)	ราคาไม่เหมาะสม ๑
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ศูนย์บริการ จำนวน ๑๑๓ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบการให้บริการ

๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๓๐๗ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนมีนาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๓๗)	ขอเงินคืน	๔๕
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๖
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑๘
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๗
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๗
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๕
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก	๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๕
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๔
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๒
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๘๒)	ขอเงินประกันคืน	๖๕
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๑๒
	ถูกโจรกรรมทรัพย์สิน/ขดใช้ค่าเสียหาย	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
	เรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
ขอเงินคืน	๑	
บ้านจัดสรร (๕๕)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๓๓
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๔
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๒
	ขอเงินคืน	๑
ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๑๘)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๑๕
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑
มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๑	
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๑๒)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑๒
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๒)	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑
ที่ดิน (๑)	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม จำนวน ๑๓๗ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

๔. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง จำนวน ๒๐๓ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนมีนาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๑๐๔)	ขอคืนค่าโดยสาร	๘๓
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๑๓
	ตรวจสอบการให้บริการ	๕
	ตั๋วถูกยกเลิก	๒
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๕๕)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๔๘
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๔
	ขอคืนค่าโดยสาร	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
โรงแรม (๔๔)	ขอเงินคืน	๔๐
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน จำนวน ๑๐๔ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอคืนค่าโดยสาร

๕. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ จำนวน ๑๖๗ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนมีนาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๑๖๐)	ชำรุด	๘๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๘
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑๒
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๒
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๓
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๒
	ขอคำปรึกษา	๒
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑
	ขอเงินคืน	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑	
รถจักรยานยนต์ (๕)	ชำรุด	๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
รถยนต์มือสอง (๒)	ชำรุด	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ จำนวน ๑๖๐ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ชำรุด

๖. ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ จำนวน ๗๔ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ เดือนมีนาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
บัตรเครดิต (๓๕)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓๑
	ขอเงินคืน	๔
เช่าซื้อ (๒๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๐
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
สินเชื่อ (๑๑)	พฤติกรรมทางหนี้	๖
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๒
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๒
	ขอคำปรึกษา	๑
ธนาคาร (๕)	ขอคำปรึกษา	๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๔
บริษัทไฟแนนซ์ (๒)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ บัตรเครดิต จำนวน ๓๕ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง

๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา จำนวน ๕ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนมีนาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สถาบัน (๓)	ขอเงินคืน ๓
สถานศึกษา (๒)	ขอเงินคืน ๒

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถาบัน จำนวน ๓ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

๘. ประเภทอื่น ๆ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ จำนวน ๑๕๕ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอื่น ๆ เดือนมีนาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อื่น ๆ (๑๕๕)	ไม่ระบุ ๑๕๕

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อื่น จำนวน ๑๕๕ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ระบุ

ตารางสถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ ที่เข้ามามากที่สุด และแนวทางแก้ไขปัญหา เดือนมีนาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๑,๓๘๙)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๔๘๓
	ขอเงินคืน	๓๗๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓๗๐
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑๐๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๔
	โฆษณาเกินจริง	๑๙
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชัน	๔
	สินค้าชำรุด	๓
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๑
อันดับที่ ๒ รถยนต์ (๑๖๐)	ชำรุด	๘๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๘
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑๒
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๒
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๓
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๒
	ขอคำปรึกษา	๒
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑
	ขอเงินคืน	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
ขอให้ชดเชยค่าเสียหาย	๑	
อันดับที่ ๓ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๓๗)	ขอเงินคืน	๔๕
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๖
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑๘
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๗
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๗
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๕
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก	๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๕
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๔
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๒
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑	
ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑	
อันดับที่ ๔ ศูนย์บริการ (๑๑๓)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๐๘
	ขอเงินคืน	๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑

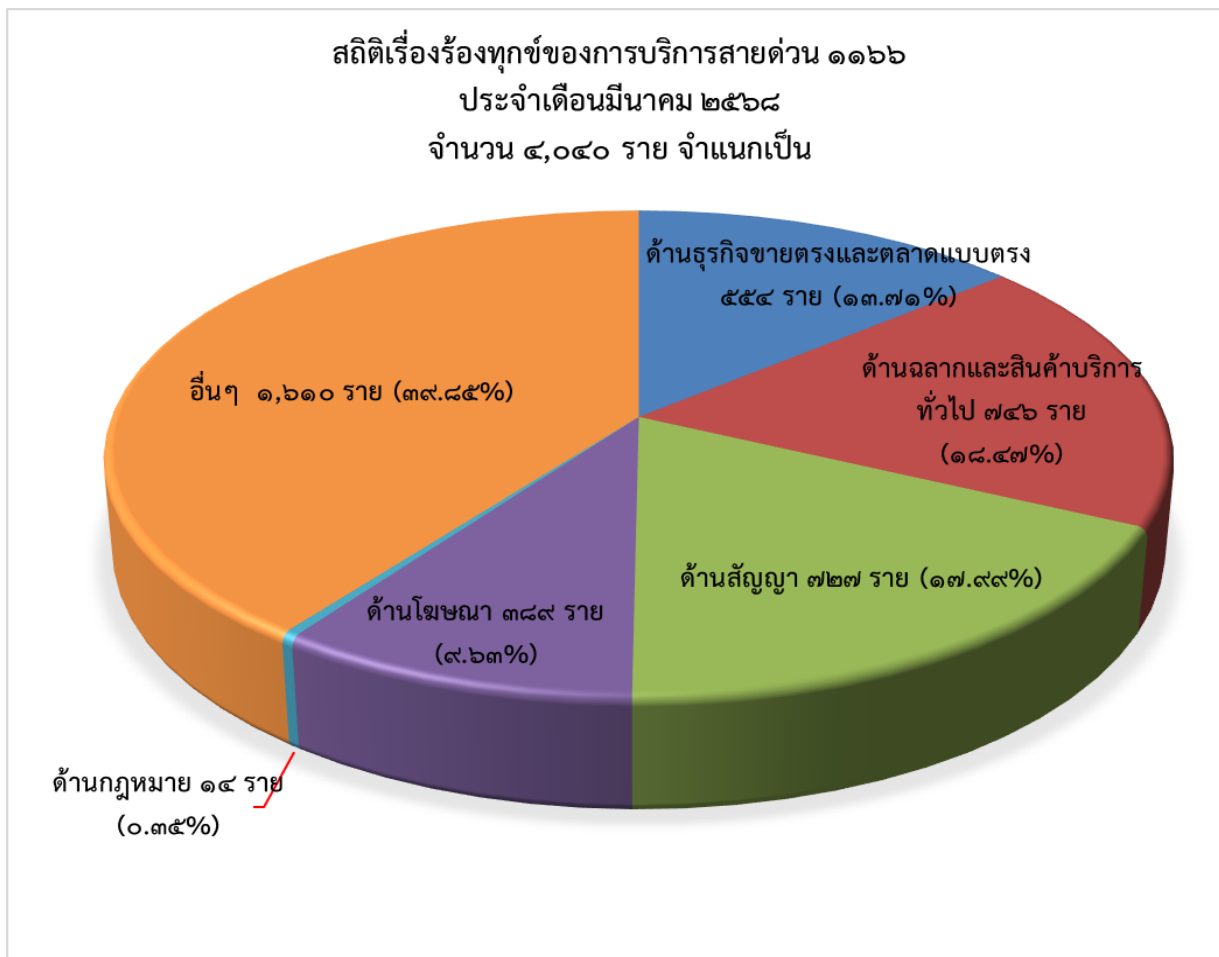
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อันดับที่ ๕ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๑๐๔)	ขอคืนค่าโดยสาร ๘๓
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด ๑๓
	ตรวจสอบการให้บริการ ๕
	ตั๋วถูกยกเลิก ๒
	ยกเลิกเที่ยวบิน ๑

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 โดยการแนะนำให้เลือกซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ที่มีการจดทะเบียนการค้าอย่างถูกต้องตามกฎหมายกับกระทรวงพาณิชย์ เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้บริโภคและเป็นธรรมกับผู้ประกอบธุรกิจในระยะยาวต่อไป

๑.๓ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจัดให้มีการขอรับคำปรึกษาและแจ้งเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ โดยมีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๔,๐๔๐ ราย ขอรับคำปรึกษา/รับเรื่องร้องทุกข์/ติดตามผล/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ จำนวน ๔,๐๔๐ ราย

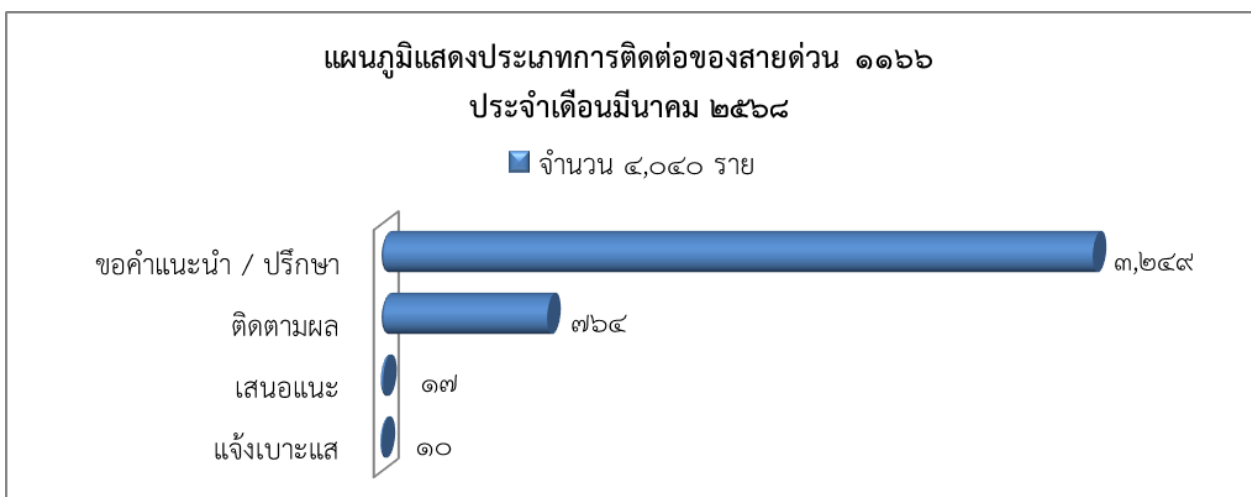
แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๘ เวลา ๑๑.๐๐ น.

ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖ : สามารถจำแนกประเภทเรื่องการติดต่อ ดังนี้

แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องการติดต่อการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๘ เวลา ๑๑.๐๐ น.

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๔๒๔ เรื่อง ผู้บริโภค ๑,๔๙๓ ราย เป็นเงิน ๒๙,๙๒๕,๑๑๘.๖๕ บาท (ยี่สิบเก้าล้านเก้าแสนสองหมื่นห้าพันหนึ่งร้อยสิบแปดบาท หกสิบห้าสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ส่วนบริหารงานเรื่องราร้องทุกข์	๗๒๗	๗๒๗	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๒๙๐	๒๙๐	๔,๙๖๔,๔๖๑.๙๕
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๒๑๔	๒๑๔	๑๐๖,๙๗๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๔๙	๖๒	๒,๘๔๑,๒๒๗.๐๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๘๓	๘๓	๒,๐๖๖,๔๔๒.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๖๑	๑๑๗	๑๙,๙๔๖,๐๑๗.๗๐
รวม	๑,๔๒๔	๑,๔๙๓	๒๙,๙๒๕,๑๑๘.๖๕

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านๆ มาด้วย)

สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคซึ่งมีเรื่องค้างถึงปัจจุบัน (เดือนมีนาคม ๒๕๖๘) ทั้งหมด ๕,๗๖๖ เรื่อง ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๘ จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ ได้รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวนผู้ประกอบการ ที่ถูกดำเนินคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
กรณีเรื่องการโฆษณา	๑	๑	๓๔๑,๘๙๐.๐๐
กรณีสินค้าและบริการทั่วไป	๒	๒	๔๙๖,๘๐๐.๐๐
กรณีสัญญา/อสังหาริมทรัพย์	๗	๗	๓,๕๐๐,๘๖๒.๐๐
กรณีด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
รวม	๑๐	๑๐	๔,๓๓๙,๕๕๒.๐๐

๔. ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมติให้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ซึ่งในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวนคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
กรณีเรื่องการโฆษณา	๑๐	๒๓	๒,๘๔๑,๒๒๗.๐๐
กรณีสินค้าและบริการทั่วไป	๑๒	๑๒	๕๕๒,๔๖๖.๔๕
กรณีสัญญา/อสังหาริมทรัพย์	๑๓	๓๐	๑๓,๕๑๒,๒๙๖.๐๐
กรณีด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
รวม	๓๕	๖๕	๑๖,๙๐๕,๙๘๙.๔๕

๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

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

กรณีความผิด	จำนวนผู้ประกอบการธุรกิจที่ถูกเปรียบเทียบความผิด		
	คดี	ราย	จำนวนเงินที่เปรียบเทียบปรับ
ด้านโฆษณา	-	-	-
ด้านฉลาก	-	-	-
ด้านสัญญา	๒	๗	๔๙๐,๐๐๐.๐๐
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๓	๖	๓๙๖,๐๐๐.๐๐
ด้านความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	-	-	-
ชัดเจนสื่อเรียก (ไม่มาให้ถ้อยคำตามหนังสือเรียก)	๑	๑	๖,๖๐๐.๐๐
รวม	๖	๑๔	๘๙๒,๖๐๐.๐๐

๖. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล ซึ่งในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ชื่อจำเลย	ผลการดำเนินการยึด-อายัด	จำนวน (คดี)	จำนวน ผู้บริโภค (ราย)	จำนวนเงิน (บาท) ที่ยึด-อายัด
บริษัท แอดวานซ์ สลิม ซิสเต็ม จำกัด กับ พวกรวม ๔ ราย (คดีแดง ผบ ๙๔๘/๒๕๖๖)	อายัดบัญชีเงินฝาก ธนาคาร	๑	๑	๑๘๘,๓๕๙.๐๐
บริษัท บาชีส ดีเวลล็อปเม้นท์ จำกัด	อายัดบัญชีเงินฝาก ธนาคาร	๑	๑	๑,๘๗๓,๑๑๒.๐๐
บริษัท แปซิฟิก กรุป พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด	อายัดบัญชีเงินฝาก ธนาคาร	๑	๑	๑๖๘,๕๐๕.๐๐
บริษัท แอดวานซ์ สลิม ซิสเต็ม จำกัด กับ พวกรวม ๔ ราย (คดีแดง ผบ ๓๔๔/๒๕๖๗)	อายัดบัญชีเงินฝาก ธนาคาร	๑	๑	๕๒๖,๔๘๘.๐๐
รวม		๔	๔	๒,๗๕๖,๔๖๔.๐๐

๗. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ จำนวน ๑๐ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๓ ราย ได้แก่

๑. บริษัท อาร์ โก้ แบรินด์ (ประเทศไทย) จำกัด
๒. บริษัท อิมพีเรียล เน็ตเวิร์ค จำกัด
๓. บริษัท พลังสดใส จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๗ ราย ได้แก่

๑. บริษัท แอคูซิเน็ท กอล์ฟ (ประเทศไทย) จำกัด
๒. บริษัท เดอะ ฟอรั่มล่า จำกัด
๓. บริษัท กลิทเทอรี อินโนเวชั่น คอสเมติก จำกัด
๔. บริษัท ดีเคเอสเอส (ประเทศไทย) จำกัด
๕. บริษัท เฮฟเล่ (ประเทศไทย) จำกัด
๖. บริษัท วันไลฟ์ กรุป โฮลดิ้ง จำกัด
๗. บริษัท ยูโตรามอน จำกัด

การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ จำนวน ๘ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๔ ราย ได้แก่

๑. บริษัท คิงส์ เฮิร์บ เวิลด์ 1999 จำกัด
๒. บริษัท คิงส์ เฮิร์บ เวิลด์ 1999 จำกัด
๓. บริษัท แอลจี อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด
๔. บริษัท เอ็นโอพี อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้งส์ จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๔ ราย ได้แก่

๑. สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล
๒. บริษัท คิง เพาเวอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด
๓. บริษัท สยามคูโบต้า คอร์ปอเรชั่น จำกัด
๔. บริษัท เซ็นทรัลเทรดดิ้ง จำกัด

**๘. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ
(ส่วนภูมิภาค)**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการติดตามตรวจสอบพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจด้านต่างๆ ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจที่ดำเนินการโฆษณา ผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นผู้ผลิต ผู้ส่งหรือนำเข้า และผู้จำหน่ายสินค้าและบริการ ตรวจสอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและหลักฐานการรับเงิน และผู้ประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันปราบปรามการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ซึ่งในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๘.๑ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๔๕๙ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป	
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง กำหนดประเภทของสินค้าให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๖๕	๓๗๖ ราย
พบว่า ถูกต้อง	-
ไม่ถูกต้อง	-
ตรวจให้คำแนะนำ	๓๗๖ ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ลูกโป่งบรรจุก๊าซไฮโดรเจนเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๓ ราย
พบว่า ถูกต้อง	-
ไม่ถูกต้อง	-
ตรวจให้คำแนะนำ	๓ ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ทองรูปพรรณเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๒ ราย
พบว่า ถูกต้อง	-
ไม่ถูกต้อง	-
ตรวจให้คำแนะนำ	๒ ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๖๒ ราย
พบว่า ถูกต้อง	-
ไม่ถูกต้อง	-
ตรวจให้คำแนะนำ	๖๒ ราย

- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้น้ำดื่มหยอดเหรียญอัตโนมัติเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๑๑	ราย
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๑๑	ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้อยุนต์ใช้แล้วเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๒	ราย
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๒	ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ออกไม้เพลิงเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๓	ราย
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๓	ราย

๘.๒ การตรวจสอบสัญญาหรือหลักฐานการรับเงิน ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๔ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน	
๑. การตรวจสอบสัญญา	๔	ราย
- ตรวจสอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้อธุรกิจการให้บริการดูแลเด็ก ผู้สูงอายุ คนทุพพลภาพ และผู้ป่วยตามสถานที่อยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๙	๔	ราย
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๔	ราย

