

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

คำนำ

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

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานสรุปผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะเป็นประโยชน์ให้แก่หน่วยงานต่างๆ และประชาชนทั่วไปสามารถนำข้อมูลผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

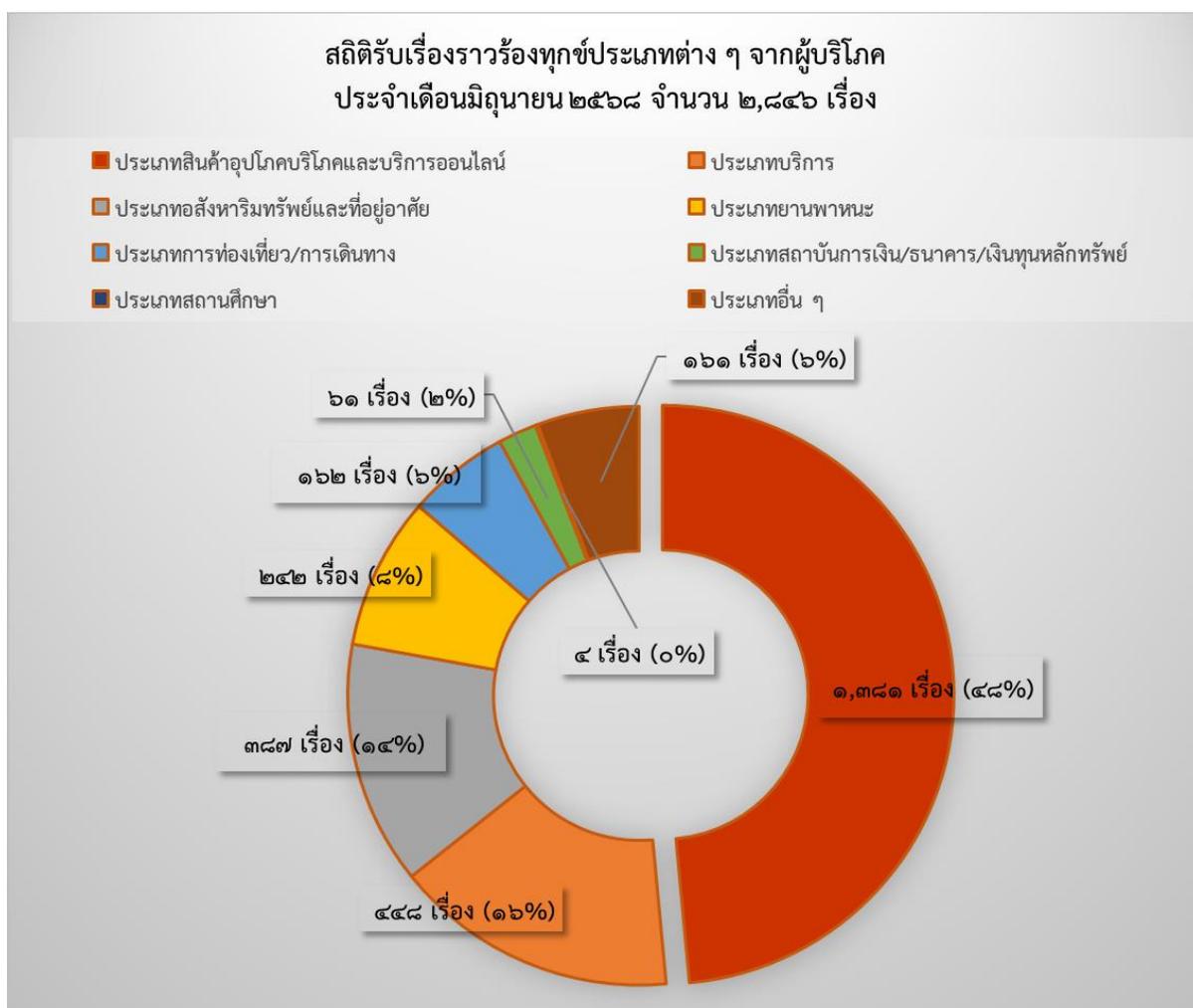
สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘	ก
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑
๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑๖
๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๗
๔. การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๗
๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค	๑๘
๖. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล	๑๘
๗. การจดทะเบียน และการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง	๑๙
๘. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๒๑
๙. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค	๒๒
๑๐. ข่าวเด่นประจำเดือน	๒๓
๑๑. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	๔๙
๑๒. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ	๖๐
๑๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์	๖๒

**สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค
และผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘**

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)
ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒,๘๔๖ เรื่อง

แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค



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

๑.๑ สถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ที่เข้ามามากที่สุด

ประเภทเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับ		
ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องทุกข์ (ประเภทย่อย)	จำนวน (เรื่อง)
๑.	ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์)	๑,๐๓๗
๒.	รถยนต์ (ประเภทยานพาหนะ)	๒๒๙
๓.	อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย)	๑๔๙
๔.	ศูนย์บริการ (ประเภทบริการ)	๑๓๔
๕.	สินค้าบริโภค (ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์)	๑๑๔

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

๒.๑ ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติ จากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๑๑๖ เรื่อง ผู้บริโภค ๑,๑๕๒ ราย เป็นเงิน ๓๘,๖๑๙,๓๔๗.๔๐ บาท (สามสิบแปดล้านหกแสนหนึ่งหมื่นเก้าพันสามร้อยสี่สิบเจ็ดบาทสี่สิบสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ส่วนบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์	๗๐๒	๗๐๒	-
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๕๐	๖๘	๔,๑๐๐,๖๘๖.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๑๕๘	๑๖๔	๓,๔๖๖,๗๓๓.๔๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๔๕	๕๗	๓๐,๗๘๔,๗๙๓.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๒๔	๒๔	-
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๑๓๗	๑๓๗	๒๖๗,๑๓๕.๐๐
รวม	๑,๑๑๖	๑,๑๕๒	๓๘,๖๑๙,๓๔๗.๔๐

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านๆ มาด้วย)

๒.๒ กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ได้สรุปผลการดำเนินงาน เรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคซึ่งมีเรื่องค้างตามขั้นตอนกระบวนการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคถึงปัจจุบัน (เดือนมิถุนายน ๒๕๖๘) ทั้งหมด ๖,๕๓๐ เรื่อง รายละเอียดดังนี้

ประเภทหลัก	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์	๓,๔๐๑	๕๒.๐๘
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑,๐๙๙	๑๖.๘๓
บริการ	๘๘๓	๑๓.๕๒
ยานพาหนะ	๕๔๓	๘.๓๑
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๓๖๙	๕.๖๖
สถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์	๑๒๐	๑.๘๔
สถานศึกษา	๙	๐.๑๔
อื่น ๆ	๑๐๖	๑.๖๒
รวม	๖,๕๓๐	๑๐๐

ที่มา : จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๘

๒.๒.๑ ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์ค้างประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ จำนวน ๓,๔๐๑ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ	จำนวน
สินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ (๓,๔๐๑)	ส่งต่อเจ้าหน้าที่	๒,๐๓๙
	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล	๖๕๙
	ผู้ร้องส่งเอกสาร/ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	๕๒๗
	ให้ผู้ประกอบการชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางแก้ไขปัญหา	๓๒
	อนุกรรมการกลั่นกรองมีมติให้ สอบถาม ทบทวนเพิ่มเติม	๒๙
	รับเรื่องร้องทุกข์	๒๘
	อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริงของเจ้าหน้าที่	๒๖
	หนังสือเรียกผู้ประกอบการ (ผู้ถูกร้องทุกข์)	๒๓
	ขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๒๓
	การเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นเจ้าหน้าที่	๖
	สร้างรายการร้องทุกข์ใหม่	๓
	แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ	๑
	ไกล่เกลี่ยโดยอนุกรรมการฯ	๑
	ส่งกลับหน่วยงานต้นทาง	๑
	ส่งเข้าคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยฯ ระดับจังหวัด	๑
	ยกเลิกรายการขอเอกสารเพิ่มเติมโดยเจ้าหน้าที่	๑
เสนอคณะกรรมการฯ มีมติให้ฟ้องดำเนินคดี	๑	

๒.๒.๒ ประเภทสงฆ์ธรรมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์คงค้างประเภทสงฆ์ธรรมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๑,๐๙๙ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ	
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย (๑,๐๙๙)	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล	๔๕๘
	ส่งต่อเจ้าหน้าที่	๓๗๕
	ผู้ร้องส่งเอกสาร/ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	๑๔๑
	รับเรื่องร้องทุกข์	๔๒
	ให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางแก้ไขปัญหา	๓๓
	เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่	๒๕
	อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริงของเจ้าหน้าที่	๑๖
	เสนอคณะกรรมการฯ มีมติให้ฟ้องดำเนินคดี	๓
	แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ	๒
	ส่งเข้าคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (คคบ.)	๒
	ไกล่เกลี่ยโดยอนุกรรมการฯ	๑
	ส่งเข้าคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยฯ ระดับจังหวัด	๑

๒.๒.๓ ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์คงค้างประเภทบริการ จำนวน ๘๘๓ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ	
บริการ (๘๘๓)	ส่งต่อเจ้าหน้าที่	๔๒๓
	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล	๒๑๗
	ผู้ร้องส่งเอกสาร/ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	๑๕๙
	รับเรื่องร้องทุกข์	๓๘
	อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริงของเจ้าหน้าที่	๑๕
	ให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางแก้ไขปัญหา	๑๔
	การเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นเจ้าหน้าที่	๖
	ขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๓
	หนังสือเรียกผู้ประกอบการ (ผู้ถูกร้องทุกข์)	๒
	สร้างรายการร้องทุกข์ใหม่	๒
	อนุกรรมการกลั่นกรองมีมติให้ สอบถาม ทบทวนเพิ่มเติม	๑
	ส่งกลับหน่วยงานต้นทาง	๑
	เสนอคณะกรรมการฯ มีมติให้ฟ้องดำเนินคดี	๑
	ส่งสำนักกฎหมายและคดีเพื่อหาหรือข้อกฎหมาย	๑

๒.๒.๔ ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์คงค้างประเภทยานพาหนะ จำนวน ๕๔๓ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ	
ยานพาหนะ (๕๔๓)	ส่งต่อเจ้าหน้าที่	๑๙๓
	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล	๒๑๙
	ผู้ร้องส่งเอกสาร/ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	๗๓
	รับเรื่องร้องทุกข์	๓๕
	ให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางแก้ไขปัญหา	๑๑
	อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริงของเจ้าหน้าที่	๘
	การเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นเจ้าหน้าที่	๓
	ส่งเข้าคณะกรรมการไกล่เกลี่ยฯ ระดับจังหวัด	๑

๒.๒.๕ ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์คงค้างประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง จำนวน ๓๖๙ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ	
การท่องเที่ยว/การเดินทาง (๓๖๙)	ส่งต่อเจ้าหน้าที่	๑๗๒
	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล	๑๒๓
	ผู้ร้องส่งเอกสาร/ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	๔๙
	อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริงของเจ้าหน้าที่	๑๑
	ส่งกลับหน่วยงานต้นทาง	๗
	รับเรื่องร้องทุกข์	๔
	ให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางแก้ไขปัญหา	๒
	การเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นเจ้าหน้าที่	๑

๒.๒.๖ ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์คงค้างประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ จำนวน ๑๒๐ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ	
สถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ (๑๒๐)	ส่งต่อเจ้าหน้าที่	๕๓
	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล	๓๒
	ผู้ร้องส่งเอกสาร/ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	๒๐
	รับเรื่องร้องทุกข์	๖
	ให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางแก้ไขปัญหา	๕
	การเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นเจ้าหน้าที่	๒
	อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริงของเจ้าหน้าที่	๒

๒.๒.๗ ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์คงค้างประเภทสถานศึกษา จำนวน ๙ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ
สถานศึกษา (๙)	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล ๔
	ผู้ร้องส่งเอกสาร/ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ๓
	ส่งต่อเจ้าหน้าที่ ๑
	ให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางแก้ไขปัญหา ๑

๒.๒.๘ ประเภทอื่น ๆ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์คงค้างประเภทอื่น ๆ จำนวน ๑๐๖ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ
อื่น ๆ (๑๐๖)	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล ๑๐๖

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินการรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒๓ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๕๑ ราย เป็นเงิน ๖,๙๓๙,๕๗๐.๐๐ บาท (หกล้านเก้าแสนสามหมื่นเก้าพันห้าร้อยเจ็ดสิบบาทถ้วน)

๔. การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๓๘ คดี ผู้บริโภค ๗๔ ราย เป็นเงิน ๑๖,๕๕๑,๓๑๕.๐๐ บาท (สิบหกล้านห้าแสนห้าหมื่นหนึ่งพันสามร้อยสิบห้าบาทถ้วน)

๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑๔ คดี ผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๒๔ ราย เป็นเงิน ๑,๒๔๔,๐๐๐.๐๐ บาท (หนึ่งล้านสองแสนสี่หมื่นสี่พันบาทถ้วน)

๖. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

ได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล จำนวน ๑๒ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๑๒ ราย เป็นเงิน ๓,๗๒๓,๒๖๘.๘๙ บาท (สามล้านเจ็ดแสนสองหมื่นสามพันสองร้อยหกสิบบาทแปดสิบบาทแปดสิบบาทถ้วน)

๗. ข้อมูลการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

๗.๑ การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน จำนวน ๑๑ ราย

๗.๒ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง จำนวน ๑๕ ราย

๘. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ

ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ดังนี้ ตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป จำนวน ๑๐๓ ราย