๙. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	จำนวน	
๑. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๒๙๗	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
๑.๑ การตรวจข่าวประจำวัน	๑๒๔	เรื่อง
๑.๒ การสื่อต่าง ๆ	๕๓	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
- Infographic	๔๓	เรื่อง
- บทความ	๑๐	เรื่อง
๑.๓ การเผยแพร่	๑๑๒	เรื่อง
(๑) Online	๘๖	เรื่อง
- Website	๑๘	เรื่อง
- Facebook	๑๑	เรื่อง
- Line	๕๗	เรื่อง
(๒) นิทรรศการ	๒	เรื่อง/งาน
(๓) ไปรษณีย์	๒๔	เรื่อง
- ภาครัฐ (๗๐๙ แห่ง)	๖	เรื่อง
- ภาคเอกชน (๖ แห่ง)	๖	เรื่อง
- ภาคสถานศึกษา (๔๓ แห่ง)	๖	เรื่อง
- ภาคประชาสังคม (๔๐๘ แห่ง)	๖	เรื่อง
(๔) การขอรับเอกสาร		หน่วยงาน
๑.๔ โครงการ/กิจกรรม	-	เรื่อง
๑.๕ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สคบ.	๘	เรื่อง
(๑) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ	๓	เรื่อง
(๒) การเผยแพร่บทความ	๕	เรื่อง

๑๐. ข่าวเด่นประจำเดือน

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๑ เรื่อง ดังนี้

๑๐.๑ สคบ. ให้สัมภาษณ์ในรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น : ตัดวงจรแชร์ลูกโซ่ “เครี่ปันสุข K4” อายุทรัพย์สินกว่า ๕๐ ล้านบาท



สคบ. ให้สัมภาษณ์ในรายการ “สถานีประชาชน”

ประเด็น : ตัดวงจรแชร์ลูกโซ่ “เครี่ปันสุข K4” อายุทรัพย์สินกว่า 50 ล้านบาท



เมื่อวันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๘ รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นางสาวทรงศิริ จุมพล) รักษาการแทน เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายประภัทรพงศ์ ชาัญชิต นิติกรชำนาญการ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง เข้าร่วมสัมภาษณ์ ในรายการ สถานีประชาชน ประเด็น : ตัดวงจรแชร์ลูกโซ่ “เครี่ปันสุข K4” อายุทรัพย์สินกว่า ๕๐ ล้านบาท ซึ่งเป็นการพูดคุยร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับกรณีมีผู้เสียหายหลงเชื่อเข้าร่วมลงทุน บริษัท K4 มีการไปขออนุญาตนำ licence จาก กสทช. ไปใช้ ซึ่งตามกฎหมาย กสทช. ไม่สามารถนำ licence ไปใช้ในธุรกิจขายตรงได้ แต่บริษัทดังกล่าวมีการฝ่าฝืนกฎหมาย นำชื่อ K4 ไปทำเป็นแพ็คเกจคล้ายกับขายตรง มีการใช้แผนระดมทุนและอ้างว่าจะให้ผลตอบแทนเกินกว่ากฎหมายกำหนด โดยอ้างว่าจะได้เงินกำไร ๓๐๐% และอ้างว่าบริษัทจะเติบโตเท่ากับค่ายมือถือดังสองค่าย รวมทั้งการจ่ายเงินปันผลเริ่มเกิดปัญหา ซึ่งได้พยายามยื่นเรื่องหลายหน่วยงานแต่ไม่มีความคืบหน้าแต่อย่างใด จากกรณีดังกล่าว ทาง สคบ. ได้มีการตรวจสอบ บริษัท K4 แล้วหรือไม่ อย่างไร และพบเข้าข่ายการชักชวนแชร์ลูกโซ่หรือไม่ บริษัท K4 มีการจดทะเบียนกับทาง สคบ. ถูกต้องหรือไม่ และหลังจากนี้หากตรวจสอบพบว่า บริษัทดังกล่าว กระทำผิดจริงจะมีมาตรการอย่างไรบ้าง รวมทั้ง สคบ. ได้ฝากเตือนประชาชนด้านการลงทุนในธุรกิจขายตรงว่าควรตรวจสอบอย่างไร เพื่อไม่ให้ตกเป็นผู้เสียหาย

๑๐.๒ สคบ. ให้สัมภาษณ์ในรายการ “NBT มีคำตอบ” ประเด็น : “บุหรีไฟฟ้า” มหันตภัยร้ายทำลายเด็กและเยาวชน และงานมหกรรมใกล้เกลี่ยเรื่อร้องทุกข์ของผู้บริโภค ครั้งที่ ๑

สคบ. ให้สัมภาษณ์ในรายการ
"NBT มีคำตอบ"

ประเด็น : "บุหรีไฟฟ้า" มหันตภัยร้ายทำลายเด็กและเยาวชน
และงานมหกรรมใกล้เกลี่ยเรื่อร้องทุกข์ของผู้บริโภค ครั้งที่ 1

สคบ. 1166

www.ocpb.go.th

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ผ่านประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๘ รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นางสาวทรงศิริ จุมพล) รักษาการแทน เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นางสาวจิราพร แจ้งไพโร นิตกรชำนาญการพิเศษ กองกฎหมายและคดี ให้สัมภาษณ์ในรายการ NBT มีคำตอบในประเด็น “บุหรีไฟฟ้า” มหันตภัยร้ายทำลายเด็กและเยาวชน และงานมหกรรมใกล้เกลี่ยเรื่อร้องทุกข์ของผู้บริโภค ครั้งที่ ๑ โดยเป็นการพูดคุยเกี่ยวกับเรื่องของบุหรีไฟฟ้าที่ปัจจุบันมีเด็กและเยาวชนใช้จนทำให้เกิดอันตรายต่อร่างกาย ทำให้นายกรัฐมนตรีเกิดความเป็นห่วงจึงเร่งให้รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ดำเนินการในเรื่องดังกล่าว มาตรการในการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีประสิทธิภาพต่อการปราบปรามการลักลอบขายบุหรีไฟฟ้าไม่ว่าจะเป็นการนำเข้าหรือร้านค้าที่เปิดขาย ที่ผ่านมามีการลงพื้นที่ตรวจสอบในเรื่องของการนำเข้าของสินค้าที่กรมศุลกากร โดยรัฐมนตรี จิราพรฯ ได้ลงพื้นที่ตรวจสอบด้วย ผลเป็นอย่างไรบ้าง และในส่วนของ สคบ. ที่เป็นหน่วยงานหลัก มีการดำเนินการลงพื้นที่ที่ไหนและอย่างไรบ้างรวมทั้งฝากเตือนภัยถึงของบุหรีไฟฟ้าและช่องทางในการแจ้งเบาะแสสำหรับผู้ผลิต นำเข้า หรือจำหน่ายบุหรีไฟฟ้า อีกทั้งยังได้พูดคุยถึงการจัดงานมหกรรมใกล้เกลี่ยเรื่อร้องทุกข์ของผู้บริโภคที่ผ่านมาว่ามีรูปแบบการดำเนินการและสามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นได้อย่างไร

๑๐.๓ สคบ. ร่วมออกรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น : โอนค่าดาว์นบ้านผ่านเซลล์โครงการ แต่ไม่ได้บ้าน ลำลูกกาคลอง ๔ จังหวัดปทุมธานี



เมื่อวันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๘ นางสาวทรงศิริ จุมพล รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รักษาการแทนเลขาธิการ สคบ. มอบหมายให้ นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาเข้าร่วมรายการสถานีประชาชน ณ สถานีโทรทัศน์ Thai PBS ประเด็น : โอนค่าดาว์นบ้านผ่านเซลล์โครงการ แต่ไม่ได้บ้าน ลำลูกกาคลอง ๔ จังหวัดปทุมธานี โดยเป็นการพูดคุยเกี่ยวกับประเด็นที่ประชาชนได้รับความเสียหายจากการถูกลอกซื้อบ้านโครงการ ผ่านทางโฆษณาเฟซบุ๊กเมื่อจองบ้านแล้วไม่เป็นไปตามโฆษณา โดยผู้แทน สคบ. ได้ให้ข้อเสนอแนะในเรื่องมาตรการช่วยเหลือทางผู้เสียหายเบื้องต้นตามลำดับขั้นตอนและข้อกฎหมายที่จะสามารถเพื่อช่วยเหลือผู้บริโภคได้ รวมถึงประเด็นต่างๆ ที่ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย ในส่วนสคบ. ได้แนะนำผู้บริโภคในกรณีดังกล่าว รวมถึงแนวทางการร้องเรียนต่อไป

๑๐.๔ สคบ. ประชุมหารือมาตรการปราบปรามการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๘ ณ ห้องประชุม ๒๕๐๒ ตึกบัญชาการ ๒ ชั้น ๒ ทำเนียบรัฐบาล นางสาวจิราพร ลินธุ์ไพโร รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี มอบหมายให้นายกฤษ เอื้อวงศ์ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นประธานในการประชุมหารือระหว่างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ร่วมกับบริษัทขนส่งและแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อวางแนวทางการปราบปรามการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า ในการประชุมครั้งนี้ ได้มีการหารือและกำหนดมาตรการในการปราบปรามบุหรี่ไฟฟ้าดังต่อไปนี้

๑. ตัดป้ายประชาสัมพันธ์ ให้บริษัทขนส่งตัดป้ายประชาสัมพันธ์ที่ระบุข้อความ “ห้ามส่งสินค้าผิดกฎหมาย” เพื่อเป็นการแจ้งเตือนแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
๒. สอดส่องและตรวจสอบสินค้า ให้เจ้าหน้าที่ของบริษัทขนส่งสอดส่องตรวจสอบพัสดุที่ต้องส่งสัย และรับนำเข้าสู่อุปกรณ์เพื่อตรวจสอบสินค้าภายในกล่อง
๓. ติดตั้งกล่องวงจรปิด ให้บริษัทขนส่งดำเนินการติดตั้งกล่องวงจรปิดในพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นหลักฐานหากมีการกระทำผิด
๔. เก็บข้อมูลผู้ขนส่ง บริษัทขนส่งต้องเก็บข้อมูลผู้ขนส่งสินค้าอย่างน้อย ๓๐ วัน เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดตามและสืบสวนหากเกิดเหตุผิดกฎหมาย
๕. แจ้งเบาะแสการกระทำผิด ให้ผู้ขนส่งสินค้าร่วมแจ้งเบาะแสหากพบเห็นการกระทำผิดในการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า

มาตรการเหล่านี้มีเป้าหมายเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในการปราบปรามการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า และปกป้องผู้บริโภคจากสินค้าผิดกฎหมายที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพ ทั้งนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคาดหวังว่ามาตรการดังกล่าวจะช่วยลดปัญหาการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าในตลาดอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

๑๐.๕ รมต. จีราพร ลุยปราบบุหรีไฟฟ้า ปิดเพจ ๙ พันแห่ง แรงเห็นผลใน ๓๐ วัน



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๘ ณ ห้องประชุม ๓๐๑ ตึกบัญชาการ ๑ ทำเนียบรัฐบาล นางสาวจิราพร สินธุไพร รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นประธานการประชุมหารือแนวทางป้องกันการแพร่ระบาดของบุหรีไฟฟ้าร่วมกับ ๒๐ หน่วยงาน ซึ่งเป็นการติดตามความคืบหน้าและสรุปแผนการดำเนินงานตามมาตรการ ๓ แนวทางที่ได้จากการประชุมครั้งแรกเมื่อ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ที่ผ่านมา นางสาวจิราพรเปิดเผยว่า ที่ประชุมได้กำหนดแผนปฏิบัติการควบคุมการแพร่ระบาดของบุหรีไฟฟ้าในระยะเร่งด่วน ระยะสั้น และระยะยาว ประกอบด้วย ๓ ยุทธศาสตร์ คือ ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านการปราบปรามโดยการบังคับใช้กฎหมาย ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ด้านการป้องกันปัญหาการแพร่ระบาดของบุหรีไฟฟ้า และยุทธศาสตร์ที่ ๓ การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับ “บุหรีไฟฟ้า” พร้อมมีการเสนอตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของบุหรีไฟฟ้า โดยมีคณะอนุกรรมการ ๓ คณะตามยุทธศาสตร์ของแผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ ที่ประชุมยังได้ติดตามความคืบหน้าการดำเนินการปราบปรามการลักลอบจำหน่ายบุหรีไฟฟ้า น้ำยาสำหรับเติมบุหรีไฟฟ้า และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งที่ผ่านมาทางกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้มีการปิดกั้นแพลตฟอร์มออนไลน์ที่ลักลอบจำหน่ายบุหรีไฟฟ้า กว่า ๙,๐๐๐ แพลตฟอร์ม พร้อมได้มีการหารือกับผู้ประกอบการเพื่อขอความร่วมมือในการปิดกั้น Keyword การค้นหาที่เกี่ยวข้องกับบุหรีไฟฟ้า และขอให้ผู้ประกอบการเร่งทำบัญชีรายชื่อผู้ใช้บริการแพลตฟอร์ม หากพบมีการจำหน่ายบุหรีไฟฟ้า น้ำยาสำหรับเติมบุหรีไฟฟ้า และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ต้องปิดกั้นทันทีสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการขนส่ง ต้องติดป้ายประชาสัมพันธ์ ห้ามมิให้มีการจัดส่งบุหรีไฟฟ้า น้ำยาสำหรับเติมบุหรีไฟฟ้า และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ข้อความตามที่ สคบ. กำหนด ณ สถานที่ให้บริการทุกแห่ง พร้อมเพิ่มความเข้มงวดในการตรวจสอบสินค้า กรณีมีเหตุอันควรสงสัย ให้ตรวจสอบโดยวิธีการผ่านเครื่องสแกน และต้องมีการ

จัดเก็บข้อมูลของผู้ส่งสินค้าไว้เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน เพื่อเป็นข้อมูลให้ สคบ. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถตรวจสอบได้ในกรณีที่มีการร้องขอ และให้ทางกระทรวงมหาดไทย กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมศุลกากร และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สรุปผลการปราบปราม โดยให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นผู้รวบรวมข้อมูลรายสัปดาห์ และจัดแถลงผลให้ประชาชนรับทราบ ทั้งนี้ หากผู้ใดพบเห็นการลักลอบผลิต ขายบุหรี่ไฟฟ้า หรือน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า สามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจในท้องที่ หรือแจ้ง สคบ. ได้ที่สายด่วน ๑๑๖๖ เว็บไซต์ www.ocpb.go.th แอปพลิเคชัน OCPB Connect รวมทั้งศูนย์ดำรงธรรมในทุกจังหวัด หรือ สายด่วน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โทร. ๑๕๙๙ หรือ ศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ สายด่วน ๑๒๑๒ (๒๔ ชั่วโมง) รวมถึง อีเมล ๑๒๑๒@mdes.go.th

ทั้งนี้ ข้อมูลจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ รายงานว่า ระหว่างวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ - ๔ มีนาคม ๒๕๖๘ มีการดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับบุหรี่ไฟฟ้าจำนวน ๖๖๖ คดี โดยมีผู้ต้องหา รวม ๖๙๐ คน ตรวจยึดของกลางได้ทั้งสิ้น ๔๕๔,๙๕๘ ชิ้น คิดเป็นมูลค่าประมาณ ๔๑,๙๑๑,๘๑๕ บาท

๑๐.๖ รมต.จिरาพรเป็นประธานการประชุมมาตรการเกี่ยวกับการควบคุมการจำหน่ายบุหรี่ไฟฟ้า และสินค้าห้ามขายผ่านช่องทางออนไลน์



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



www.ncb.go.th



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๖๘ นางสาวจिरาพร สินธุ์ไพร รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นประธานการประชุมหารือมาตรการเกี่ยวกับการควบคุมการจำหน่ายบุหรี่ไฟฟ้าและสินค้าห้ามขายผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งได้มีข้อสั่งการให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินการตรวจสอบการจำหน่ายบุหรี่ไฟฟ้า รวมถึงสินค้าที่เป็นอันตรายห้ามจำหน่ายผ่านช่องทางออนไลน์ โดยวิธีการจำหน่ายบุหรี่ไฟฟ้าผ่านช่องทางออนไลน์ดังกล่าวทำให้กลุ่มเยาวชนคนรุ่นใหม่และประชาชนทั่วไปเข้าถึงการซื้อขายได้ง่าย รวมถึงการเฝ้าระวังและติดตามช่องทางการขนส่งบุหรี่ไฟฟ้าและสินค้าห้ามขายที่ผิดกฎหมายทุกประเภท พร้อมทั้งหารือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมดำเนินการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการควบคุมการจำหน่ายบุหรี่ไฟฟ้าและสินค้าห้ามขายผ่านช่องทางออนไลน์ทุกประเภท ให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ณ ห้องประชุมรัฐมนตรีตึกบัญชาการ ๑ ทำเนียบรัฐบาล

๑๐.๗ สคบ. เข้ม !! มาตรการตัดวงจรผู้ขายบุหรี่ไฟฟ้า



ตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี (นางสาวแพทองธาร ชินวัตร) ที่ได้มอบหมายให้รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวจิราพร สินธุไพร) รับผิดชอบบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อปราบปรามการขายบุหรี่ไฟฟ้าอย่างเข้มงวด จริงจัง และเด็ดขาด