๙. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๘๒ เรื่อง/ครั้ง/เล่ม

๑๐. ข่าวเด่นประจำเดือน

มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒๖ เรื่อง ได้แก่ (๑) “คคบ. ฟ้องผู้ประกอบการกว่า ๓๖ ราย ฐานละเมิดสิทธิผู้บริโภคความเสียหายรวมเกือบ ๕ ล้านบาท และเตรียมออกประกาศแนวทางการใช้ข้อความโฆษณาที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญของสินค้า” (๒) สคบ. ร่วมออกรายการ “วันใหม่ว่าไรดี” ประเด็น เมื่อคอนเทนต์ “แซบ” เกินขีด สหพันธ์ผู้บริโภคอยู่ไหน (๓) สคบ. เรียกสอบ NETA กรณีผู้บริโภคไม่ได้รับบริการหลังการขาย (๔) สคบ. ผนึกกำลังร่วมกับศุลกากร หาแนวทางปราบปรามสินค้าที่ไม่มีฉลาก (๕) เตือนภัยนักท่องเที่ยว! ระวัง “ทัวร์ล่องหน” ยกเลิกกะทันหัน บริการไม่ตรงปก แนะ ๖ ข้อควรจำก่อนจองทัวร์ (๖) สคบ. เตือนผู้บริโภค เลือกซื้ออย่างต้องตรวจสอบฉลาก ก่อนตัดสินใจซื้อ (๗) สคบ. ร่วมกับกรมธุรกิจพลังงาน ลงพื้นที่ตรวจสอบร้านจำหน่ายถังแก๊สหุงต้มในพื้นที่กรุงเทพฯ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค (๘) สคบ. ผนึกกำลัง สวทช. ยกระดับการร้องเรียนผ่าน Traffy Fondue (๙) สคบ. ร่วมหารือสมาคมอุตสาหกรรมยานยนต์ไทย ขับเคลื่อนนโยบายคุ้มครองผู้บริโภค (๑๐) สคบ. นำทีมลุย ๓ ปฏิบัติการใหญ่ ตรวจสอบโกดังสินค้าไม่ตรงปก ไม่จัดทำฉลาก เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภค (๑๑) สคบ. ลงพื้นที่สอบ NETA เร่งรัดการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค (๑๒) สคบ. ร่วมออกรายการ NBT มีคำตอบ ประเด็น : เสพคอนเทนต์ตามอินฟลูฯ อย่างมีสติ (๑๓) สคบ. เป็นประธานการประชุมคณะกรรมการอาเซียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (ACCP) ครั้งที่ ๓๐ ณ สาธารณรัฐอินโดนีเซีย (๑๔) สคบ. ร่วมประชุมหารืองานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคกับคณะกรรมการพัฒนาการเมืองฯ (๑๕) สคบ.หารือความร่วมมือกับ สคบ. เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในธุรกิจการให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภค (๑๖) เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สั่งออกประกาศควบคุมการโฆษณา ภาพเสมือนจริงที่สร้างด้วย AI เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค (๑๗) รมต. จิราพรฯ สั่งเดินหน้าปรับปรุงกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ก้าวทันการค้าในยุคดิจิทัลและสอดรับเศรษฐกิจดิจิทัล - เสริมสิทธิผู้บริโภค (๑๘) สคบ. จัดประชุมหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาและเร่งเรียกคืน “ถุงลมนิรภัยทาคาตะ” (๑๙) สคบ. ไม่ปล่อยผ่าน ลุยตรวจเข้ม โกดังสินค้าไม่จัดทำฉลาก (๒๐) การประชุมเชิงปฏิบัติการ (WORKSHOP) ตามแผนปฏิบัติการเชิงยุทธศาสตร์ของอาเซียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๗๓ (ASAPCP ๒๐๓๐) และกรอบความร่วมมือภายใต้แผนงานบูรณาการทางเศรษฐกิจระหว่างอาเซียน - สหราชอาณาจักร (UK EIP) (๒๑) สคบ. ให้สัมภาษณ์รายการ สถานีประชาชน กรณีปัญหาผู้ใช้รถยนต์ไฟฟ้า NETA หลังบริษัทแม่ในจีนเข้าสู่กระบวนการล้มละลาย (๒๒) สคบ. ให้สัมภาษณ์รายการ สถานีประชาชน กรณีปัญหาผู้ใช้รถยนต์ไฟฟ้า NETA หลังบริษัทแม่ในจีนเข้าสู่กระบวนการล้มละลาย (๒๓) สคบ. ลุยตรวจธุรกิจรับจ้างก่อสร้างและรับเหมาต่อเติมอาคาร เดินหน้าคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเต็มกำลัง (๒๔) สคบ. เดินหน้าคุ้มครองผู้บริโภคอย่างต่อเนื่องตรวจเข้มโกดังสินค้าไม่จัดทำฉลาก (๒๕) มั่นใจได้! สคบ. ลุยตรวจธุรกิจรับจ้างก่อสร้างและรับเหมาต่อเติมอาคาร เดินหน้าคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเต็มกำลัง (๒๖) สคบ. เสริมความรู้โทษพิษภัย “บุหรี่ปั๊พฟ้า” ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

๑๑. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๑ ครั้ง ได้แก่ (๑) โครงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ (๒) โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่องนโยบายและทิศทางการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค (๓) โครงการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับภูมิภาค กิจกรรมการขับเคลื่อนแผนงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น (ครั้งที่ ๒) (๔) โครงการชักจูงความเข้าใจเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจเช่าซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๔๔ (๕) โครงการชักจูงความเข้าใจเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้ที่นึ่งนึ่งนึ่งสำหรับเด็กเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก (๖) โครงการชักจูงความเข้าใจประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้สินค้าที่มีรังสีอัลตราไวโอเล็ต ความยาวคลื่นช่วงซี (Ultraviolet C หรือ UV-C) เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก (๗) โครงการสัมมนาเสริมสร้างความเข้มแข็งด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค (รูปแบบออนไลน์) กิจกรรมพัฒนาศักยภาพด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค (ครั้งที่ ๓) เขต ๓ - ๙ (๘) โครงการพัฒนากระบวนการขององค์กรสู่ Digital Transformation (๙) โครงการชักจูงความเข้าใจประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้ผลิตภัณฑ์ก๊าซปิโตรเลียมเหลวบรรจุกระป๋องและผลิตภัณฑ์เตาแก๊สแบบพกพาเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก (๑๐) โครงการ “OCPB's Approved” กิจกรรมคาราวานคุ้มครองผู้บริโภค ๔ ภาค ๔ มิติ ณ ภาคใต้ จำนวน ๕ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดตรัง จังหวัดภูเก็ต จังหวัดพังงา จังหวัดสุราษฎร์ธานี (๑๑) โครงการมหกรรมไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภค ครั้งที่ ๓

๑๒. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	จำนวน ครั้ง	จำนวน เรื่อง
ส่วนกลาง	๑๓	๔๐
คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา	๒	๒
คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	๑	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป	๓	๑๘
คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์	๔	๑๑
คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย	๑	๓
คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน	๒	๓
รวม	๑๓	๔๐

๑๒.๑ คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ย เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับ การชดเชย (บาท)
รวม	๑๖	๓๗	๓๗	๑๕	๒๒	๓,๑๐๐,๖๗๔.๐๗

๑๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

๑๓.๑ ความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๓๓ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐ %

๑๓.๒ ความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) จำนวน ๒๓๓ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๙ %

๑๓.๓ ความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จำนวน ๒,๕๑๒ ราย

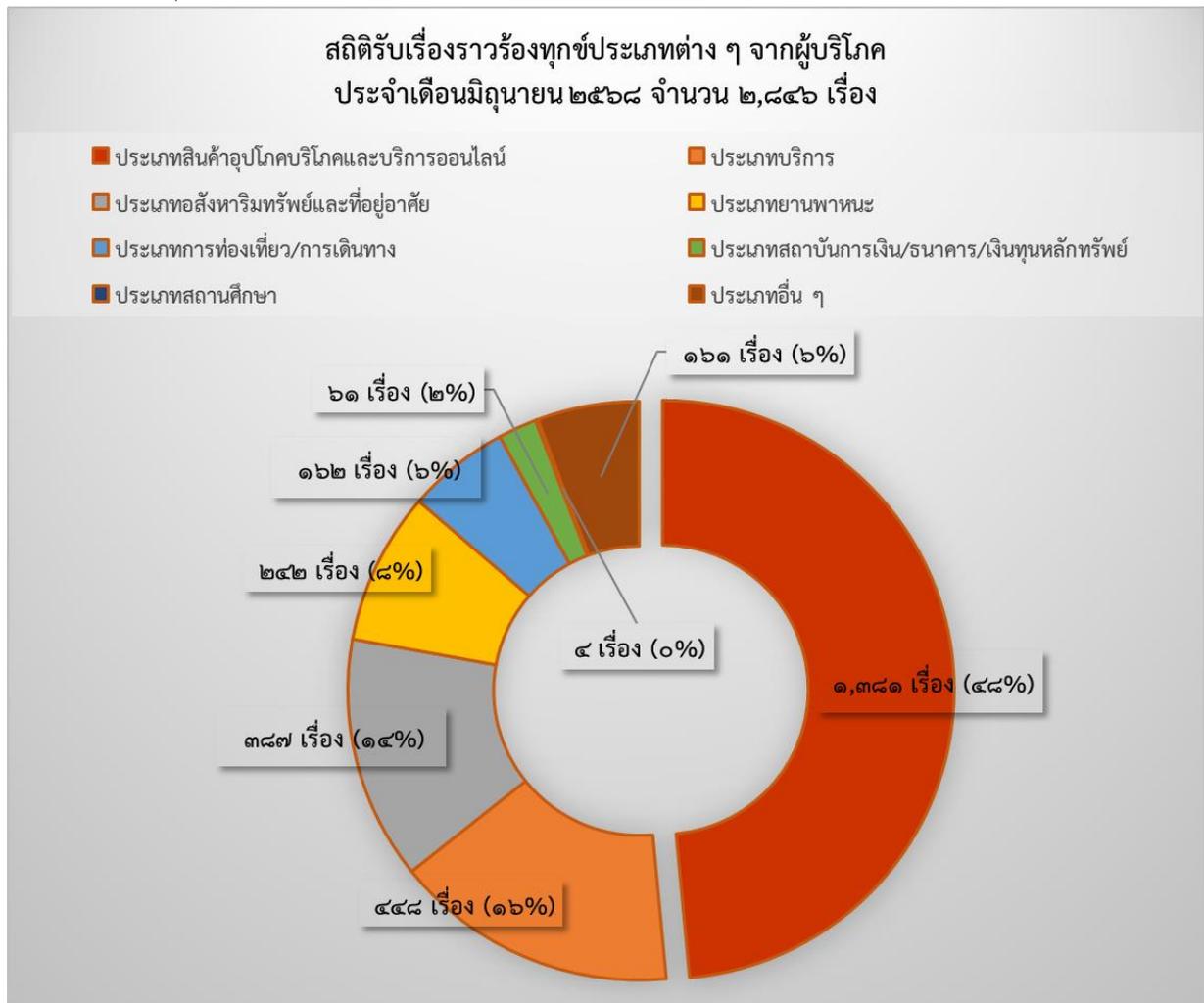
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๓๗%

**สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักนายกรัฐมนตรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (เดือนมิถุนายน ๒๕๖๘)**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ รวมทั้งนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘ สรุปได้ ดังนี้

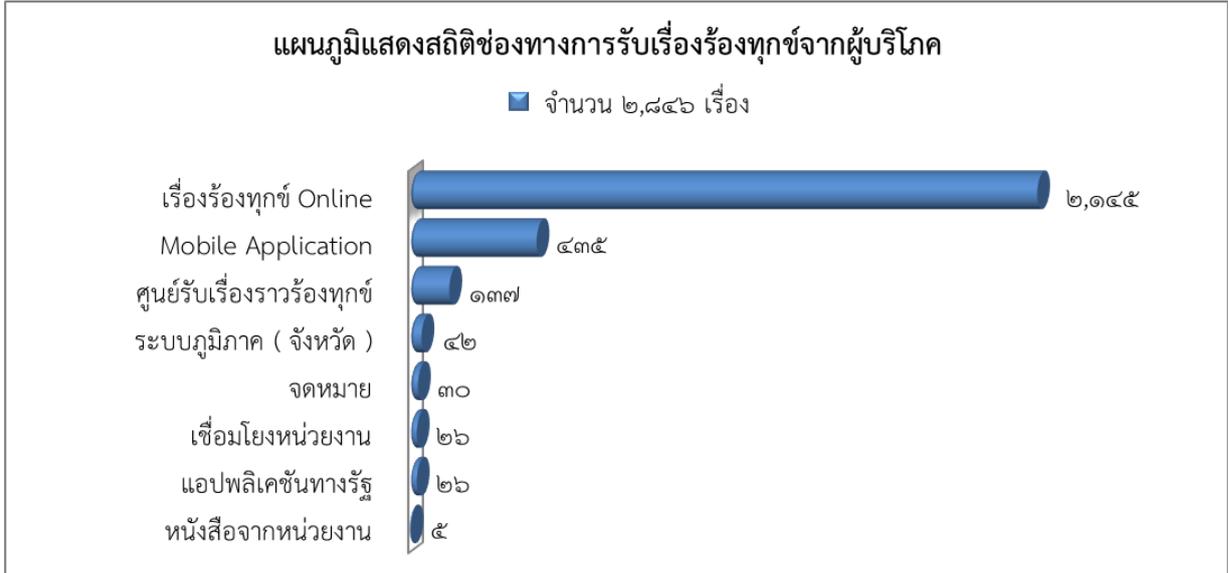
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค

๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒,๘๔๖ เรื่อง รายละเอียดดังนี้



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

ช่องทางเรื่องร้องทุกข์ : สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม 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 ซึ่งในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ จำนวน ๒,๘๔๖ เรื่อง ดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ จำนวน ๑,๓๘๑ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๑,๐๓๗)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๔๕๗
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๘๙
	ขอเงินคืน	๑๙๖
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๗
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๓๕
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๑๑
	สินค้าชำรุด	๘
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๑	
สินค้าบริโภค (๑๑๔)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๙๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๑
	โฆษณาเกินจริง	๒
	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	๑
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๑
	คุณภาพอาหาร	๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๑๐๒)	สินค้าชำรุด	๖๕
	ไม่ได้มาตรฐาน	๒๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๙
	โฆษณาเกินจริง	๒
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๒๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑	
เครื่องมือสื่อสาร (๒๔)	สินค้าชำรุด	๑๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๒๔)	ไม่ได้มาตรฐาน สินค้าชำรุด	๑๗ ๗
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๑๘)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๘
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๕)	สินค้าชำรุด สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๙ ๖
เฟอร์นิเจอร์ (๑๓)	ไม่ได้มาตรฐาน สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า สินค้าชำรุด	๑๐ ๒ ๑
เครื่องประดับ (๕)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓ ๒
อะไหล่รถยนต์ (๑)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
เครื่องมือด้านการเกษตร (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
วัสดุก่อสร้าง (๑)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
วัตถุมงคล (๑)	ขอเงินคืน	๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ จำนวน ๑,๐๓๗ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ

๒. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ จำนวน ๔๔๘ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ศูนย์บริการ (๑๓๔)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๓๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๑
สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๙๖)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๖๘
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑๘
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๑
	คุณภาพบริการ	๑
	ขอเงินคืน	๑
ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๑	
ประกันภัย (๕๗)	ตรวจสอบการให้บริการ	๔๙
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๘
Internet (๕๐)	ค่าบริการเกินจริง	๓๓
	สัญญา Hispeed Internet ช้า	๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๖
	ขอคำปรึกษา	๓
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๓๒)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๓๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
ร้านอาหาร (๑๔)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข/สิทธิประโยชน์	๑๐
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๑
	อาหารเป็นพิษ/เน่าเสีย	๑
	ไม่สะอาด	๑
ฟิตเนส (๑๔)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๓
	ยกเลิกสัญญา	๑
โรงพยาบาล/คลินิก (๑๓)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑๐
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
	เลือกปฏิบัติ	๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
ห้างสรรพสินค้า (๑๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๒
สัญญาบริการ (๖)	ผิดสัญญา	๓
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๓
บัตรชมการแสดง (๕)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๕

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อยู่ซ่อมรถ (๓)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๑
	ศูนย์บริการซ่อม/อยู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
รถเช่า (๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๓
เนอร์สซิ่งโฮม (๒)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๒
ตู้เติมเงิน (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
บริการจัดหางาน (๑)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๑
สุขภาพ (๑)	ยกเลิกสัญญา	๑
รถ ขสมก. (๑)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
ประกันชีวิต (๑)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
ธุรกิจขายตรง (๑)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑
ประปา (๑)	คิดค่าบริการเกินจริง	๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ศูนย์บริการ จำนวน ๑๓๔ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบการให้บริการ

๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๓๘๗ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนมิถุนายน ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๑๔๙)	ขอเงินประกันคืน	๘๙
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๒๘
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๒๒
	ขอเงินคืน	๒
	เรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด	๒
	ถูกโจรกรรมทรัพย์สิน/ขูดค่าเสียหาย	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
เฟอร์นิเจอร์ชำรุดบกพร่องก่อนเข้าอยู่อาศัย	๑	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๙๙)	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๔๕
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๑
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๘
	ขอเงินคืน	๘
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก	๓
	ขอคำปรึกษา	๓
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ไม่ปลูกสร้าง	๑
ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑	
ขอให้แก้ไขเพิ่มเติมสัญญา	๑	
บ้านจัดสรร (๖๘)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๓๘
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๖
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๗
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๓
	ขอคำปรึกษา	๑
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑	
ว่าง้างก่อสร้าง (๔๐)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๒๕
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๖
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๕
	ยกเลิกสัญญา	๒
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๒๐)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ยกเลิกสัญญา	๑๙ ๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๑๐)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ ไม่ปลูกสร้าง ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๕ ๒ ๑ ๑ ๑
ที่ดิน (๑)	ไม่คืนเงินค่าจอง/เงินทำสัญญา	๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า จำนวน ๑๔๙ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินประกันคืน

๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ จำนวน ๒๔๒ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๒๒๙)	ชำรุด	๑๒๘
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓๗
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓๓
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๐
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๗
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๔
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๓
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๓
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๒
	ขอเงินคืน	๑
ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑	
รถยนต์มือสอง (๗)	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน	๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
	ชำรุด	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
ขอเงินจองคืน	๑	
รถจักรยานยนต์ (๕)	ชำรุด	๕
รถจักรยาน (๑)	ชำรุด	๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ จำนวน ๒๒๙ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ชำรุด

๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง จำนวน ๑๖๒ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนมิถุนายน ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๘๙)	ขอคืนค่าโดยสาร	๖๔
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๑๔
	ตรวจสอบการให้บริการ	๙
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๑
	ตั๋วถูกยกเลิก	๑
โรงแรม (๓๘)	ขอเงินคืน	๒๐
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๒
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๓๕)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	ขอคืนค่าโดยสาร	๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน จำนวน ๘๙ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอคืนค่าโดยสาร

๖. ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ จำนวน ๖๑ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
บัตรเครดิต (๒๓)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑๖
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ ๕
	ขอเงินคืน ๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม ๑
เช่าซื้อ (๑๗)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๑
	ปิดบัญชีสินค้า ๑
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป ๑
	ค่าปรับสูงเกินจริง ๑
	ตรวจสอบค่าชำระงวด ๑
สินเชื่อ (๑๑)	พฤติกรรมการทวงหนี้ ๘
	ขอคำปรึกษา ๑
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา ๑
	กู้ไม่ผ่าน ๑
ธนาคาร (๘)	ขอคำปรึกษา ๔
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ ๑
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป ๑
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย ๑
	ขอปิดบัญชี ๑
สินเชื่อรถยนต์ (๒)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม ๑
	ค้ำค่างวด ๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ บัตรเครดิต จำนวน ๒๓ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง

๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา จำนวน ๔ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนมิถุนายน ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สถานศึกษา (๒)	ขอเงินคืน ๒
สถาบัน (๒)	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง ๑
	ขอเงินคืน ๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถานศึกษา,สถาบัน จำนวน ๔ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

๘. ประเภทอื่น ๆ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ จำนวน ๑๖๑ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอื่น ๆ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อื่น ๆ (๑๖๑)	ไม่ระบุ ๑๖๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อื่น ๆ จำนวน ๑๖๑ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ระบุ

ตารางสถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ ที่เข้ามามากที่สุด และแนวทางแก้ไขปัญหา เดือนมิถุนายน ๒๕๖๘

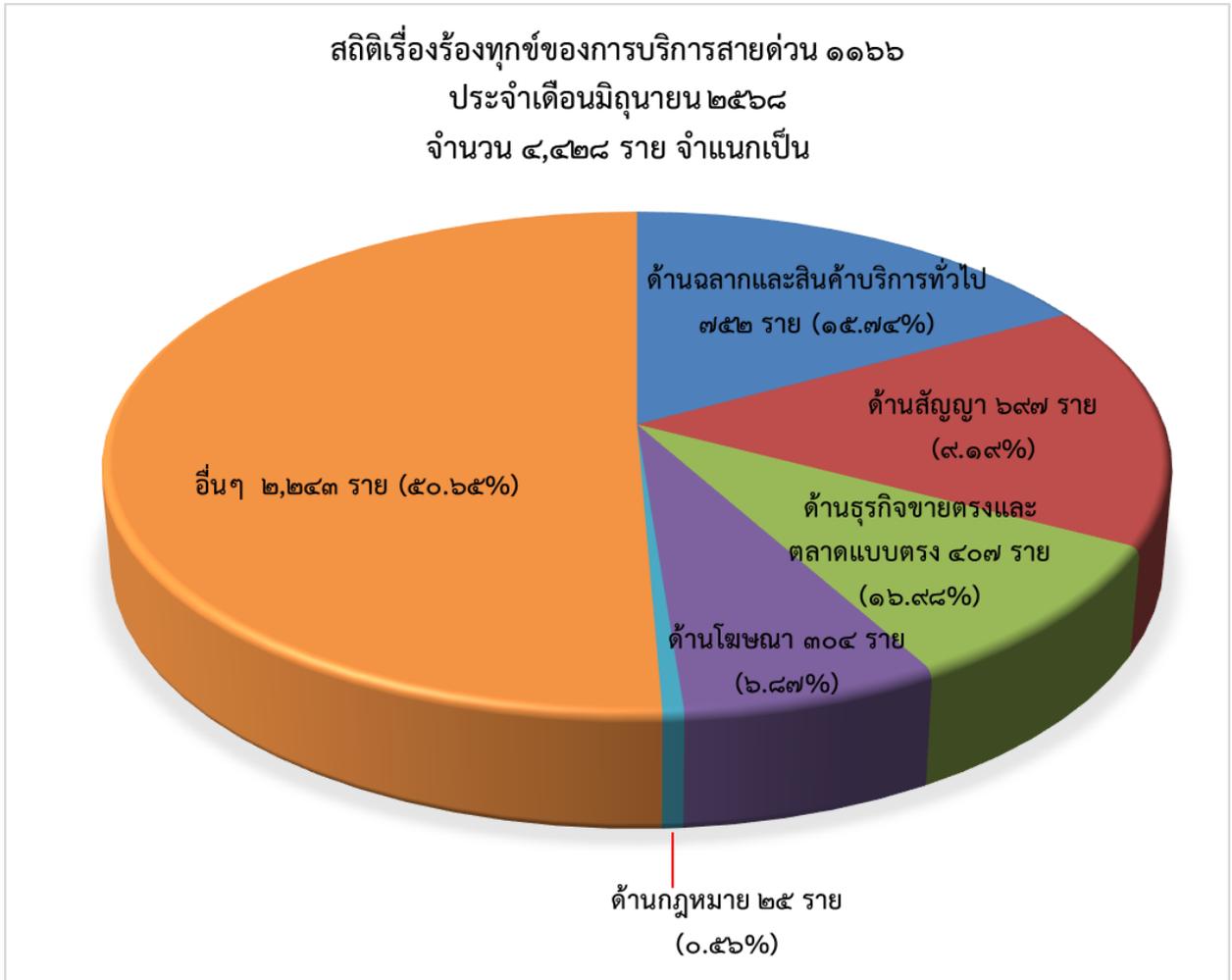
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๑,๐๓๗)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๔๕๗
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๘๙
	ขอเงินคืน	๑๙๖
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๗
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๓๕
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๑๑
	สินค้าชำรุด	๘
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๑	
อันดับที่ ๒ รถยนต์ (๒๒๙)	ชำรุด	๑๒๘
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓๗
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓๓
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๐
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๗
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๔
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๓
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๓
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๒
	ขอเงินคืน	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
อันดับที่ ๓ อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๑๔๙)	ขอเงินประกันคืน	๘๙
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๒๘
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๒๒
	ขอเงินคืน	๒
	เรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด	๒
	ถูกโจรกรรมทรัพย์สิน/ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
เฟอร์นิเจอร์ชำรุดบกพร่องก่อนเช่าอยู่อาศัย	๑	
อันดับที่ ๔ ศูนย์บริการ (๑๓๔)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๓๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๑	
อันดับที่ ๕ สินค้าบริโภค (๑๑๔)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๙๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๑
	โฆษณาเกินจริง	๒
	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	๑
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๑
คุณภาพอาหาร	๑	

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

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

๑.๓ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจัดให้มีการขอรับคำปรึกษาและแจ้งเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ โดยมีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๔,๔๒๘ ราย ขอรับคำปรึกษา/รับเรื่องร้องทุกข์/ติดตามผล/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ จำนวน ๔,๔๒๘ ราย

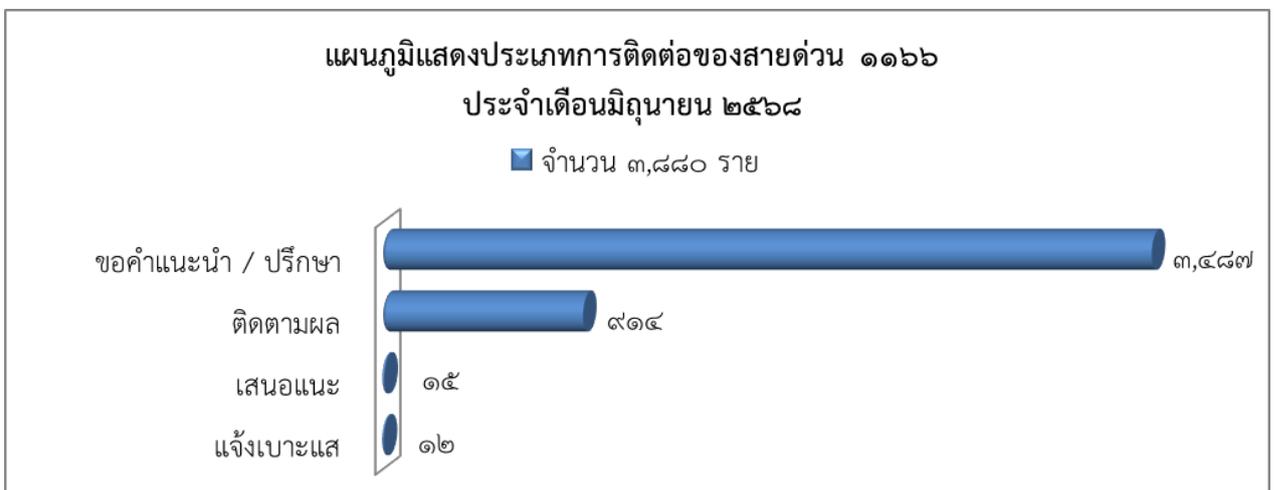
แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๘ เวลา ๐๙.๐๐ น.

ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖ : สามารถจำแนกประเภทเรื่องการติดต่อ ดังนี้

แผนภูมิแสดงประเภทการติดต่อการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๘ เวลา ๐๙.๐๐ น.

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๑๑๖ เรื่อง ผู้บริโภค ๑,๑๕๒ ราย เป็นเงิน ๓๘,๖๑๙,๓๔๗.๔๐ บาท (สามสิบแปดล้านหกแสนหนึ่งหมื่นเก้าพันสามร้อยสี่สิบเจ็ดบาทสี่สิบสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ส่วนบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์	๗๐๒	๗๐๒	-
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๕๐	๖๘	๔,๑๐๐,๖๘๖.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๑๕๘	๑๖๔	๓,๔๖๖,๗๓๓.๔๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๔๕	๕๗	๓๐,๗๘๔,๗๙๓.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๒๔	๒๔	-
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๑๓๗	๑๓๗	๒๖๗,๑๓๕.๐๐
รวม	๑,๑๑๖	๑,๑๕๒	๓๘,๖๑๙,๓๔๗.๔๐

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมาด้วย)

สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคซึ่งมีเรื่องค้างถึงปัจจุบัน (เดือนมิถุนายน ๒๕๖๘) ทั้งหมด ๖,๕๓๐ เรื่อง ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๘ จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘ ได้รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวนผู้ประกอบการ ที่ถูกดำเนินคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๑๕	๔๐	๒,๓๑๗,๘๕๙.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๒	๓	๙๒,๘๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๕	๗	๔,๕๒๕,๖๓๔.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๑	๑	๓,๒๗๗.๐๐
รวม	๒๓	๕๑	๖,๙๓๙,๕๗๐.๐๐

๔. ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมติให้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ซึ่งในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวนคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๑๒	๓๐	๔,๑๐๐,๖๘๖.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๗	๑๓	๑,๗๒๙,๖๒๙.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๑๙	๓๑	๑๐,๗๒๑,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	-	-	-
รวม	๓๘	๗๔	๑๖,๕๕๑,๓๑๕.๐๐

๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘ ได้มีการดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

กรณีความผิด	จำนวนผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกเปรียบเทียบความผิด		
	คดี	ราย	จำนวนเงินที่เปรียบเทียบปรับ
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๓	๕	๓๐๐,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๒	๒	๒๐,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๗	๑๔	๖๖๐,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๒	๓	๒๖๔,๐๐๐.๐๐
ด้านความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	-	-	-
ชัดเจนสื่อเรียก (ไม่มาให้ถ้อยคำตามหนังสือเรียก)	-	-	-
รวม	๑๔	๒๔	๑,๒๔๔,๐๐๐.๐๐

๖. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาลซึ่งในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ชื่อจำเลย	ผลการดำเนินการยึด-อายัด	จำนวน (คดี)	จำนวน ผู้บริโภค (ราย)	จำนวนเงิน (บาท) ที่ยึด-อายัด
บริษัท เอ.ดี. เอ็ม จำกัด	ยึดกรรมสิทธิ์ห้องชุด	๙	๙	๓,๔๓๙,๐๒๐.๐๐
บริษัท พีพีเอส.อโต้ดิส จำกัด	อายัดบัญชีเงินฝาก	๓	๓	๒๘๔,๒๔๘.๘๙
รวม		๑๒	๑๒	๓,๗๒๓,๒๖๘.๘๙

**๗. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง
และธุรกิจตลาดแบบตรง**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘ จำนวน ๑๑ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๑ ราย ได้แก่

๑. บริษัท แอมป์ซ่าส์ จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑๐ ราย ได้แก่

๑. บริษัท เอสเทล แคปิตอล จำกัด
๒. บริษัท บราเดอร์ คอมเมอร์เชียล (ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัท สกิน แคร่ โปรดักส์ (ประเทศไทย) จำกัด
๔. บริษัท คุณคับ 89 จำกัด
๕. บริษัท บีจีที คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
๖. บริษัท เอสเทล แคปิตอล จำกัด
๗. บริษัท โคะโคโระ ซาโตะ จำกัด
๘. บริษัท บราเดอร์ คอมเมอร์เชียล (ประเทศไทย) จำกัด
๙. บริษัท ไปโอ จีโนมิกส์ จำกัด
๑๐. บริษัท ออนเนี่ยน ซัพพลาย จำกัด

**การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง
และธุรกิจตลาดแบบตรง**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘ จำนวน ๑๕ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๙ ราย ได้แก่

๑. บริษัท อัลติเมท อินโนเทค จำกัด
๒. บริษัท บี ดับเบิลยู แอล (ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัท ไอยรา แพลนเน็ต จำกัด
๔. บริษัท กิ่งทองใบหยก นำโชค จำกัด
๕. บริษัท ลิฟ เพียว (ประเทศไทย) จำกัด
๖. บริษัท เลกาซี คอร์ป จำกัด
๗. บริษัท คอมสตาร์ (ประเทศไทย) จำกัด
๘. บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด
๙. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๖ ราย ได้แก่

๑. บริษัท จีเอ็มเอ็ม โอ ซ้อปปีง จำกัด
๒. บริษัท แรพพิซซ์ ไดรเรคท์ จำกัด
๓. บริษัท ศรีจันทร์สหโอสถ จำกัด
๔. บริษัท โมอินดี้ ดิจิตอล จำกัด
๕. บริษัท อีวี มี พลัส จำกัด
๖. บริษัท แฟนสลิ่งค์ คอมมูนิเคชั่น จำกัด

๘. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ (ส่วนกลาง)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการติดตามตรวจสอบพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจด้านต่างๆ ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจที่ดำเนินการโฆษณา ผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นผู้ผลิต ผู้ส่งหรือนำเข้า และผู้จำหน่ายสินค้าและบริการ ตรวจสอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและหลักฐานการรับเงิน และผู้ประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันปราบปรามการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ซึ่งในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘ ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ จำนวน ๓ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป	
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง กำหนดประเภทของสินค้าให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๖๕ (ประเภทมิดทำครัว ผ้าขนหนู หลอดไฟฟ้า ยางมัดผม ชุดหัวฉีดชำระ ฯลฯ)	๓ ราย
พบว่า ถูกต้อง	- ราย
ไม่ถูกต้อง	๓ ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	- ราย

การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ (ส่วนภูมิภาค)

๑.๒ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ จำนวน ๑๐๐ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป	
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง กำหนดประเภทของสินค้าให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๖๕	๑๐๐ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๑๐๐ ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	ราย

๙. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	จำนวน	
๑. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๑๘๒	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
๑.๑ การตรวจข่าวประจำวัน	๕๘	เรื่อง
๑.๒ การวิเคราะห์ข่าว	๒๑	เรื่อง
๑.๓ การสื่อต่าง ๆ	๑๙	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
- Infographic	๑๑	เรื่อง
- บทความ	๘	เรื่อง
- คลิป VDO		เรื่อง
๑.๓ การเผยแพร่	๗๖	เรื่อง
(๑) Online	๖๙	เรื่อง
- Website	๑๕	เรื่อง
- Facebook	๘	เรื่อง
- Line	๔๖	เรื่อง
(๒) นิทรรศการ	๒	เรื่อง/งาน
(๓) ไปรษณีย์	๕	เรื่อง
- ภาครัฐ (๗๑๒ แห่ง)	๕	เรื่อง
- ภาคเอกชน (๖ แห่ง)	๕	เรื่อง
- ภาคสถานศึกษา (๕๒๔ แห่ง)	๕	เรื่อง
- ภาคประชาสังคม (๓๒๙ แห่ง)	๕	เรื่อง
๑.๔ โครงการ/กิจกรรม	๒	เรื่อง
๑.๕ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สคบ.	๖	เรื่อง
(๑) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ	๑	เรื่อง
(๒) การเผยแพร่บทความ	๕	เรื่อง

๑๐. ข่าวเด่นประจำเดือน

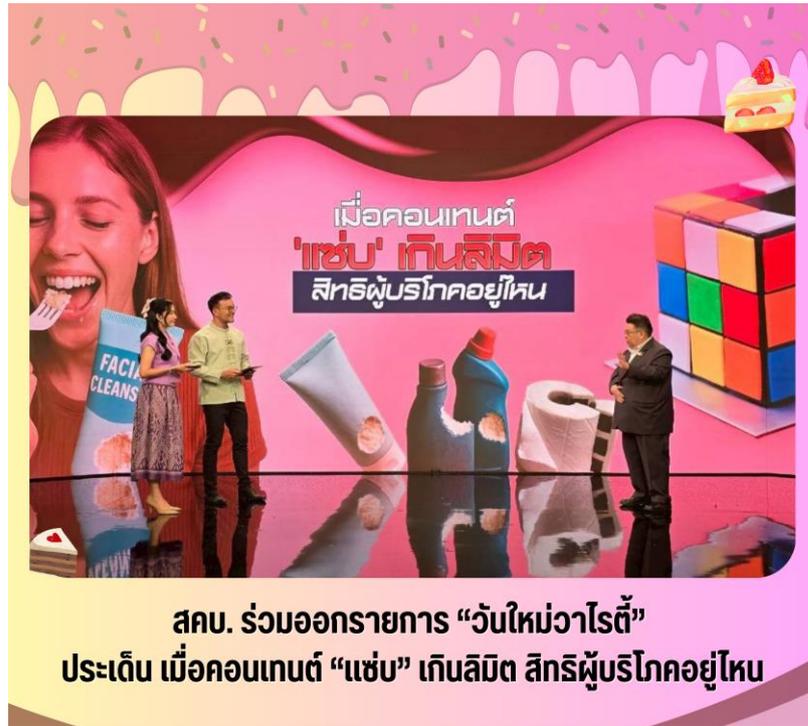
ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘ มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒๖ เรื่อง ดังนี้

๑.๑ “คคป. ฟ้องผู้ประกอบการกว่า ๓๖ ราย ฐานละเมิดสิทธิผู้บริโภคความเสียหายรวมเกือบ ๕ ล้านบาท และเตรียมออกประกาศแนวทางการใช้ข้อความโฆษณาที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญของสินค้า”



เมื่อวันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๘ ณ ห้องประชุม ๑๐๘ อรรถไกรวัลลพที่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี นางสาวจิราพร สินธุไพร รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (คคป.) เป็นประธานการประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ครั้งที่ ๓/๒๕๖๘ และมีมติให้ดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านอสังหาริมทรัพย์ ๗ ราย และดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านสินค้าและบริการทั่วไป ๒๙ ราย โดยได้มีการดำเนินคดีแพ่งแก่ ผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค รวมจำนวน ๓๖ ราย เพื่อให้คืนเงินแก่ผู้บริโภค เป็นจำนวนเงิน รวมทั้งสิ้น ๔,๘๒๒,๒๗๐.๒๙ บาท (สี่ล้านแปดแสนสองหมื่นสองพันสองร้อยเจ็ดสิบบาทยี่สิบเก้าสตางค์) พร้อมดอกเบี้ยตามกฎหมายและเสนอเรื่องต่อศาลเพื่อสั่งให้บริษัทดังกล่าว รวมถึงผู้มีอำนาจลงนาม จ่ายค่าเสียหายเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนดตามที่เห็นสมควร

๑.๒ สคบ. ร่วมออกรายการ “วันใหม่วาไรตี้” ประเด็น เมื่อคอนเทนต์ “แซ่บ” เกินลิมิต สิทธิผู้บริโภคอยู่ไหน



เมื่อวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ มอบหมายให้ นายพัศกร ทัทพงคณ ผู้อำนวยการกองกฎหมายและคดี ร่วมออกรายการ “วันใหม่วาไรตี้” ในประเด็นเมื่อคอนเทนต์ “แซ่บ” เกินลิมิต สิทธิผู้บริโภคอยู่ไหน ซึ่งในรายการได้พูดคุยถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการโฆษณา ซึ่งมีหลายฉบับที่จำแนกตามประเภทของสินค้า โดยเฉพาะบทบาทของอินฟลูเอนเซอร์ที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคอย่างมาก จึงต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม ข้อความที่โฆษณาต้องเป็นข้อเท็จจริง ไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญ และทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องต้องพิจารณาให้รอบคอบ จากกรณีที่เกิดขึ้น สคบ. จะดำเนินการเชิญผู้ประกอบการธุรกิจมาให้ข้อเท็จจริง และเข้าสู่กระบวนการสอบสวนเพื่อพิจารณาเจตนา และความผิดที่อาจเกิดขึ้นนอกจากนี้ ยังให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค พร้อมทั้งฝากเตือนให้ประชาชนใช้วิจารณญาณในการรับชมโฆษณา โดยควรตรวจสอบข้อมูลสินค้าเพิ่มเติมจากแหล่งที่เชื่อถือได้ ไม่ควรหลงเชื่อคำโฆษณาโดยทันที หากผู้บริโภคได้รับความเสียหายหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม สามารถร้องเรียนได้ผ่านช่องทาง หากผู้บริโภคได้รับความเสียหายหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม สามารถร้องเรียนได้ผ่าน สายด่วน ๑๑๖๖ เว็บไซต์ www.ocbp.go.th และทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect

๑.๓ สคบ. เรียกสอบ NETA กรณีผู้บริโภคไม่ได้รับบริการหลังการขาย



ข่าว 37 /2568

วันที่ 9 มิถุนายน 2568

สคบ. เรียกสอบ NETA กรณีผู้บริโภคไม่ได้รับบริการหลังการขาย

ตามที่ปรากฏข่าวในสื่อต่าง ๆ กรณีผู้ใช้รถยนต์แล้วไม่ได้รับบริการหลังการขายของบริษัท เนต้า ออโต้ (ไทยแลนด์) จำกัด เกี่ยวกับปัญหาในเรื่องการรออะไหล่รถยนต์ การจดทะเบียนรถยนต์จากป้ายแดง เป็นป้ายขาว รวมถึงอุปกรณ์เสริมอื่น ๆ ที่มีความจำเป็นต่อการใช้งาน เนื่องจากต้องใช้ระยะเวลาอุปกรณ์นานหลายเดือน ส่งผลให้ผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถใช้รถยนต์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ นั้น

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) มีขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค ดังนี้

1. สคบ. ได้รับเรื่องร้องทุกข์กรณีดังกล่าวแล้ว และมีหนังสือเรียก บริษัท เนต้า ออโต้ (ไทยแลนด์) จำกัด มาให้ถ้อยคำ และจัดส่งเอกสารหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณา เมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2568 ซึ่งบริษัท เนต้าฯ ได้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงในประเด็นต่างๆ เช่น ปัจจุบันมีศูนย์บริการที่เปิดให้บริการจำนวนเท่าใด จำนวนรถยนต์ที่ได้จำหน่ายไปทั้งหมด แนวทางการแก้ไขปัญหาการจดทะเบียนล่าช้า แนวทางการพิจารณาชดเชยการขาดประโยชน์ในการใช้รถยนต์กรณีการแจ้งเคลมแต่ต้องใช้เวลาในการรออะไหล่ การชดเชยความเสียหายในประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานรถยนต์ แนวทางการป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นในอนาคต รวมทั้งชี้แจงประเด็นที่ปรากฏข่าวการยุติการผลิต การจำหน่ายในประเทศไทย

2. เมื่อวันที่ 6 มิถุนายน 2568 สคบ. ได้ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อมูลเพิ่มเติมจากบริษัท อีวี ฟาสต์ จำกัด ซึ่งเป็นผู้แทนจำหน่าย พบว่า มีการจดทะเบียนรถยนต์ไปแล้วประมาณ 5,000 คัน และกำลังดำเนินการจดทะเบียนอีกประมาณ 300 คัน โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จไม่เกินวันที่ 15 กรกฎาคม 2568

3. ในวันที่ 11 มิถุนายน 2568 สคบ. จะลงพื้นที่ตรวจสอบ ณ สถานที่ตั้ง บริษัท เนต้า ออโต้ (ไทยแลนด์) จำกัด เพื่อสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมเกี่ยวกับกรณีผู้บริโภคไม่ได้รับบริการหลังการขายเกี่ยวกับปัญหาในเรื่องการรออะไหล่รถยนต์

4. สคบ. จะดำเนินการตรวจสอบเอกสารหลักฐานประกอบคำร้องทุกข์ หากเอกสารหลักฐานครบถ้วน สคบ. จะมีหนังสือให้คู่กรณีทุกฝ่ายไปพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมส่งเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม (ถ้ามี) โดยจะมีการเจรจาไกล่เกลี่ยในชั้นพนักงานเจ้าหน้าที่ หรือในชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ซึ่งในการเจรจาไกล่เกลี่ยในชั้นพนักงานเจ้าหน้าที่ หากคู่กรณีสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยจนหาข้อยุติได้ สคบ. จะดำเนินการทำบันทึกสัญญาประนีประนอมยอมความไว้เพื่อเป็นหลักฐานและยุติเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าว

๑.๔ สคบ.พนักกำลังร่วมกับศุลกากร หาแนวทางปราบปรามสินค้าที่ไม่มีฉลาก



เมื่อวันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๘ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) โดยนางสาว ทรงศิริ จุ่มพล รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมด้วยนายอนุพงษ์ เจริญเวช ผู้อำนวยการระดับต้น รักษาการแทนผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ ร่วมประชุมกับกรมศุลกากร โดยมีนายคณิต มีปัด รองอธิบดีกรมศุลกากร ผู้แทนด้านศุลกากรจังหวัดนครพนม และผู้แทนด้านศุลกากรจังหวัดมุกดาหาร เข้าร่วมหารือ การประชุมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อหารือแนวทางการบังคับใช้กฎหมายด้านฉลากสินค้า โดยเฉพาะการตรวจสอบฉลากภาษาไทย ณ ด้านศุลกากร เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้า ที่นำเข้ามาจากต่างประเทศอย่างปลอดภัยและมีข้อมูลครบถ้วน ทั้งนี้ ที่ประชุมได้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการคุ้มครองผู้บริโภค และกรมศุลกากรได้แสดงความพร้อมในการให้ความร่วมมือในทุกด้าน พร้อมทั้งแจ้งว่าในอนาคตจะมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกรมศุลกากรและ สคบ. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ กำกับดูแลฉลากสินค้าให้เป็นไปตามกฎหมาย

๑.๕ เตือนภัยนักท่องเที่ยว! ระวัง “ทัวร์ล่องหน” ยกเลิกกะทันหัน บริการไม่ตรงปก แนะ ๖ ข้อควรจำก่อนจองทัวร์



ข่าว 38/2568

วันที่ 10 มิถุนายน 2568

เตือนภัยนักท่องเที่ยว! ระวัง “ทัวร์ล่องหน” ยกเลิกกะทันหัน บริการไม่ตรงปก แนะ 6 ข้อควรจำก่อนจองทัวร์

ในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวหรือวันหยุดยาว หลายคนอาจกำลังวางแผนออกเดินทางกับครอบครัวหรือกลุ่มเพื่อน ผ่านบริษัทนำเที่ยวที่โฆษณาผ่านช่องทางออนไลน์และโซเชียลมีเดียต่าง ๆ แต่ขณะเดียวกัน สคบ. ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจำนวนมากไม่น้อยเกี่ยวกับ ปัญหาทัวร์ถูกยกเลิกโดยไม่แจ้งล่วงหน้า บริการไม่ได้มาตรฐานตามที่ตกลงไว้ หรือ โฆษณาเกินจริงจนเกิดการเสียเงินและเสียความรู้สึก ซึ่งกรณีล่าสุดนักท่องเที่ยวกลุ่มหนึ่งจองทัวร์ยุโรปผ่านผู้ให้บริการชื่อดังในโลกออนไลน์ โดยมีโปรโมชั่น “บินหรู อยู่ดี กินฟรีทุกมื้อ” ราคาต่ำกว่าท้องตลาดเกือบครึ่งหนึ่ง แต่หลังจากโอนเงินกลับไม่ได้รับเอกสารยืนยันใด ๆ และสุดท้ายถูกแจ้งยกเลิกก่อนเดินทางเพียง 2 วัน โดยอ้าง “เหตุสุดวิสัย” และคืนเงินเพียงบางส่วน เป็นต้น

นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีความห่วงใยผู้บริโภคเพื่อไม่ให้ตกเป็นเหยื่อ “ทัวร์ล่องหน” หรือ “ทัวร์เถื่อน” เหล่านี้ และมีข้อเสนอแนะให้กับผู้บริโภคใช้เป็นแนวทางการประกอบการพิจารณาเลือกใช้บริการท่องเที่ยว ดังต่อไปนี้

1. **ตรวจสอบใบอนุญาตผู้ประกอบการ** บริษัททัวร์ที่ถูกต้องต้องมี “ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว” จากเว็บไซต์กรมการท่องเที่ยวที่ www.dot.go.th
2. **ระวังราคาถูกผิดปกติ** ทัวร์ที่เสนอราคาต่ำกว่าตลาดมาก ๆ อาจมีความเสี่ยงในการให้บริการ หรือไม่มีบริการเกิดขึ้นจริง
3. **อ่านเงื่อนไขการจอง-ยกเลิกให้ละเอียด** ตรวจสอบว่ากำหนดเงื่อนไขไว้ชัดเจนหรือไม่ เช่น ยกเลิกได้เมื่อใด คืนเงินเต็มจำนวนหรือไม่
4. **ขอรายละเอียดโปรแกรมทัวร์และใบเสร็จ** อย่าโอนเงินก่อนเห็นรายละเอียดครบถ้วน และต้องได้รับใบเสร็จหรือเอกสารยืนยันอย่างเป็นทางการ
5. **หลีกเลี่ยงการโอนเงินเข้าบัญชีบุคคลธรรมดา** ให้โอนเฉพาะบัญชีบริษัทหรือบัญชีในนามผู้ได้รับอนุญาตเท่านั้น
6. **ตรวจสอบรีวิวและประวัติบริษัท** ศึกษาข้อมูลย้อนหลังจากลูกค้าที่เคยใช้บริการ โดยเฉพาะความคิดเห็นที่เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือ การให้บริการจริง และความพึงพอใจ

ทั้งนี้ หากผู้ประกอบการรายใดกระทำการละเมิดสิทธิผู้บริโภค สคบ. จะดำเนินการตามขั้นตอนตามกฎหมายอย่างเข้มข้นเพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค หากผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการใช้สินค้าและบริการ สามารถขอคำปรึกษาได้ที่สายด่วน 1166 หรือร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือ เว็บไซต์ www.ocpb.go.th



๑.๖ สคบ. เตือนผู้บริโภค เลือกซื้ออย่างต้องตรวจสอบฉลาก ก่อนตัดสินใจซื้อ



ข่าว 39 /2568

วันที่ 11 มิถุนายน 2568

สคบ. เตือนผู้บริโภค เลือกซื้ออย่างต้องตรวจสอบฉลาก ก่อนตัดสินใจซื้อ

ปัจจุบันการเดินทางโดยรถยนต์ยังคงเป็นทางเลือกหลักของประชาชนในหลายพื้นที่ทั่วประเทศ ซึ่งยางรถยนต์ถือเป็นอุปกรณ์สำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อความปลอดภัยของผู้ขับขี่และผู้โดยสาร เนื่องจากเป็นส่วนที่สัมผัสกับพื้นผิวถนนโดยตรง การเลือกใช้ยางที่ได้มาตรฐานและมีคุณสมบัติในการยึดเกาะถนน จึงเป็นสิ่งที่ไม่ควรมองข้าม เพราะหากเลือกใช้ยางที่ไม่มีคุณภาพ อาจเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุร้ายแรง และส่งผลกระทบต่อชีวิตได้

สคบ. ขอแจ้งเตือนผู้บริโภคให้ระมัดระวังในการเลือกซื้อยางรถยนต์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสินค้าที่มีราคาถูกผิดปกติหรือมีการโฆษณาว่าลดราคาต่ำกว่าท้องตลาด อาจมีการตัดบางบริการออกโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า หรืออาจไม่มีบริการจริง ผู้บริโภคควรตรวจสอบข้อมูลให้ชัดเจนก่อนตัดสินใจซื้อ รวมถึงตรวจสอบข้อมูลฉลากอย่างละเอียด เพื่อให้มั่นใจว่าเป็นผลิตภัณฑ์ที่ได้มาตรฐานและมีความปลอดภัย โดยคณะกรรมการว่าด้วยฉลากได้กำหนดให้ยางรถยนต์เป็นสินค้าที่ต้องแสดงฉลากสินค้า ซึ่งต้องประกอบด้วยข้อมูลที่สำคัญเพื่อให้ผู้บริโภคสามารถตรวจสอบก่อนตัดสินใจซื้อ ดังต่อไปนี้

1. ชื่อผู้ผลิต หรือผู้นำเข้าที่จดทะเบียนในประเทศไทย (กรณีนำเข้าต้องระบุประเทศที่ผลิต)
2. เครื่องหมายการค้าของผู้ผลิต หรือชื่อผู้ผลิตที่จดทะเบียนในประเทศไทย
3. สถานประกอบการของผู้ผลิต ผู้นำเข้า หรือจัดจำหน่ายสินค้า เช่น รหัสสถานที่ผลิต (เช่น 4202)
4. ชื่อประเภทสินค้า เช่น ยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคล
5. ขนาดของยางรถยนต์ ที่เป็นไปตามมาตรฐานสากลและเข้าใจได้ง่าย
6. วิธีการใช้ หรือ ข้อเสนอแนะในการใช้
7. คำเตือน (ถ้ามี)
8. ราคา
9. วัน เดือน ปี ที่ผลิต

นอกจากนี้ ยางรถยนต์มีอายุการใช้งานโดยเฉลี่ยประมาณ 2 – 3 ปี หรือระยะทาง 30,000 – 40,000 กิโลเมตร ขึ้นอยู่กับลักษณะการขับขี่และสภาพถนน หากยางเสื่อมสภาพ ควรรีบเปลี่ยนทันทีเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ และควรตรวจสอบสภาพอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะก่อนการเดินทางไกลเพื่อความปลอดภัย

๑.๗ สคบ. ร่วมกับกรมธุรกิจพลังงาน ลงพื้นที่ตรวจสอบร้านจำหน่ายถังก๊าซหุงต้มในพื้นที่ กรุงเทพฯ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค



ข่าว 40/2568

วันที่ 11 มิถุนายน 2568

สคบ. ร่วมกับกรมธุรกิจพลังงาน ลงพื้นที่ตรวจสอบร้านจำหน่ายถังก๊าซหุงต้ม ในพื้นที่กรุงเทพฯ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค

เมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2568 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค นำโดย นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค 3 พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ สคบ. ร่วมกับเจ้าหน้าที่กรมธุรกิจพลังงาน ลงพื้นที่ตรวจสอบอันเนื่องมาจากได้รับแจ้งเบาะแสกรณีการจำหน่ายถังก๊าซหุงต้มที่มีลักษณะผิดปกติในพื้นที่ซอยท่าข้าม 13 เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร จากการตรวจสอบพบว่า มีการปรับสภาพตัดแปลงและทาสีใหม่ โดยติดสติ๊กเกอร์ชื่อร้าน “KODEE” มีทั้งภาษาอังกฤษและภาษาพม่า โดยร้านนี้มีการจำหน่ายถังก๊าซหุงต้ม ขนาดน้ำหนัก 4 กิโลกรัม รวม 71 ถัง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นถังเก่าหมดอายุ มีสภาพบุบ ชิ้นสนิม และมีการนำไปทาสีใหม่เพื่อปกปิดสภาพความเสื่อมโทรมโดยไม่ได้รับอนุญาตจากกรมธุรกิจพลังงาน และมีชายสัญชาติเมียนมา แสดงตัวเป็นผู้ดูแลร้าน

จากการประเมินของกรมธุรกิจพลังงาน พบว่า การดำเนินกิจการดังกล่าวไม่ได้รับอนุญาตตามพระราชบัญญัติควบคุมน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2542 และจัดอยู่ในกลุ่มธุรกิจที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมธุรกิจพลังงาน เนื่องจากเป็นร้านจำหน่ายถังก๊าซหุงต้มประเภทที่รับถังจากผู้ค้าส่งมาจำหน่ายต่อ โดยไม่ได้ผลิตหรือนำเข้าเอง แม้การกระทำดังกล่าวจะอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของ สคบ. ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม แต่ สคบ. ได้ร่วมดำเนินการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด เพื่อส่งเสริมความปลอดภัยในการใช้สินค้าของผู้บริโภค และเพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายในการคุ้มครองสิทธิของประชาชน ทั้งนี้ กรมธุรกิจพลังงานได้ดำเนินการแจ้งความกับผู้ประกอบการรายดังกล่าว ณ สถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม เพื่อเข้าสู่กระบวนการทางกฎหมายต่อไป

สคบ. ขออย่าเตือนผู้บริโภคให้ตรวจสอบความถูกต้องของสินค้าก่อนการใช้งาน โดยเฉพาะสินค้าเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน พร้อมยืนยันว่าจะดำเนินการตรวจสอบและบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพและครอบคลุมทุกมิติ หากผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการใช้สินค้าและบริการ สามารถขอคำปรึกษาได้ที่ สายด่วน 1166 หรือร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือ เว็บไซต์ www.ocpb.go.th

๑.๘ สคบ. ผนึกกำลัง สวทช. ยกระดับการร้องเรียนผ่าน Traffy Fondue



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๘ นางสาวจิราพร สิ้นธุ์ไพร รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ได้มอบหมายให้นางสาวเพ็ญพิสุทธิ์ จินตโสภณ เลขานุการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นประธาน ในการประชุมหารือร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค นำโดยนายศุภกิตติ มะลิ เลขานุการกรม และนายศรัณย์ รักษ์เผ่า ผู้อำนวยการกองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมกับ ดร.วสันต์ ภัทรอริคม ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) วิทยากรระบบ “ทราฟฟี ฟองดูว์” (Traffy Fondue) การประชุมดังกล่าวจัดขึ้นเพื่อหารือเกี่ยวกับขั้นตอนและรายละเอียด ในการนำระบบ “ทราฟฟี ฟองดูว์” (Traffy Fondue) มาใช้เป็นช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ทั้งนี้ การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล ภายใต้การนำของนายกรัฐมนตรี (นางสาวแพทองธาร ชินวัตร) ซึ่งให้ความสำคัญกับการขยายผลการใช้แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง “ทราฟฟี ฟองดูว์” ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ เพื่อเป็นช่องทางหลักในการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน สะท้อนถึงความมุ่งมั่น ของรัฐบาลในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน โดยเน้นการมีส่วนร่วม ของประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์และทุกช่องทางอย่างทั่วถึง ซึ่งในการประชุมครั้งนี้ มีการสาธิตและสอน การใช้งานระบบ Traffy Fondue ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน ๕๐ คน ณ ห้องประชุม ๕ สำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๑.๙ สคบ. ร่วมหารือสมาคมอุตสาหกรรมยานยนต์ไทย ขับเคลื่อนนโยบายคุ้มครองผู้บริโภค



 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สคบ. 1766 OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD

เมื่อวันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) เป็นประธานการประชุมหารือร่วมกับสมาคมอุตสาหกรรมยานยนต์ไทย โดยมีประเด็นเกี่ยวกับการรายงานสถานการณ์ปัจจุบันของอุตสาหกรรมยานยนต์ นโยบาย/ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมยานยนต์ ได้แก่ ร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์ รถยนต์ไฟฟ้า เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก ร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถจักรยานยนต์ รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า และรถจักรยานไฟฟ้า เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก และร่างพระราชบัญญัติความรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า (lemon law)

๑.๑๐ สคบ. นำทีมลุย ๓ ปฏิบัติการใหญ่ ตรวจสอบโกดังสินค้าไม่ตรงปก ไม่จัดทำฉลาก เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภค



ข่าว 41/2568

วันที่ 13 มิถุนายน 2568

สคบ. นำทีมลุย 3 ปฏิบัติการใหญ่ ตรวจสอบโกดังสินค้าไม่ตรงปก ไม่จัดทำฉลาก เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภค

รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวจิราพร สินธุไพร) ได้สั่งการให้ สคบ. นำทีมลุย 3 ปฏิบัติการตรวจสอบโกดังสินค้านำเข้าจากต่างประเทศ และที่ผลิตในไทย จำหน่ายสินค้าไม่ตรงปก ไม่ได้มาตรฐาน ไม่จัดทำฉลาก ตามนโยบายนายกรัฐมนตรี (นางสาวแพทองธาร ชินวัตร) และเพื่อปกป้องสิทธิผู้บริโภค และป้องกันอันตรายจากสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน

สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบ 3 โกดังในกทม. และจังหวัดสมุทรปราการ ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พบสินค้าไม่ตรงปก ไม่ได้มาตรฐาน ไม่จัดทำฉลากหรือจัดทำฉลากไม่ถูกต้อง ดังนี้

1. เมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม 2568 ลงพื้นที่ตรวจสอบโกดังเก็บสินค้านำเข้าบางเสาะจังหวัดสมุทรปราการ พบสินค้าไม่มีคุณภาพและไม่ได้มาตรฐานจำนวนมาก เช่น แวนดา ยา อาหารเสริม เครื่องสำอาง กล้อง รองเท้า ชุดอุปกรณ์ทำความสะอาด โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น โดยสินค้านำเข้าดังกล่าวเป็นสินค้านำเข้าจากต่างประเทศ และได้นำมาขายในราคาถูก เบื้องต้นตรวจสอบพบว่า ไม่มีการจัดทำฉลาก ซึ่งเข้าข่ายมีความผิดตามพ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และมีหลายรายการเป็นสินค้านำเข้าที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานกฎหมายของหลายหน่วยงานที่กำกับดูแล ซึ่ง สคบ. ได้ประสานสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) สำนักงานกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาตรวจสอบต่อไป

2. เมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2568 สคบ. นำทีมลงพื้นที่ตรวจสอบโกดังเก็บสินค้านำเข้าเพนาร์กซ์ จังหวัดสมุทรปราการ ร่วมกับกระทรวงสาธารณสุข สำนักงานกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร และตำรวจท้องที่ สภ.สำโรงเหนือ พบสินค้าไม่ตรงปก จัดทำฉลากสินค้าไม่ถูกต้อง และจัดทำสติ๊กเกอร์ของ กสทช. โดยไม่ได้รับอนุญาตจำนวนมาก เช่น โทรศัพท์ แท็บเล็ต โดยสินค้านำเข้าดังกล่าว เป็นสินค้านำเข้าจากต่างประเทศ เบื้องต้นตรวจสอบพบว่า มีการจัดทำฉลากไม่ถูกต้อง สเปกของรุ่นโทรศัพท์ไม่ตรงกับฉลาก ซึ่งเข้าข่ายมีความผิดตามพ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 โดย สคบ. จะบูรณาการทำงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ สาธารณสุข กสทช. กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร และตำรวจท้องที่ เพื่อตรวจสอบผู้ประกอบการที่ขายสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานหรือคุณภาพอย่างเคร่งครัดต่อไป

3. เมื่อวันที่ 12 มิถุนายน 2568 สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบโกดังขายสินค้านำเข้าย่านคูบอน 31 กรุงเทพมหานคร พบว่ามีสินค้าในโกดังจำนวนมากที่นำเข้ามาจากต่างประเทศ และที่ผลิตในประเทศไทย เพื่อเตรียมจัดจำหน่าย เช่น ของใช้ประจำบ้าน ของใช้ส่วนบุคคล เครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์ และสินค้าประเภท

๑.๑๑ สคบ. ลงพื้นที่สอบ NETA เร่งรัดการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค



ข่าว 42 /2568

วันที่ 13 มิถุนายน 2568

สคบ. ลงพื้นที่สอบ NETA เร่งรัดการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค

ตามที่ สคบ. ได้รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค กรณีซื้อรถยนต์แล้วไม่ได้รับบริการหลังการขายของบริษัท เนต้า ออโต้ (ไทยแลนด์) จำกัด เกี่ยวกับปัญหาในเรื่องการรออะไหล่รถยนต์ เนื่องจากต้องใช้ระยะเวลาการอุปกรณานานหลายเดือน ส่งผลให้ผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถใช้รถยนต์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ นั้น

เมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2568 สคบ. ลงพื้นที่ บริษัท เนต้า เพื่อสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมเกี่ยวกับกรณีผู้บริโภคไม่ได้รับบริการหลังการขายเกี่ยวกับปัญหาในเรื่องการรออะไหล่รถยนต์ โดยผู้รับมอบอำนาจจากบริษัท เนต้าฯ ซึ่งแจ้งการแก้ไขปัญหามาและแนวทางการดูแลผู้บริโภค ดังนี้

1) ปัญหาการเคลมตามสัญญารับประกันคุณภาพสินค้า (วarranty) 5 ปี หรือ 150,000 กิโลเมตร โดยอะไหล่หลักที่เป็นปัญหาของการแจ้งเคลมวarranty คือ ชุดชาร์จแบตเตอรี่ (CDU) ยังคงค้างอะไหล่ในระบบวarranty ซึ่งแจ้งเคลมโดยผู้จำหน่ายที่ได้รับแต่งตั้งอย่างเป็นทางการ จำนวน 74 รายการ ปัจจุบันบริษัท เนต้าฯ สามารถส่งมอบอะไหล่ชุดชาร์จแบตเตอรี่ (CDU) ให้กับผู้จำหน่ายที่ได้รับแต่งตั้งอย่างเป็นทางการตามลำดับการแจ้งเคลม จำนวน 32 รายการ คงค้างอีก 42 รายการ จะสามารถส่งมอบได้ครบถ้วนภายในเดือนกรกฎาคม 2568 สำหรับแผนการบริหารจัดการในอนาคตบริษัท เนต้าฯ มีแผนการส่งนำเข้าอะไหล่ชุดชาร์จแบตเตอรี่ (CDU) อย่างน้อย 50 รายการทุกเดือน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับแนวโน้มความต้องการในการเคลมอะไหล่

2) ปัญหาการเคลมจากอุบัติเหตุตามสัญญาประกันภัย สำหรับงานประกันภัยบริษัท เนต้าฯ มีอะไหล่เพียงพอสำหรับเคลมประกันภัยที่ใช้บริการกับผู้จำหน่ายที่ได้รับแต่งตั้งอย่างเป็นทางการ

3) สำหรับผู้จำหน่ายที่ได้รับแต่งตั้งอย่างเป็นทางการ ซ่อมไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลา ๒ - ๔ เดือน การเคลมตามสัญญารับประกันคุณภาพสินค้า (วarranty) 5 ปี หรือ 150,000 กิโลเมตร อย่างใดอย่างหนึ่งถึงก่อน นับระยะเวลาตามเอกสารใบแจ้งซ่อม ของ บริษัท เนต้าฯ จนถึงวันที่ซ่อมแล้วเสร็จ จะเพิ่มระยะเวลาตามสัญญารับประกันคุณภาพสินค้า (วarranty) อีก ๔ เดือน หรือ 7,000 กิโลเมตร จากเดิม 5 ปี หรือ 150,000 กิโลเมตร อย่างใดอย่างหนึ่งถึงก่อน เป็น 5 ปี 4 เดือน หรือ 157,000 กิโลเมตร อย่างใดอย่างหนึ่งถึงก่อน และให้ฟรีบริการบำรุงรักษา (เช็คระยะ) ฟรี 1 ครั้ง ภายใต้งี๊วไอ้เช็คระยะทุก 1 ปี หรือ 10,000 กิโลเมตร อย่างใดอย่างหนึ่งถึงก่อน

๑.๑๒ สคบ. ร่วมออกรายการ NBT มีคำตอบ ประเด็น : เสพคอนเทนต์ตามอินฟลูฯ อย่างมีสติ



เมื่อวันที่ ๑๖ มิถุนายน ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายให้นายพศวัตน์ จุมปา นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑ ร่วมรายการ “NBT มีคำตอบ” ในประเด็น “เสพคอนเทนต์ตามอินฟลูฯ อย่างมีสติ” ได้มีการพูดคุยกันในประเด็นเกี่ยวกับกระแสจากโซเชียลมีเดียที่มีการเผยแพร่คอนเทนต์ของอินฟลูเอนเซอร์ที่นำเสนอการบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะเหมือนของใช้ในบ้าน เช่น น้ำยาล้างห้องน้ำ หรือ น้ำยาปรับผ้านุ่ม ซึ่งอาจทำให้ผู้บริโภค โดยเฉพาะเด็กเข้าใจผิดและเลียนแบบจนเกิดอันตรายต่อชีวิตได้ จึงเข้าข่ายการโฆษณาที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิดตาม พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงชี้แจงแนวทางการดำเนินการของ สคบ. ให้ความรู้แก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับการควบคุมเนื้อหาที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยง และให้คำแนะนำในการป้องกันตัวเองจากคอนเทนต์ที่ไม่เหมาะสม ทั้งนี้ สามารถรับชมรายการ “NBT มีคำตอบ” ในส่วนการนำเสนอประเด็นเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค การให้ความรู้ การเตือนภัย การสร้างความตระหนักรู้ในสิทธิผู้บริโภค รวมถึงเรื่องที่เป็นประเด็นที่ผู้บริโภคให้ความสนใจในสถานการณ์ปัจจุบัน

๑.๑๓ สคบ. เป็นประธานการประชุมคณะกรรมการอาเซียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (ACCP) ครั้งที่ ๓๐ ณ สาธารณรัฐอินโดนีเซีย



เมื่อวันที่ ๑๖ - ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายณรงค์ พูลพิพัฒน์) ปฏิบัติหน้าที่เป็นประธานกรรมการอาเซียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (ACCP Meeting) ครั้งที่ ๓๐ ณ จังหวัดบันเติน สาธารณรัฐอินโดนีเซีย การประชุมประกอบด้วยประเทศสมาชิกอาเซียน ๑๐ ประเทศ และติมอร์-เลสเต โดยมุ่งเน้นด้านการสร้างความร่วมมือในการขับเคลื่อนภารกิจของอาเซียนภายใต้แผนปฏิบัติการเชิงยุทธศาสตร์ของอาเซียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ๒๐๒๕ และการก้าวเข้าสู่แผนปฏิบัติการ ๒๐๓๐ โดยได้มีการหารือร่วมกับภาคีเครือข่าย ได้แก่ สหราชอาณาจักร สหภาพยุโรป OECD และเยอรมนี

๑.๑๔ สคบ. ร่วมประชุมหารืองานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคกับคณะกรรมการธิการการพัฒนา

การเมืองฯ



**สคบ. ร่วมประชุมหารืองานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
กับคณะกรรมการธิการพัฒนาการเมืองฯ**

สคบ. 1166 © f i LINE X YouTube TikTok Pantip www.ocpb.go.th สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๘ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายศรัณย์ รัชเฝ้า ผู้อำนวยการกองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค เป็นประธาน การประชุมหารือและกล่าวต้อนรับ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิพัฑรติ ระเด่นอาหมัด รองประธานคณะกรรมการ คนที่หนึ่ง พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่จากคณะกรรมการพัฒนาการเมือง การมีส่วนร่วมของประชาชน สิทธิมนุษยชน สิทธิ เสรีภาพ และการคุ้มครองผู้บริโภค วุฒิสภา ซึ่งได้มาประชุมหารือเพื่อรับทราบข้อมูล และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับ สคบ. ในประเด็นแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคและให้ความช่วยเหลือผู้บริโภค ในปัจจุบัน แนวทางการกำกับดูแลสินค้าและบริการในปัจจุบัน ปัญหา อุปสรรค และความท้าทายในการ ดำเนินงานของ สคบ. และข้อเสนอหรือความมุ่งหมายเพื่อพัฒนากลไกการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ

๑.๑๕ สคบ. หารือความร่วมมือกับ สอบ. เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในธุรกิจการให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๘ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายฐิตินันท์ สิงหา รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นประธานในการหารือความร่วมมือกับสภาองค์กรของผู้บริโภค (สภาผู้บริโภค) เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในธุรกิจการให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภค ซึ่งสภาองค์กรของผู้บริโภคได้รับข้อร้องเรียนจากผู้บริโภคเกี่ยวกับปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภค และไม่ได้ได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญากู้ยืมเงินหลายประการ ทั้งนี้ เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคต่อไป

๑.๑๖ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสั่งออกประกาศควบคุมการโฆษณา ภาพเสมือนจริงที่สร้างด้วย AI เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค



ข่าว 41/2568

วันที่ 18 มิถุนายน 2568

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสั่งออกประกาศควบคุมการโฆษณา ภาพเสมือนจริงที่สร้างด้วย AI เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค

ตามที่สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ได้เปิดเผยข้อมูล การร้องเรียนของผู้บริโภคพุ่งสูงเกือบ 40% ภายในช่วงระยะเวลาอันสั้น โดยมีสาเหตุหลักมาจากการถูกหลอกลวงจาก “โฆษณาปลอม” โดยเฉพาะโฆษณาที่ใช้ AI สร้างภาพสินค้า บริการ หรือสถานที่ที่ดูสมจริง อย่างน่าทึ่งจนผู้บริโภคไม่สามารถแยกแยะได้ว่าเป็นภาพจริงหรือไม่ ผู้ประกอบธุรกิจบางรายอาศัยช่องว่างของกฎหมาย ใช้ภาพโฆษณาจาก AI นำเสนอขายสินค้าหรือบริการทำให้ผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิเพิ่มมากขึ้น

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ขอแสดงความห่วงใยต่อผู้บริโภค ให้เพิ่มความระมัดระวังอย่างสูงในการเลือกซื้อสินค้าและบริการจากโฆษณาบนโลกออนไลน์ โดยเฉพาะในยุคที่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI (Artificial Intelligence) ได้ถูกนำมาใช้ในการสร้าง “ภาพปลอม” ที่ดูสมจริงเพื่อหลอกลวงให้ผู้บริโภคเชื่อและตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการที่ไม่มีอยู่จริง หรือไม่ได้คุณภาพตามที่โฆษณาไว้ สคบ. ขอแนะนำเบื้องต้นเพื่อให้ผู้บริโภคตั้ง “เกราะป้องกัน” ตนเองจากโฆษณาปลอม ได้แก่ ตรวจสอบแหล่งที่มา ของโฆษณาว่าเป็นแพลตฟอร์มหรือเว็บไซต์ที่เชื่อถือได้ มีข้อมูลติดต่อชัดเจน สังเกตรายละเอียดของภาพ เช่น ความผิดปกติของพื้นหลัง รายละเอียดใบหน้า มือ หรือตัวหนังสือในภาพ ซึ่งมักเป็นจุดที่ AI มักทำผิดพลาด อ่านรีวิวกจากผู้ใช้งานจริง หรือค้นหาข้อมูลประกอบจากหลายแหล่งก่อนตัดสินใจ หลีกเลี่ยงการโอนเงินล่วงหน้า หากยังไม่แน่ใจในความน่าเชื่อถือของร้านค้า เพื่อปกป้องสิทธิของตนเอง

ทั้งนี้ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้สั่งการให้กองคุ้มครองผู้บริโภค 1 เตรียมการเพื่อออกประกาศเกี่ยวกับแนวทางการโฆษณาเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และดำเนินการตรวจสอบและบังคับใช้กฎหมายกับผู้ประกอบธุรกิจที่ฝ่าฝืนกฎหมายอย่างเคร่งครัด หากผู้ประกอบธุรกิจที่ใช้ AI สร้างภาพหรือเนื้อหาเพื่อโฆษณาสินค้าหรือบริการในลักษณะที่ทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิดในสาระสำคัญของสินค้าหรือบริการ อาจเข้าข่ายเป็นการโฆษณาโดยไม่เป็นธรรมตาม มาตรา 22 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ทั้งนี้ สคบ. ขอความร่วมมือผู้ผลิตเนื้อหาและผู้โฆษณา หลีกเลี่ยงการนำเสนอเนื้อหาในลักษณะที่อาจชักจูงให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญของสินค้าหรือบริการ อันเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

หากพบเห็นโฆษณาใดที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หรือมีลักษณะเข้าข่ายไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค สามารถแจ้งเบาะแสได้ที่ สายด่วน สคบ. 1166 หรือผ่านช่องทาง Application ocpb connect หรือทางเว็บไซต์ www.ocpb.go.th เพื่อให้ สคบ. พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป



๑.๑๗ รมต.จิวราพรฯ สั่งเดินหน้าปรับปรุงกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ก้าวทันการค้าในยุคดิจิทัลและสอดรับเศรษฐกิจดิจิทัล-เสริมสิทธิผู้บริโภค



ข่าว 42/2568

วันที่ 18 มิถุนายน 2568

รมต.จิวราพรฯ สั่งเดินหน้าปรับปรุงกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค
ก้าวทันการค้าในยุคดิจิทัลและสอดรับเศรษฐกิจดิจิทัล-เสริมสิทธิผู้บริโภค

ในการดำเนินธุรกิจยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและซับซ้อน โดยเฉพาะในยุคดิจิทัลที่การค้าขายไม่ได้จำกัดอยู่เพียงแค่ “หน้าร้าน” แบบเดิมอีกต่อไป ผู้ประกอบธุรกิจต่างหันมาใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมหลากหลายรูปแบบ เช่น การขายสินค้าผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ โซเชียลมีเดีย แอปพลิเคชัน และ การใช้โปรแกรมอัตโนมัติ เช่น ลด แลก แจก แถม หรือระบบสมาชิกออนไลน์อย่างแพร่หลาย อย่างไรก็ตามกฎหมายที่ใช้บังคับในปัจจุบัน อาทิ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 ยังคงมีข้อจำกัดในการรองรับบริบทของการค้าสมัยใหม่ ที่มีความแตกต่างและมีพัฒนาการทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว

นางสาวจิวราพร สีนุไพร รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) จึงได้ผลักดันให้มีการทบทวน ปรับปรุง และแก้ไขกฎหมายดังกล่าวให้มีความทันสมัย โดยมุ่งให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี พร้อมยกระดับการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคให้ครอบคลุมและเข้มแข็งยิ่งขึ้น

เมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2568 ที่ผ่านมา คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีมติเห็นชอบให้จัดตั้งคณะกรรมการพิจารณาศึกษาและจัดทำร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ..) พ.ศ. โดยมีหน้าที่วิเคราะห์ปัญหา ศึกษาข้อเสนอแนะจากทุกภาคส่วน และยกกร่างบทบัญญัติใหม่ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

ต่อเนืองในวันที่ 6 มิถุนายน 2568 สคบ. ได้จัด โครงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 โดยเปิดเวทีรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อรวบรวมข้อเสนอในการปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีประเด็นสำคัญ อาทิ

- (1) การลดขั้นตอนและเพิ่มความสะดวกในการร้องเรียนและดำเนินคดีละเมิดสิทธิผู้บริโภค
- (2) การกระจายอำนาจการคุ้มครองผู้บริโภคสู่ระดับจังหวัด ให้คณะกรรมการจังหวัดสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว
- (3) การกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเข้าสินค้าต่างประเทศต้องจัดทำฉลากสินค้าให้ถูกต้องก่อนผ่านพิธีการศุลกากร เพื่อสอดรับนโยบายรัฐบาลที่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและสิทธิของผู้บริโภคภายในประเทศ

๑.๑๘ สคบ. จัดประชุมหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาและเร่งเรียกคืน “ถุงลมนิรภัยทาคาตะ”



เมื่อวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๘ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีนางสาวทรงศิริ จุมพล รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และนายทวี เกติส้าอาจ ประธานคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ เป็นประธานในการประชุมหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาและเร่งดำเนินการเรียกคืนชุดสร้างแรงดันถุงลมเสริมความปลอดภัย ยี่ห้อ ทาคาตะ ครั้งที่ ๓ ร่วมกับกรมการขนส่งทางบก สมาคมอุตสาหกรรมยานยนต์ไทย และผู้ประกอบการธุรกิจด้านยานยนต์ ๑๒ บริษัท เข้าร่วมหารือการประชุมดังกล่าว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาเรียกคืนชุดสร้างแรงดันถุงลมเสริมความปลอดภัย ยี่ห้อ ทาคาตะ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้น เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้รถยนต์ที่เข้าข่ายและยังไม่ได้รับการแก้ไข สคบ. จึงมีแนวทางการวางแผนแบบบูรณาการร่วมกับหน่วยงานดังกล่าว ดังนี้ ๑. ประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพิ่มมากขึ้นทุกช่องทาง โดยเพิ่มเนื้อหาความเป็นอันตรายมากขึ้น เพื่อให้ผู้บริโภคได้ตระหนักถึงความเป็นอันตรายของชุดสร้างแรงดันถุงลมเสริมความปลอดภัย ยี่ห้อ ทาคาตะ ๒. ลงพื้นที่ในการประชาสัมพันธ์เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มรถยนต์ที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข ทั้งนี้ เพื่อปกป้องสินค้าที่อาจเป็นอันตรายหมดสิ้นไปโดยเร็ว

๑.๑๙ สคบ. ไม่ปล่อยผ่าน ลุยตรวจเข้ม โกงตั้งสินค้าไม่จัดทำฉลาก



สคบ. ไม่ปล่อยผ่าน ลุยตรวจเข้ม โกงตั้งสินค้าไม่จัดทำฉลาก



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๑๙ มิถุนายน ๒๕๖๘ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ นำโดยนายอนุพงษ์ เจริญเวช ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ พร้อมเจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบโกดังขายสินค้านานวอลจันท์ กรุงเทพมหานคร จากการตรวจสอบพบสินค้าที่เตรียมจำหน่าย ซึ่งผลิตในประเทศไทย ประเภทของใช้ประจำบ้าน ของใช้ส่วนบุคคล เครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์ และสินค้าประเภทอื่น ๆ ซึ่งโกดังขายสินค้านี้กล่าวว่ามีพฤติการณ์ขายสินค้าแบบมีหน้าร้าน เบื้องต้นตรวจสอบพบว่าไม่มีการจัดทำฉลาก หรือมีฉลากแต่ไม่ระบุข้อความที่ถูกต้องครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งเข้าข่ายมีความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งจะได้ยึดอายัดสินค้าเพื่อตรวจสอบและจะดำเนินคดีต่อไป

๑.๒๐ การประชุมเชิงปฏิบัติการ (WORKSHOP) ตามแผนปฏิบัติการเชิงยุทธศาสตร์ของอาเซียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๗๓ (ASAPCP 2030) และกรอบความร่วมมือภายใต้แผนงานบูรณาการทางเศรษฐกิจระหว่างอาเซียน - สหราชอาณาจักร (UK EIP)



**การประชุมเชิงปฏิบัติการ (WORKSHOP) ตามแผนปฏิบัติการ
เชิงยุทธศาสตร์ของอาเซียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2573
(ASAPCP 2030) และกรอบความร่วมมือภายใต้แผนงานบูรณาการ
ทางเศรษฐกิจระหว่างอาเซียน - สหราชอาณาจักร (UK EIP)**



เมื่อวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๘ นายรณณรงค์ পুলพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในฐานะประธานกรรมการอาเซียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (Chair of ACCP) ปฏิบัติหน้าที่เป็นประธานประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ตามแผนปฏิบัติการเชิงยุทธศาสตร์ของอาเซียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๗๓ (ASAPCP ๒๐๓๐) และกรอบความร่วมมือภายใต้แผนงานบูรณาการทางเศรษฐกิจระหว่างอาเซียน - สหราชอาณาจักร (UK EIP) ว่าด้วยแนวทางความปลอดภัยและการติดตามสินค้าในระดับภูมิภาคอาเซียนและการระดมความคิดเห็นเพื่อพัฒนาระบบรายงานการบาดเจ็บจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ระหว่างวันที่ ๑๘ - ๑๙ มิถุนายน ๒๕๖๘ ณ จังหวัดบันเติน สาธารณรัฐอินโดนีเซีย โดยการประชุมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน ในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการเชิงยุทธศาสตร์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (ASEAN Strategic Action Plan on Consumer Protection : ASAPCP) รวมทั้งเพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกันสำหรับผู้ประกอบการในการผลิต การจำหน่าย และการติดตามสินค้า เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้า รวมถึงการสร้างเชื่อมั่นในตลาดสินค้าของอาเซียน

๑.๒๑ สคบ. ให้สัมภาษณ์รายการ สถานีประชาชน กรณีปัญหาผู้ใช้รถยนต์ไฟฟ้า NETA หลังบริษัทแม่ในจีนเข้าสู่กระบวนการล้มละลาย



เมื่อวันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๘ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มอบหมายให้ นายอนุพงษ์ เจริญเวช ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ ให้สัมภาษณ์สดทางโทรศัพท์ ในรายการ สถานีประชาชน ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส เวลา ๑๔.๑๐-๑๔.๒๐ น. การให้สัมภาษณ์ ครั้งนี้ มีขึ้นจากกรณีที่ บริษัท เจ้อเจียง โฮซง นิวเอ็นเนอร์ยี ออโตโมบิล ซึ่งเป็นบริษัทแม่ของรถยนต์ไฟฟ้า NETA ประกาศเข้าสู่กระบวนการล้มละลาย ส่งผลให้ผู้บริโภคชาวไทยที่ใช้รถยนต์ NETA ได้รับผลกระทบ โดยเฉพาะ ในประเด็นเรื่อง บริการหลังการขายและการรับประกันคุณภาพสินค้า รายการได้สอบถามประเด็นสำคัญ ดังนี้

๑. การเรียกตัวแทนบริษัท เนต้า ออโต้ ไทยแลนด์ จำกัด เข้าพบ สคบ.

๒. ความคืบหน้ามาตรการบริการหลังการขายที่บริษัทดำเนินการ

๓. แนวทางการช่วยเหลือผู้บริโภค หากบริษัทไม่สามารถให้บริการตามที่ตกลงไว้ รวมถึงแนวโน้มน การดำเนินการทางกฎหมายโดย สคบ. ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ยืนยันว่าจะติดตาม สถานการณ์อย่างใกล้ชิด และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคอย่างเต็มที่ โดยสามารถ ติดตามข่าวสารและแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ทางเว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือ ขอรับคำปรึกษาสายด่วน ๑๑๖๖

๑.๒๒ สคบ. ร่วมออกรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น บริษัทรับเหมาก่อสร้าง สร้างบ้านไม่ได้มาตรฐาน ไม่ได้มาตรฐาน



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายให้ นายอนุพงษ์ เจริญเวช ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ (สคบ.) ร่วมออกรายการ “สถานีประชาชน” มีการพูดคุยเกี่ยวกับประเด็น บริษัทรับเหมาก่อสร้าง สร้างบ้านไม่ได้มาตรฐาน โดยตัวแทนผู้เสียหายจากหลายจังหวัดได้นำเอกสารสัญญาว่าจ้างก่อสร้างบ้านมายื่นเรื่องร้องทุกข์ หลังบริษัททรัพย์มงคลก่อสร้างไม่ปฏิบัติตามสัญญาและก่อสร้างไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่ตกลงกันไว้ เบื้องต้นพบว่าผู้เสียหายกระจายอยู่ทั่วประเทศ รวมมูลค่าความเสียหายกว่า ๕ ล้านบาท โดยในบางกรณี ผู้ว่าจ้างยังไม่ได้ชำระเงินในบางงวด เนื่องจากงานก่อสร้างยังไม่แล้วเสร็จ ซึ่งตามปกติแล้วจะมีการชำระค่างวดเมื่อผลงานแล้วเสร็จในแต่ละระยะ ทั้งนี้ ค่าเสียหายที่ผู้รับเหมาต้องรับผิดชอบคือค่าส่วนต่างที่เกิดจากการผิดสัญญา ซึ่งจำเป็นต้องมีการพิสูจน์ข้อเท็จจริง โดยผู้ว่าจ้างต้องนำช่างผู้เชี่ยวชาญเข้าประเมิน เพื่อหาสาเหตุที่แท้จริงของค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น ในด้านของผู้ประกอบธุรกิจ มีหน้าที่ในการสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจให้แก่ประชาชนต่อกิจการของตนเอง เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการและความน่าเชื่อถือในภาคธุรกิจก่อสร้าง

๑.๒๓ สคบ. ลุยตรวจธุรกิจรับจ้างก่อสร้างและรับเหมาต่อเติมอาคาร เดินหน้าคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเต็มกำลัง



สคบ. ลุยตรวจธุรกิจรับจ้างก่อสร้างและรับเหมาต่อเติมอาคาร เดินหน้าคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเต็มกำลัง



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD

สคบ.



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๒๐ มิถุนายน และวันที่ ๒๖ มิถุนายน ๒๕๖๘ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ นำโดย นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ นางสาวนิตยาภรณ์ วงศ์คำ ผู้อำนวยการฝ่ายควบคุม และเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการให้บริการรับเหมาก่อสร้างอาคารและต่อเติมอาคารเพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จากการตรวจสอบผู้ประกอบการ พบว่า มีการให้บริการรับจ้างก่อสร้างอาคารและต่อเติมอาคารเพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัย ซึ่งอาจมีลักษณะเข้าข่ายไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด พนักงานเจ้าหน้าที่ จึงได้ทำการยึดอายัด เอกสาร และหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมว่าผู้ประกอบการมีการดำเนินการประกอบธุรกิจถูกต้องตามที่พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ กำหนดไว้หรือไม่และมีหนังสือเชิญผู้ประกอบการดังกล่าวให้ไปพบเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมรวมทั้งชี้แจงแนวทางการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค พร้อมทั้งนำส่งเอกสารเพิ่มเติม อาทิ สัญญาว่าจ้างก่อสร้าง หลักฐานการชำระเงินหรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หากพบว่า ผู้ประกอบการรายใด มีพฤติการณ์ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น ไม่จัดทำหรือไม่ส่งมอบสัญญาว่าจ้างฯ ไม่มีรายละเอียดราคาค่าก่อสร้าง ไม่แสดงปริมาณวัสดุ หรือใช้ข้อความ ในสัญญาที่ไม่เป็นธรรม สคบ. จะดำเนินการตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด

๑.๒๔ สคบ. เดินหน้าคุ้มครองผู้บริโภคอย่างต่อเนื่องตรวจเข้มโกดังสินค้าไม่จัดทำฉลาก



สคบ. เดินหน้าคุ้มครองผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง ตรวจเข้มโกดังสินค้าไม่จัดทำฉลาก



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๒๖ มิถุนายน ๒๕๖๘ โดยนายอนุพงษ์ เจริญเวช ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ และนายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ ปฏิบัติหน้าที่ ผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ พร้อมเจ้าหน้าที่ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบโกดังจำหน่ายสินค้าขายส่ง ขายปลีก ย่านสายไหม กรุงเทพมหานคร จากการตรวจสอบ พบว่าสินค้าส่วนใหญ่เป็นสินค้านำเข้าจากต่างประเทศ ประเภทเครื่องอุปโภคบริโภค เครื่องใช้ไฟฟ้า อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และสินค้าเบ็ดเตล็ดอื่น ๆ ที่เตรียมวางจำหน่าย ให้กับผู้บริโภค มีการวางจำหน่ายแบบหน้าร้าน ซึ่งสินค้าส่วนใหญ่ ไม่มีการจัดทำฉลาก หรือมีฉลาก แต่ไม่แสดงข้อความอย่างครบถ้วน ตามกฎหมาย ซึ่งเข้าข่ายเป็นการกระทำผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

๑.๒๕ มั่นใจได้ ! สคบ. ลุยตรวจธุรกิจรับจ้างก่อสร้างและรับเหมาต่อเติมอาคาร เดินหน้า คุ้มครองผู้บริโภคอย่างเต็มกำลัง



ข่าว 49/2568

วันที่ 27 มิถุนายน 2568

มั่นใจได้ ! สคบ. ลุยตรวจธุรกิจรับจ้างก่อสร้างและรับเหมาต่อเติมอาคาร เดินหน้าคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเต็มกำลัง