เมื่อวันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๘ นางสาวทรงศิริ จุมพล รองเลขาธิการ รักษาการแทนเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และนายฐิตินันท์ สิงหา รองเลขาธิการ ได้สั่งการให้ศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบบริษัทขนส่งแห่งหนึ่ง หลังสืบทราบว่ามีผู้ขายบุหรี่ไฟฟ้ารายใหญ่นำสินค้าประเภทบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาสำหรับเติมบุหรี่ไฟฟ้า และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง มาฝากส่งที่บริษัทขนส่งเพื่อเตรียมจัดส่งให้แก่ผู้สั่งซื้อ ต่อมา นายเลิศศักดิ์ รักรธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ พร้อมพนักงานเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ สคบ. รวมจำนวน ๕ คน ได้เดินทางไปยังสถานที่รับฝากส่งสินค้าของบริษัทขนส่ง ซึ่งบริษัทขนส่งดังกล่าวได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี จึงได้ทำการตรวจสอบกล่องสินค้าต้องสงสัย พบว่าภายในกล่องพัสดุมิบุหรี่ไฟฟ้าชนิดสูบแล้วทิ้ง และน้ำยาสำหรับเติมบุหรี่ไฟฟ้าชนิดเปลี่ยนหัวสูบแล้วทิ้งเพื่อจัดส่งให้แก่ผู้ซื้อ พนักงานเจ้าหน้าที่จึงแจ้งให้พนักงานขนส่ง ทำการแยกกล่องสินค้าที่จัดส่งโดยผู้ส่งคนดังกล่าว ปรากฏว่ามีกล่องพัสดุทั้งสิ้น ๖๗๑ กล่อง ในกรณีนี้ พนักงานเจ้าหน้าที่จึงได้ยึดกล่องพัสดุดังกล่าวทั้งหมด และจะได้สืบสวนสอบสวนหาตัวผู้กระทำความผิดที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามกฎหมายต่อไป ทั้งนี้ การขายบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาสำหรับเติมบุหรี่ไฟฟ้า และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ถือเป็นความผิดฐานไม่ปฏิบัติตามคำสั่งคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ ที่ ๒๔/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๗ เรื่อง ห้ามผลิตเพื่อขาย ห้ามขายหรือให้บริการสินค้า บารากู บารากูไฟฟ้า หรือบุหรี่ไฟฟ้า หรือตัวยาบารากู น้ำยาสำหรับเติมบารากูหรือบุหรี่ไฟฟ้า ท่านใดพบเห็นการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาสำหรับเติมบุหรี่ไฟฟ้า สามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่ หรือแจ้งสายด่วน สคบ. ๑๖๖๖ หรือ www.ocpb.go.th

๑๐.๘ รมต. จิราพรเป็นประธานการประชุมมาตรการเกี่ยวกับการควบคุม การแพร่ระบาดของ
บุหรี่ไฟฟ้า ครั้งที่ ๓



เมื่อวันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๘ นางสาวจิราพร สินธุ์ไพโร รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นประธานการประชุมหารือมาตรการเกี่ยวกับการควบคุมการแพร่ระบาดของบุหรี่ไฟฟ้า ครั้งที่ ๓ พร้อมหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒๐ หน่วยงาน จากการประชุมหารือ ในแต่ละหน่วยงานแจ้งผลเกี่ยวกับการห้ามจำหน่ายบุหรี่ไฟฟ้า รวมถึงผลการจับกุมที่ผ่านมา ซึ่งแต่ละหน่วยงานได้พูดถึงผลการดำเนินงานที่ผ่านมา รวมถึงสถิติของการจับกุมตามมาตรการ ดังกล่าว ณ ห้องประชุม ๓๐๑ ตึกบัญชาการ ๑ สำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล

๑๐.๙ สคบ. ลงนาม MOU กับสมาคมผู้บริโภคแห่งสิงคโปร์ (CASE) ยกเว้นค่าธรรมเนียมเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ผู้บริโภคไทย



เมื่อวันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๘ นางสาวทรงศิริ จุมพล รองเลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) รักษาการแทนเลขาธิการ สคบ. พร้อมด้วยนางวิมลรัตน์ รุกขวรกุล เตรียาภิรมย์ ผู้อำนวยการส่วนความร่วมมือกับต่างประเทศ และนายสรณ์พัชร สรพรหม นักสืบสวนสอบสวน ได้เข้าร่วมการประชุมกรอบความร่วมมือเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจระหว่างไทย-สิงคโปร์ (STEER) ครั้งที่ ๗ ระดับรัฐมนตรี ณ ประเทศสิงคโปร์ ภายใต้การประชุมครั้งนี้ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์ (นายพิชัย นริพทะพันธุ์) ได้เป็นหัวหน้าคณะผู้แทนไทยในการเจรจากับฝ่ายสิงคโปร์ ซึ่งครอบคลุมความร่วมมือด้านเศรษฐกิจดิจิทัล การคุ้มครองผู้บริโภคออนไลน์ การค้าเกษตรกรรม สินค้าฮาลาล พลังงาน คาร์บอนเครดิต การลงทุน การท่องเที่ยว การคมนาคม และทรัพย์สินทางปัญญา โดยทั้งสองฝ่ายสามารถหาแนวทางการร่วมมือกันได้ ๖ ด้าน ได้แก่ การค้าผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ การคุ้มครองผู้บริโภคออนไลน์ การค้าเนื้อสุกรแปรรูป การค้าไก่แช่แข็ง การลงทุนด้านการเงิน และทรัพย์สินทางปัญญา หนึ่งในความสำเร็จสำคัญของ สคบ. ในการประชุมครั้งนี้ คือการลงนามบันทึกความเข้าใจ (MoU) ระหว่าง สคบ. และสมาคมผู้บริโภคแห่งสิงคโปร์ (CASE) ในด้านการระงับข้อพิพาทข้ามแดน โดยสาระสำคัญของข้อตกลงนี้คือ ฝ่ายสิงคโปร์จะยกเลิกการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายในการเจรจา ไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียนให้กับผู้บริโภคชาวไทย ซึ่งเดิมมีค่าใช้จ่ายประมาณ ๙๗๕ บาทต่อครั้ง ถือเป็นภาระลดภาระค่าใช้จ่ายให้กับผู้บริโภคไทย และส่งเสริมการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในระดับสากล นางสาวทรงศิริ จุมพล ได้เป็นผู้แทนลงนาม MoU ร่วมกับ Mr. Melvin Yong, President of CASE ซึ่งถือเป็นก้าวสำคัญในการพัฒนาความร่วมมือระหว่างหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคของทั้งสองประเทศ และตอกย้ำความมุ่งมั่นของ สคบ. ในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคชาวไทยในเวทีระหว่างประเทศ

๑๐.๑๐ รมต. จิราพรฯ แลกง้าวการแก้ไขปัญหการแพร่ระบาคของบุหรีไฟฟา



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



www.ocpb.go.th

ฝ่ายประชาสัมพันธ์

ตามนโยบายนางสาวแพทองธาร ชินวัตร นายกรัฐมนตรี ได้สั่งการให้มีการปราบปราม การลักลอบจำหน่ายบุหรี่ไฟฟ้าอย่างเร่งด่วน โดยรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวจิราพร สินธุไพร) สั่งการให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวน ๒๓ หน่วยงาน แก้ไขปัญหาการแพร่ระบาคของบุหรีไฟฟา เมื่อวันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๘ ณ ตึกนารีสโมสร ทำเนียบรัฐบาล นางสาวจิราพร สินธุไพร รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นประธานการแลกเปลี่ยนปัญห การแพร่ระบาคของบุหรีไฟฟา พร้อมด้วยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๕ หน่วยงาน ประกอบด้วย พลตำรวจโท อัคราเดช พิมลศรี ผู้ช่วยผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ นางสาวทรงศิริ จุมพล รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ปฏิบัติราชการแทนเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค นายธีรชัยอ้วนวานิช อธิบดีกรมศุลกากร กรมศุลกากร นายวรรณัฐ หนูรอด ที่ปรึกษาด้านการปกครอง กระทรวงมหาดไทยและนายกมลสิษฐ์ วงศ์บุตรน้อย รองเลขาธิการคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม การฟอกเงิน ได้ร่วมแลกเปลี่ยนในครั้งนี้สืบเนื่องจากการประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ที่ผ่านมา นายกรัฐมนตรีได้มอบหมายให้รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวจิราพร สินธุไพร) เป็นเจ้าภาพ รับเรื่องการควบคุมการแพร่ระบาคของบุหรีไฟฟาไปหารือร่วมกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเร่งรัดติดตาม การดำเนินมาตรการต่าง ๆ ให้เหมาะสม ชัดเจน ในการปราบปรามจับกุมบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด รวมทั้งดำเนินมาตรการในเชิงป้องกันการเข้าถึงและการใช้บุหรีไฟฟา ตลอดจนการพิจารณาปรับปรุงแก้ไข กฎหมายให้มีบทลงโทษที่ชัดเจนและรุนแรง ได้มีการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒๓ หน่วยงาน เพื่อให้ทุกหน่วยงานเร่งดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และจัดทำแผนปฏิบัติการในระยะเร่งด่วน หากพบมีการ จำหน่ายบุหรีไฟฟา น้ำยาสำหรับเติมบุหรีไฟฟาและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ต้องปิดกั้นทันที ซึ่งการลักลอบผลิต

เพื่อขายบุหรี่ไฟฟ้า น้้ายาบุหรี่ไฟฟ้า เป็นความผิดตามคำสั่งคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการที่ ๒๔/๒๕๖๗ เรื่อง ห้ามผลิตเพื่อขาย ห้ามขายหรือให้บริการสินค้า บาราเก๋ บาราเก๋ไฟฟ้าหรือ บุหรี่ไฟฟ้าหรือตัวยาบาราเก๋ น้้ายาสำหรับเติมบาราเก๋ไฟฟ้าหรือบุหรี่ไฟฟ้า หากฝ่าฝืนเป็นความผิดตาม พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๒๙/๙ วรรคสอง ต้องระวางโทษตามมาตรา ๕๖/๔ มีโทษจำคุกไม่เกิน ๓ ปี หรือปรับไม่เกิน ๖ แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ หากผู้ใดพบเห็นการลักลอบผลิต ขายบุหรี่ไฟฟ้า น้้ายาบุหรี่ไฟฟ้า สามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจในท้องที่ หรือแจ้ง สคบ. ได้ที่สายด่วน ๑๑๖๖ เว็บไซต์ www.ocpb.go.th แอปพลิเคชัน OCPB Connect รวมทั้งศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด

๑๐.๑๑ สคบ . ลงตรวจสัญญาธุรกิจ สถานออกกำลังกาย จังหวัดนครปฐม



เมื่อวันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๘ นางสาวทรงศิริ จุมพล รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รักษาการแทนเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา ลงพื้นที่ร่วมกับสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดนครปฐม และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม ในการตรวจสอบสัญญาธุรกิจให้บริการสถานออกกำลังกาย ณ จังหวัดนครปฐม เพื่อบังคับใช้กฎหมาย และเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมจากการเข้าใช้บริการสถานออกกำลังกาย และให้ผู้ประกอบธุรกิจได้ปฏิบัติตามอย่างถูกต้องตามกฎหมาย

๑๑. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดประชุมสัมมนาให้ความรู้แก่ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๘ ครั้ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. การจัดประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

๑.๑ โครงการพัฒนาบุคลากรภาครัฐในการปฏิบัติราชการตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล

การจัดโครงการพัฒนาบุคลากรภาครัฐในการปฏิบัติราชการตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรได้รับการอบรมให้มีทักษะการสืบสวนสอบสวน การเจรจาไกล่เกลี่ย การจัดทำสำนวนคดีผู้บริโภค การจัดทำสื่อดิจิทัล ตลอดจนทักษะอื่นที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อวันที่ ๑๐ - ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๘ ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๕๐ คน



ผลการดำเนินงาน : บุคลากรสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ มีการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานให้สามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการ รวมทั้งเสริมความเข้มแข็งให้แก่ประชาชนในการบริโภคสินค้าหรือบริการ และปฏิบัติงานอย่างมุ่งผลสัมฤทธิ์ และมีความเชี่ยวชาญ

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สำนักงานเลขานุการกรม ส่วนพัฒนาทรัพยากรบุคคล

๑.๒ โครงการยกระดับความคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสังคมผู้สูงอายุ จังหวัดสงขลา

การจัดโครงการยกระดับความคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสังคมผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ผู้สูงอายุ ที่ใช้บริการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุตามบ้าน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพชีวิตที่ดี ทั้งร่างกายและจิตใจและให้เกิดความเป็นธรรมตามหลักสิทธิมนุษยชนและสิทธิผู้บริโภค รวมถึงการกำกับดูแลบังคับใช้กฎหมายและตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุ ตลอดจนบูรณาการภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม การประชุมเชิงปฏิบัติการซักซ้อมความเข้าใจในการบังคับใช้กฎหมายคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการดูแลเด็ก ผู้สูงอายุ คนทุพพลภาพและผู้ป่วยตามสถานที่อยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๙ รวมถึงการลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุ ให้ปฏิบัติตามกฎหมายได้อย่างถูกต้อง ณ สถานประกอบการดูแลผู้สูงอายุ พร้อมทั้งลงพื้นที่ทำกิจกรรมรณรงค์ประชาสัมพันธ์สร้างความตระหนักถึงสิทธิผู้บริโภคเมื่อวันที่ ๑๐ - ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๘ ณ ห้องทัพบกสยาม ๔ ชั้น ๕ โรงแรมสุโขทัย แกรนด์ แอนด์ คอนเวนชัน เซ็นเตอร์ จังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๒๕๐ คน



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

ผลการดำเนินงาน : ผู้บริโภคโดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุได้มีความตระหนักรู้ในเรื่องของสิทธิผู้บริโภคมากขึ้น และนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน เพื่อที่จะหลีกเลี่ยงการตกเป็นเหยื่อจากผู้ประกอบการที่ไม่เป็นธรรม และเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนสังคมในการยกระดับความคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสังคมผู้สูงอายุพร้อมก้าวสู่สังคมสูงวัยแบบสมบูรณ์ด้วยสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีอย่างยั่งยืน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนประสานงานภาครัฐและเอกชน)

๑.๓ โครงการให้ความรู้ผู้ประกอบการ เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์และรถจักรยานยนต์ (รถใหม่) ที่มีการจดทะเบียนธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๗

การจัดโครงการให้ความรู้ผู้ประกอบการ เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์และรถจักรยานยนต์ (รถใหม่) ที่มีการจดทะเบียนธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการ บริษัท พีเอ็มดับเบิลยู (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัทผู้แทนจำหน่าย ให้ปฏิบัติตามประกาศฯ ได้ถูกต้อง ผ่านระบบออนไลน์ เมื่อวันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๘ ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๑๒๐ คน



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

ผลการดำเนินงาน : ประกอบธุรกิจที่ให้บริการเกี่ยวกับการขายรถยนต์และรถจักรยานยนต์ (รถใหม่) สามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์และรถจักรยานยนต์ (รถใหม่) ที่มีการจดทะเบียนธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๗ ผู้บริโภคที่ใช้บริการธุรกิจเกี่ยวกับการขายรถยนต์และรถจักรยานยนต์ (รถใหม่) ได้รับความคุ้มครองอย่างทั่วถึง

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

๑.๔ โครงการทรมกลมไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภค

การจัดโครงการทรมกลมไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภค โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การแก้ไขปัญหาลูกบริโภคมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นการไกล่เกลี่ยในมิติใหม่ ด้วยการใช้รูปแบบการไกล่เกลี่ยแบบหมู่คณะ ซึ่งช่วยในการแก้ไขข้อพิพาทของลูกบริโภคที่มีประเด็นร้องทุกข์ในลักษณะเดียวกัน วิธีการนี้ไม่เพียงแต่เพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ยังสามารถช่วยเหลือลูกบริโภคได้มากกว่า ๓ เท่า เมื่อเทียบกับการดำเนินการไกล่เกลี่ยรายกรณีช่วยเหลือลูกบริโภคได้ในจำนวนที่จำกัด นางสาวจิราพร สินธุ์ไพร รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ได้กล่าวถึงความสำคัญของการสนับสนุนการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและการแก้ไขปัญหาด้วยวิธีที่รวดเร็วและยุติธรรม โดยเน้นว่าการไกล่เกลี่ยไม่เพียงแต่เป็นเครื่องมือในการยุติข้อพิพาท แต่ยังเป็นการส่งเสริมการใช้ความยุติธรรมและการรักษาสิทธิของลูกบริโภคตามกฎหมาย การไกล่เกลี่ยช่วยให้ลูกบริโภคและผู้ประกอบธุรกิจสามารถมีความเข้าใจที่ตรงกันและหาทางออกที่เหมาะสมร่วมกันได้ ซึ่งเป็นการสร้างสังคมที่มีความเป็นธรรมและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น เมื่อวันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๘ ณ โรงแรม ทีเค. พาเลซ แอนด์ คอนเวนชัน กรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๒๕๐ คน



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

ผลการดำเนินงาน : เพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างลูกบริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งคาดว่าจะช่วยให้การแก้ไขปัญหาที่มีความรวดเร็วขึ้น เมื่อเทียบกับการดำเนินการแบบรายกรณี โดยจะช่วยลดขั้นตอน ลดระยะเวลา และเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ลูกบริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อยกระดับกระบวนการคุ้มครองสิทธิของลูกบริโภคและส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกบริโภคและผู้ประกอบธุรกิจในอนาคต

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

๑.๕ โครงการรับฟังความคิดเห็นร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจ การให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.

การจัดโครงการรับฟังความคิดเห็นร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐาน การรับเงิน (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผู้ประกอบการที่ให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงิน ปลายทางสามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้า โดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. และผู้บริโภค ที่ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางได้รับการคุ้มครองจากกฎหมายที่ประกาศออกไปอย่างทั่วถึง เมื่อวันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๘ ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๑๔๐ คน



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

ผลการดำเนินงาน : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับข้อมูลความคิดเห็น มาตรการ แนวทางการปรับปรุงแก้ไข รวมไปถึงข้อเสนอจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการพิจารณาร่างประกาศ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจ ที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

๑.๖ โครงการพัฒนากระบวนการขององค์กรสู่ Digital Transformation

การจัดโครงการพัฒนากระบวนการขององค์กรสู่ Digital Transformation โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรได้รับความรู้ ความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานถูกต้องตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของ สคบ. และทบทวน ยกเลิก หรือปรับปรุงกระบวนการขององค์กรสู่ Digital Transformation ให้เป็นปัจจุบันและทันสมัย ตามภารกิจและมีการกำหนด Leading Indicator เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๘ ณ โรงแรมทีเค. กรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๕๕ คน



ผลการดำเนินงาน : บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้เป็นไปตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของ สคบ. และประชาชนสามารถรับรู้แนวทางปฏิบัติงาน และได้รับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภคที่สะดวก รวดเร็วเพิ่มขึ้น หน่วยงานมีกระบวนการที่มีความสอดคล้องกับบทบาทภารกิจที่เป็นปัจจุบันทันสมัยและมีการวัดผลผลิต Leading Indicator ที่ชัดเจน ทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

๑.๗ โครงการพัฒนากฎหมายคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค กิจกรรมติดตาม ประเมินผล และทบทวน ผลสัมฤทธิ์ของแผนพัฒนากฎหมายของ สคบ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

การจัดโครงการพัฒนากฎหมายคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค กิจกรรมติดตาม ประเมินผล และทบทวนผลสัมฤทธิ์ของแผนพัฒนากฎหมายของ สคบ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อทบทวนและวิเคราะห์ปัญหาด้านตัวบทบัญญัติของกฎหมาย และการบังคับใช้กฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และกฎหมาย ลูกบท พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และกฎหมายลูกบท ศึกษา ค้นคว้า รวบรวม ข้อเท็จจริงสภาพปัญหา ข้อมูลและสถิติต่าง ๆ และหลักกฎหมายโดยค้นคว้าจากผลงานทางวิชาการด้านกฎหมาย ของไทยที่บังคับใช้อยู่ในปัจจุบัน และหรือกฎหมายของต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง และให้ความรู้ความเข้าใจ แก่ประชาชนและผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย เมื่อวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๘ ณ โรงแรม แคนทารี เบย์ ระยอง จังหวัดระยอง กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๖๐ คน



ผลการดำเนินงาน : ได้มีการพัฒนากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย สอดคล้องและเหมาะสม กับพฤติกรรมของผู้บริโภคในปัจจุบัน ผู้บริโภคทราบถึงสิทธิของตนเอง ได้รับความเป็นธรรมจากการกระทำ ของผู้ประกอบการมากขึ้น ผู้ประกอบธุรกิจมีความรับผิดชอบและตระหนักรู้ทำให้สามารถปฏิบัติตามกฎหมาย ได้อย่างถูกต้อง

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองกฎหมายและคดี

๑.๘ โครงการมหกรรมไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภค

การจัดโครงการมหกรรมไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภค โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างและพัฒนากระบวนการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในทุกมิติ เพื่อให้ผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิได้รับความช่วยเหลืออย่างเป็นธรรม รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดย สคบ. จะดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับกระบวนการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคและส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจในอนาคต เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๘ ณ โรงแรมเซ็นทารา ไทพี ศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๒๕๐ คน



ผลการดำเนินงาน : เพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งคาดว่าจะช่วยให้การแก้ไขปัญหามีความรวดเร็วขึ้น เมื่อเทียบกับการดำเนินการแบบรายกรณี โดยจะช่วยลดขั้นตอน ลดระยะเวลา และเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อยกระดับกระบวนการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคและส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจในอนาคต

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

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

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ จำนวน ๑ ครั้ง จำนวน ๖๒ เรื่อง
ดังนี้

- | | |
|---|-----------------|
| - การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านอาหารมัทรีพย์ | จำนวน ๖ เรื่อง |
| - การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านสินค้าและบริการ | จำนวน ๑๘ เรื่อง |
| - การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านโฆษณา | จำนวน ๑๑ เรื่อง |
| - การดำเนินคดีกับผู้ประกอบด้านธุรกิจขายตรง
และตลาดแบบตรง | จำนวน ๒ เรื่อง |
| - ยุติเรื่องร้องทุกข์ | |
| - ยุติเรื่องด้านอาหารมัทรีพย์ | จำนวน ๑ เรื่อง |
| - ยุติเรื่องด้านสินค้าและบริการ | จำนวน ๑๑ เรื่อง |
| - ยุติเรื่องด้านโฆษณา | จำนวน ๙ เรื่อง |
| - ยุติเรื่องด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง | จำนวน ๔ เรื่อง |

คณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ จำนวน ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง
ดังนี้

๑. การพิจารณาอุทธรณ์คำสั่งเพิกถอนทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงของบริษัท
ดีไอคอน กรุ๊ป จำกัด
๒. การพิจารณาข้อเสนอเพื่อปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยการขายตรงและตลาดแบบตรง
ของคณะกรรมการปรับปรุงและพัฒนากฎหมายว่าด้วยการขายตรงและตลาดแบบตรง สำนักงาน ป.ย.ป.

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

๑. คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก

- ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๕ เรื่อง
๑. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถจักรยานยนต์ใช้แล้ว
รถจักรยานยนต์ไฟฟ้าใช้แล้ว และรถจักรยานไฟฟ้าใช้แล้วเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก
 ๒. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์ใช้แล้วและ
รถยนต์ไฟฟ้าใช้แล้วเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก
 ๓. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์และรถยนต์ไฟฟ้า
เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก
 ๔. ศึกษาข้อมูลและรายละเอียดเพื่อจัดทำร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง
ให้หลังคาเหล็กกล้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก
 ๕. ขอให้พิจารณาทบทวนมติคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก กรณีการศึกษาข้อมูล
และรายละเอียดเพื่อจัดทำร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้หลังคาเหล็กกล้า (เมทัลชีท)
เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๒. คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๖ เรื่อง

๑. พิจารณาทบทวนประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๗

๒. พิจารณาให้ความเห็นสัญญาเช่าซื้อรถยนต์ของบริษัท นิสสัน ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕

๓. พิจารณาให้ความเห็นแบบสัญญามาตรฐานสัญญาจองรถยนต์ (รถใหม่) บริษัท นิสสัน มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์และรถจักรยานยนต์ที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๗

๔. พิจารณาให้ความเห็นแบบหลักฐานการรับเงินธุรกิจให้บริการเสริมความงามของบริษัท ชาวน่า อิตาเลีย (ประเทศไทย) จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๓

๕. พิจารณาทบทวนประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕ กรณีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยการเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ต้องไม่เกินอัตราร้อยละยี่สิบสามต่อไป

๖. พิจารณาให้ความเห็นแบบหลักฐานการรับเงินธุรกิจให้บริการเสริมความงามของบริษัท มาสเทอพิส จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๓

๓. คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง

๑. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC

๒. ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ของผู้ประกอบการธุรกิจ

คณะอนุกรรมการคณะต่างๆ

๑. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๔ ครั้ง จำนวน ๑๘ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนางสาวศรสวรรค์ ภักดีจันทร์

๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนางสาวอัญชลี มีเปี่ยม

๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนางสินทาน เดิมทำรัมย์

๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนางสุนะภา วารศรี

๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนางสาวแพทริเซีย เบญจฤทธิ์

๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท เรเว่ ออโตโมทีฟ จำกัด

๗. ขอให้พิจารณายุติเรื่องราวร้องทุกข์ของนางสาวภัทรนิษฐ์ ปิยะชาติวงษ์ชัย

๘. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนางสาวศรสวรรค์ ภักดีจันทร์

๙. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด

๑๐. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท มัม พรูฟเว่น จำกัด

๑๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนางสาววลัยรักษ์ เจริญวัฒนโยธิน เจ้าของร้านไทยหญ้าเทียม

๑๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท ออโตเปีย จำกัด และบริษัท เรเว่ ออโตโมทีฟ จำกัด

๑๓. ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งบริษัท วิลโฟ อินโนเวชั่น จำกัด (ผู้ผลิต) และบริษัท โคตรมหาเฮง ๑๖๘ จำกัด (ผู้จำหน่าย)

๑๔. ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งบริษัท แพลซ เอ็กซ์เพรส จำกัด

๑๕. ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งนางสาวพิมพ์พิศา พันชนะ

๑๖. ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งบริษัท มัม พรูฟเว่น จำกัด และนายรัตพล เรือนแก้ว ผู้รับเงิน

๑๗. ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งบริษัท โตโยต้า เอกนิมิตไทย จำกัด

๑๘. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายรุ่งเรือง รื่นแสง

๒. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร่ำร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๔ ครั้ง จำนวน ๑๒ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งแก่บริษัท แคปปิตอลจี ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด

๒. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายจิรวัดณ์ ละอองทอง กับพวก

๓. ขอให้พิจารณาทบทวนมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ครั้งที่ ๘/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

๔. ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งแก่บริษัท เทเวตี้ไฟร์ โซลูชั่น กรุป (ประเทศไทย) จำกัด

๕. ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งแก่นายบุญเสริม วิชาสดารกุล และนางสาวกุลนาถ พานทอง

๖. ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งแก่นายรุ่งเพชร ประเสริฐศรี

๗. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายลี ซุน ที

๘. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายเชษฐ ตั้งทรงจิตรากุล

๙. ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งแก่บริษัท ชุม คอนสตรัคชั่น แอนด์ ดีไซน์ จำกัด และนางสาวปิยมาศ จรรยาสมฤทธิ

๑๐. ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งแก่นายธนาเสฎฐ์ ธนาธรรณ์วรานนท์

๑๑. ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่ง ๑. นางสาวกรรณิกา แซ่อึ้ง ๒. นายรยากร แซ่อึ้ง ๓. นางสาวรัชันท์ แซ่อึ้ง ๔. นางสาวพรทิพย์ แซ่อึ้ง ๕. นายบรรยง รุ่งแสนสุขสกุล

๑๒. ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งแก่บริษัท ดีดี ดีไซน์ แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด

๓. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร่ำร้องทุกข์จากผู้บริโภคร้านโฆษณาและบริการ

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๑๑ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาทบทวนมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๖ ในการดำเนินคดีแพ่งนายสันติ เวหุ่บับ ในฐานะผู้ชำระบัญชีของบริษัท เดอะ ซิสพลัส แพรนไชส์ จำกัด

๒. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของผู้ร้องจำนวน ๘ ราย

๓. ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งแก่นางสาวไอศิกา ละใบสะอาด นางสาววิศรา ละใบสะอาด และนางสาวภคพร ยีกาเด็ยะ

๔. ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งแก่บริษัท อีแควแล็บ จำกัด

๕. ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งแก่บริษัท พิต แมทเทอร์ จำกัด

๖. ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งแก่บริษัท วี สปีค จำกัด

๗. ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งแก่บริษัท ทีละก้าว จำกัด

๘. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร่ำร้องทุกข์ของนางสาวสุกัญญา โกลาหะพะ

๙. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร่ำร้องทุกข์ของนางสาวสุปราณี เหล่าอุบล

๑๐. ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งนางสาวนุชรัตติ สิงหกุล

๑๑. ขอให้พิจารณาคำเนิรคดีแพ่งบริษัท ทราวิซโก อินโนเทค จำกัด

๔. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองข้อความบนฉลากสินค้า

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอความเห็นฉลากสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์สารปรับปรุงดินจากแคลเซียมคาร์บอเนตชนิดแขวนลอย อัลตรากรีน ULTRAGREEN ของบริษัท สยามผลิตภัณฑ์ปุ๋ย จำกัด

๕. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาลักษณะและเงื่อนไขการพิจารณาผลการทดสอบพิสูจน์สินค้าหรืออุปกรณ์ที่มีรังสี UVC จากผู้ประกอบการธุรกิจ

๒. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC

๓. ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ของผู้ประกอบการธุรกิจ

๖. คณะอนุกรรมการพิจารณาจัดทำร่างกฎหมายตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอหารือการพิจารณาอุทธรณ์คำสั่งเพิกถอนทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง บริษัท ดีไอคอน กรุ๊ป จำกัด

๒. การพิจารณาข้อเสนอเพื่อปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยการขายตรงและตลาดแบบตรง ของคณะกรรมการปรับปรุงและพัฒนากฎหมายว่าด้วยการขายตรงและตลาดแบบตรง สำนักงาน ป.ย.ป

๗. คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์ใช้แล้วและรถยนต์ไฟฟ้าใช้แล้วเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๒. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถจักรยานยนต์ใช้แล้ว รถจักรยานยนต์ไฟฟ้าใช้แล้ว และรถจักรยานไฟฟ้าใช้แล้วเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๘. คณะอนุกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณาให้ความเห็นหลักฐานการรับเงินการให้บริการเสริมความงามของบริษัท ชาน่า อิตาเลีย (ประเทศไทย) จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๓

๒. พิจารณาให้ความเห็นแบบหลักฐานการรับเงินธุรกิจให้บริการเสริมความงามของบริษัท มาสเทอพิส จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๓

๙. คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณาทบทวนประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๒ (หลังรับฟังประชาพิจารณ์)

๑๐. คณะอนุกรรมการติดตามสอดส่องและวินิจฉัยโฆษณา

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. การโฆษณาขายน้ำมันเครื่อง ยี่ห้อ YUKON ของบริษัท ไทยรุ่งเอนเนอร์จี จำกัด และบริษัท เฮลโล มีเดีย จำกัด
๒. การโฆษณาจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาล ของบริษัท ลอตเตอรี่พลัส จำกัด

๑๑. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๗ ครั้ง จำนวน ๒๖ เรื่อง ดังนี้

๑. รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะอนุกรรมการฯ จังหวัดนครราชสีมา (๒ เรื่อง)
๒. รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะอนุกรรมการฯ จังหวัดเชียงราย (๑ เรื่อง)
๓. แจ้งต่อคณะอนุกรรมการฯ จังหวัดนครราชสีมา พิจารณายุติ ตามความประสงค์ของผู้ร้อง (จำนวน ๑ เรื่อง)
๔. แจ้งต่อคณะอนุกรรมการฯ จังหวัดนครราชสีมา พิจารณาฟ้องตามมาตรา ๓๙ (จำนวน ๒ เรื่อง)
๕. แจ้งต่อคณะอนุกรรมการฯ จังหวัดนครราชสีมา พิจารณาส่ง คคบ. ยุติเรื่อง (จำนวน ๑ เรื่อง)
๖. คณะอนุกรรมการฯ จังหวัดปราจีนบุรี พิจารณาส่งเรื่องต่อ คคบ. พิจารณาดำเนินคดีตามมาตรา ๓๙ ต่อผู้ประกอบการธุรกิจ (จำนวน ๒ เรื่อง)
๗. คณะอนุกรรมการฯ จังหวัดปราจีนบุรี พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ (จำนวน ๑ เรื่อง)
๘. คณะอนุกรรมการฯ จังหวัดสมุทรสาคร พิจารณา ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม (จำนวน ๑ เรื่อง)
๙. คณะอนุกรรมการฯ จังหวัดสกลนคร พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ การดำเนินคดีไม่เป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวม ตามมาตรา ๓๙ (จำนวน ๒ เรื่อง)
๑๐. คณะอนุกรรมการฯ จังหวัดสกลนคร พิจารณาส่งเรื่องต่อ คคบ. พิจารณาดำเนินคดีตามมาตรา ๓๙ ต่อผู้ประกอบการธุรกิจ (จำนวน ๑ เรื่อง)
๑๑. คณะอนุกรรมการฯ จังหวัดอุดรธานี พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ การดำเนินคดีไม่เป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวม ตามมาตรา ๓๙ (จำนวน ๒ เรื่อง)
๑๒. คณะอนุกรรมการฯ จังหวัดอุดรธานี พิจารณาส่งเรื่องต่อ คคบ. พิจารณาดำเนินคดีตามมาตรา ๓๙ ต่อผู้ประกอบการธุรกิจ (จำนวน ๑ เรื่อง)
๑๓. คณะอนุกรรมการฯ จังหวัดอุดรธานี พิจารณา ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม (จำนวน ๒ เรื่อง)
๑๔. คณะอนุกรรมการฯ จังหวัดหนองคาย พิจารณา ของบสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติม (จำนวน ๑ เรื่อง)
๑๕. คณะอนุกรรมการฯ จังหวัดนครราชสีมา พิจารณา ขอข้อมูลผู้ร้องเพิ่มเติม (จำนวน ๖ เรื่อง)

๑๒. คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. บริษัทรุ่งเรืองเพิ่มทรัพย์ก่อสร้าง จำกัด ขัดหนังสือเรียก ม.๕ (๔) ม.๔๕ (จังหวัดสิงห์บุรี มีมติให้มีหนังสือเรียกอีกครั้ง)

๑๓. คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๔๗ ครั้ง เรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๗๕ เรื่อง ผู้ร้อง จำนวน ๘๗ ราย ไกล่เกลี่ยสำเร็จ จำนวน ๓๙ เรื่อง ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ จำนวน ๓๖ เรื่อง และจำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย ๗,๖๗๗,๐๐๔.๕๐ บาท (เจ็ดล้านหกแสนเจ็ดหมื่นเจ็ดพันสี่บาทห้าสิบบสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย (บาท)
ด้านยานยนต์	๓	๓	๓	-	๓	-
ชุดที่ ๑ (ด้านสัญญา)	๔	๔	๑๐	๔	-	๓๙๐,๕๐๐.๐๐
ชุดที่ ๒ (ด้านสัญญา)	๔	๘	๘	๕	๓	๑,๘๑๘,๐๐๐.๐๐
ชุดที่ ๓ (ด้านฉลาก)	๖	๒๔	๒๔	๑๑	๑๓	๔,๓๑๓,๒๓๔.๕๐
ชุดที่ ๔ (ด้านโฆษณา)	๒	๔	๔	๒	๒	๓๗,๐๐๐.๐๐
ชุดที่ ๕ (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง)	๒	๓	๓	๒	๑	๑๐๖,๙๗๐.๐๐
ชุดที่ ๖ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๗ (ด้านสินค้าและบริการ)	๕	๕	๕	๒	๓	๔,๓๐๐.๐๐
ด้านเวชกรรม ทันตกรรม สถานเสริมความงาม	๖	๖	๖	๖	-	๑,๐๐๗,๐๐๐.๐๐
ด้านต่างประเทศ	-	-	-	-	-	-
ประจำจังหวัด	๑๕	๑๘	๒๔	๗	๑๑	-
รวม	๔๗	๗๕	๘๗	๓๙	๓๖	๗,๖๗๗,๐๐๔.๕๐

๑๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ผู้รับบริการแสดงความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

- | | |
|--|-----------------|
| ๑) แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม | จำนวน ๑๖๘ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐% | |
| ๒) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) | จำนวน ๑๖๘ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๙% | |
| ๓) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ | จำนวน ๒,๑๕๔ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๒๘% | |