ปัจจุบันการให้บริการก่อสร้างอาคารหรือต่อเติมอาคารเพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัยถือเป็นธุรกิจที่ผู้บริโภคใช้บริการจำนวนมาก ซึ่งในปี 2568 มีผู้ร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เกี่ยวกับการว่าจ้างก่อสร้างอาคาร จำนวน 186 เรื่อง และต่อเติมอาคารเพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัย จำนวน 111 เรื่อง รวม 297 เรื่อง ซึ่งผู้บริโภคประสบปัญหาในการใช้บริการ เช่น ผู้ประกอบธุรกิจไม่ได้ดำเนินการตามรูปแบบที่ได้ตกลงกันไว้ ก่อสร้างอาคารไม่แล้วเสร็จแล้วละทิ้งงาน ไม่ก่อสร้างอาคารตามระยะเวลาที่ตกลงกันไว้ ไม่มีการส่งมอบสัญญาว่าจ้างหรือหลักฐานการรับเงินให้แก่ผู้บริโภค หรือไม่ดำเนินการตามเงื่อนไขที่ได้ตกลงกันไว้ ส่งผลทำให้ผู้บริโภคได้รับความเดือนร้อนและเสียหายจากการใช้บริการดังกล่าว

สคบ. เล็งเห็นถึงความสำคัญในเรื่องดังกล่าว จึงมอบหมายให้นายเลิศศักดิ์ รักรธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค 3 ซึ่งรับผิดชอบการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ลงพื้นที่พร้อมพนักงานเจ้าหน้าที่ เมื่อวันที่ 20 และ 26 มิถุนายน 2568 ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายเพื่อทำการตรวจสอบผู้ประกอบการให้บริการรับเหมาก่อสร้างอาคารและต่อเติมอาคารเพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จากการตรวจสอบผู้ประกอบการพบว่า มีการให้บริการรับจ้างก่อสร้างอาคารและต่อเติมอาคารเพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัย ซึ่งอาจมีลักษณะเข้าข่ายไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด พนักงานเจ้าหน้าที่ จึงได้ทำการยึด อาศัย เอกสาร และหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมว่า ผู้ประกอบธุรกิจมีการดำเนินการประกอบธุรกิจถูกต้องตามที่พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 กำหนดไว้หรือไม่ และมีหนังสือเชิญ ผู้ประกอบธุรกิจดังกล่าวให้ไปพบเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม รวมทั้งชี้แจงแนวทางการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค พร้อมทั้งนำเสนอเอกสารเพิ่มเติม อาทิ สัญญาว่าจ้างก่อสร้าง หลักฐานการชำระเงินหรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หากพบว่า ผู้ประกอบธุรกิจรายใด มีพฤติการณ์ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น ไม่จัดทำหรือไม่ส่งมอบสัญญาว่าจ้างฯ ไม่มีรายละเอียดราคาค่าก่อสร้าง ไม่แสดงปริมาณวัสดุหรือใช้ข้อความในสัญญาที่ไม่เป็นธรรม สคบ. จะดำเนินการตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด

นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้คำแนะนำ เพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงในการว่าจ้างก่อสร้างอาคารหรือการต่อเติมอาคารเพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัยว่า “ผู้บริโภคควรตรวจสอบข้อมูลผู้รับเหมาก่อสร้างอย่างละเอียดก่อนตัดสินใจใช้บริการ อย่าหลงเชื่อเพียงคำพูดหรือโฆษณาชวนเชื่อโดยขาดหลักฐาน เอกสารสำคัญต้องมี เช่น สัญญาว่าจ้างที่ชัดเจน ครอบคลุมถึงเงื่อนไขการชำระเงิน รายละเอียดวัสดุก่อสร้าง ระยะเวลาก่อสร้าง และเงื่อนไขการรับประกัน ควรขอใบเสร็จรับเงินทุกครั้งและไม่ควรจ่ายเงินล่วงหน้าทั้งหมด เพราะหากเกิดปัญหา เอกสารเหล่านี้คือ หลักฐานสำคัญในการปกป้องสิทธิของผู้บริโภค” และจะเดินหน้ารุดตรวจสอบพฤติกรรมผู้ประกอบการที่อาจเอาเปรียบผู้บริโภค

๑.๒๖ สคบ.เสริมความรู้โทษพิษภัย "บุหรี่ไฟฟ้า" ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่



เมื่อวันที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๘ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมกับ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) และศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ (ศจย.) จัดกิจกรรมโครงการการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการขายบุหรี่ไฟฟ้าและการสร้างองค์ความรู้เรื่องพิษภัยของบุหรี่ไฟฟ้า การอบรมให้ความรู้กลุ่มแกนนำ กลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัย กิจกรรมการเผยแพร่ความรู้ ๔ ภาค ณ ห้องประชุมเอื้องคำ ชั้น ๓ อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์เวียงบัว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายฐิตินันท์ สิงหา) เป็นประธานในพิธีเปิด และผู้อำนวยการระดับต้น รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการกองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร (นายกิตติ อึ้งมณีภรณ์) กล่าวรายงานวัตถุประสงค์ของโครงการ ทั้งนี้ได้รับเกียรติจากผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี (นายพิเชต ต๊ะพวง) “ปฏิบัติหน้าที่นายทะเบียน ตาม พรบ.การจัดตั้งสภาองค์กรฯ” บรรยายพิเศษ เรื่อง “การเป็นองค์กรของผู้บริโภคเพื่อการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค” ในภาคเช้ามีการเสวนา เรื่อง บุหรี่ไฟฟ้า : อันตราย ปัญหา ผลกระทบ ได้แก่ ศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ และสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในภาคบ่ายจัดเสวนา เรื่อง บุหรี่ไฟฟ้า : มาตรการ การป้องกัน ปัญหา ในภาครัฐ ภาคสังคม มีวิทยากรที่มาให้ความรู้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และเครือข่ายสร้างสุขภาพเยาวชนภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่

๑๑. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดประชุมสัมมนาให้ความรู้แก่ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘ ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๑ ครั้ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. การจัดประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

๑.๑ โครงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

การจัดโครงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงกระบวนการร้องทุกข์และดำเนินคดีให้สะดวกและรวดเร็ว โดยมุ่งเน้นการลดขั้นตอนที่ซับซ้อน เพิ่มประสิทธิภาพในการรับเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค และยกระดับการให้บริการด้านกฎหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม กระจายอำนาจสู่ระดับจังหวัดและท้องถิ่น โดยส่งเสริมให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคระดับจังหวัดและท้องถิ่น มีบทบาทและอำนาจในการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ และยกระดับมาตรฐานการตัดสินราคาสินค้านำเข้า โดยกำหนดให้ผู้ประกอบการที่จำหน่ายหรือนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศต้องจัดทำฉลากสินค้าที่มีข้อมูลชัดเจน ครบถ้วน และแสดงก่อนผ่านพิธีการศุลกากร เพื่อให้ผู้บริโภคมีข้อมูลเพียงพอในการตัดสินใจซื้อสินค้า อันเป็นไปตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี (นางสาวแพทองธาร ชินวัตร) ควบคุมสินค้านำเข้าให้มีมาตรฐาน กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๑๖๐ คน เมื่อวันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๘ ณ โรงแรม มารวย การ์เด้น กรุงเทพฯ



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

ผลการดำเนินงาน : ผู้เข้าร่วมประชุมได้รับความรู้ มีการพัฒนากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย สอดคล้องเหมาะสมกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในปัจจุบัน ผู้ประกอบธุรกิจมีความรับผิดชอบและตระหนักรู้ ทำให้สามารถปฏิบัติตามกฎหมายได้อย่างถูกต้อง

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองกฎหมายและคดี

๑.๒ โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่องนโยบายและทิศทางการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

การจัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่องนโยบายและทิศทางการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับทราบนโยบายและทิศทางการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค สามารถนำไปปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๓๐๐ คน เมื่อวันที่ ๙ มิถุนายน ๒๕๖๙ ณ โรงแรมเซ็นทารา โฉมใหม่ ศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ กรุงเทพฯ



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD

www.ocpb.go.th



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

ผลการดำเนินงาน : ผู้เข้าร่วมประชุมได้รับความรู้ และเข้าใจนโยบายการปฏิบัติงานรวมถึงทิศทางการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภค โดยสามารถนำไปสู่การปฏิบัติงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคมากขึ้น และภาพลักษณ์ของหน่วยงานเป็นที่เชื่อมั่นและยอมรับของประชาชน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สำนักงานเลขาธิการกรม

๑.๓ โครงการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับภูมิภาค กิจกรรมการขับเคลื่อนแผนงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น (ครั้งที่ ๒)

การจัดโครงการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับภูมิภาค กิจกรรมการขับเคลื่อนแผนงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น (ครั้งที่ ๒) โดยวัตถุประสงค์เพื่อ เสริมสร้างศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นในการคุ้มครองผู้บริโภค และส่งเสริมการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ สร้างความเข้าใจร่วมกันถึงแนวทางการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนเป็นการเชื่อมโยงและประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคในทุกระดับ ทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และท้องถิ่น เพื่อเดินทางไปในทิศทางเดียวกันตามนโยบายของรัฐบาล กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๓๑๑ คน เมื่อวันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๙ ณ โรงแรมสุโขทัยแกรนด์ แอนด์ คอนเวนชัน จังหวัดอุบลราชธานี



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

ผลการดำเนินงาน : คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค สามารถปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ เป็นกลไกในการดำเนินงานระหว่างส่วนกลางส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น และผู้ประกอบการธุรกิจในระดับพื้นที่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ประกาศคณะกรรมการเฉพาะเรื่องและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องและเคร่งครัด

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น

๑.๔ โครงการชักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจเช่าซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๔๔

การจัดโครงการชักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจเช่าซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๔๔ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้กฎหมายมีความสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันสามารถใช้บังคับได้โดยไม่สร้างภาระแก่ผู้ประกอบการธุรกิจมากจนเกินไป และในขณะเดียวกันก็สามารถคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคได้อย่างครอบคลุมด้วย กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๒๙๐ คน เมื่อวันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๙ ณ โรงแรม ทีเค. พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

ผลการดำเนินงาน : ข้าราชการ พนักงานราชการ และเจ้าหน้าที่โครงการจ้างเหมาบริการ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ภาคประชาชน และภาคเอกชน รวมถึงผู้ประกอบการให้กู้ยืมเงินเพื่อ ผู้บริโภคมีความรู้ความเข้าใจประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจเช่าซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าเป็นธุรกิจที่ ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๔๔

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓

๑.๕ โครงการชักชวนความเข้าใจเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้นั่งนิรภัยสำหรับเด็กเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

การจัดโครงการชักชวนความเข้าใจเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้นั่งนิรภัยสำหรับเด็กเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก โดยวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ประกอบการธุรกิจและผู้บริโภคเกี่ยวกับสาระสำคัญของประกาศดังกล่าว โดยเน้นย้ำถึงการเลือกซื้ออย่างมีวิจารณญาณ การตรวจสอบฉลากสินค้า คุณภาพ เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย นอกจากนี้ยังมุ่งส่งเสริมให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปในแนวทางเดียวกัน สอดคล้องกับกฎหมายที่กำหนดไว้ ผู้ประกอบธุรกิจสามารถปฏิบัติตามได้ถูกต้อง ช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นในระบบคุ้มครองผู้บริโภค และยกระดับมาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยให้เป็นไปตามหลักสากล กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๒๐๐ คน เมื่อวันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๙ ณ โรงแรม ทีเค. พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร



ผลการดำเนินงาน : ผู้เข้าร่วมโครงการได้รับความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง ผู้ผลิต ผู้จำหน่าย และผู้บริโภค ให้สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องได้อย่างครบถ้วน เกิดการบังคับใช้กฎหมายที่มีประสิทธิภาพ และช่วยส่งเสริมความปลอดภัยของผู้บริโภคทราบถึงข้อมูลอันเป็นประโยชน์ประกอบการตัดสินใจในการเลือกซื้อสินค้า

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒

๑.๖ โครงการชักจูงความเข้าใจประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้สินค้าที่มีรังสีอัลตราไวโอเล็ต ความยาวคลื่นช่วงซี (Ultraviolet C หรือ UV-C) เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

การจัดโครงการชักจูงความเข้าใจประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้สินค้าที่มีรังสีอัลตราไวโอเล็ต ความยาวคลื่นช่วงซี (Ultraviolet C หรือ UV-C) เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสินค้าที่มีรังสีอัลตราไวโอเล็ต ความยาวคลื่นช่วงซี (Ultraviolet C หรือ UV-C) ผู้ประกอบธุรกิจได้รับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลากตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมถึงเพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคและกำกับดูแลผู้ประกอบการให้ปฏิบัติเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๒๐๐ คน เมื่อวันที่ ๑๖ มิถุนายน ๒๕๖๘ ณ โรงแรมอมารี ดอนเมือง แอร์พอร์ต กรุงเทพมหานคร



ผลการดำเนินงาน : ผู้เข้าร่วมโครงการตระหนักถึงความสำคัญของสินค้าเพื่อให้ได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้า รวมถึงข้อความคำเตือนอย่างถูกต้อง ประกอบกับให้ผู้เข้าร่วมโครงการได้ทราบถึงข้อมูลบนฉลากสินค้าในด้านประสิทธิภาพความปลอดภัยอันเป็นประโยชน์ประกอบการตัดสินใจในการเลือกซื้อสินค้าประเภทดังกล่าวซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญในการเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับผู้บริโภค รวมถึงให้ผู้บริโภคสามารถใช้งานสินค้าประเภทดังกล่าวได้อย่างถูกต้อง

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒

๑.๗ โครงการสัมมนาเสริมสร้างความเข้มแข็งด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค (รูปแบบออนไลน์) กิจกรรมพัฒนาศักยภาพด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค (ครั้งที่ ๓) เขต ๓ - ๙

การจัดโครงการสัมมนาเสริมสร้างความเข้มแข็งด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค (รูปแบบออนไลน์) กิจกรรมพัฒนาศักยภาพด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค (ครั้งที่ ๓) เขต ๓ - ๙ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับภูมิภาคขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล) ให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรับฟังความคิดเห็นเพื่อนำไปพัฒนาการขับเคลื่อนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล) กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๑๐๙ คน เมื่อวันที่ ๑๖ - ๑๙ มิถุนายน ๒๕๖๙



ผลการดำเนินงาน : เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคมีทักษะ เข้าใจ กระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น สามารถตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจ และการเปรียบเทียบความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ระเบียบและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและสามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างเป็นรูปธรรม และเกิดประโยชน์ต่อผู้บริโภค

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น

๑.๘ โครงการพัฒนากระบวนการขององค์กรสู่ Digital Transformation

การจัดโครงการพัฒนากระบวนการขององค์กรสู่ Digital Transformation โดยมีวัตถุประสงค์พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานถูกต้องตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของ สคบ. แล้วส่งผลให้บุคลากรได้รับการยกระดับทักษะความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน ตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของ สคบ. รวมทั้ง การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลขององค์กร และระบบ AI มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค การดำเนินคดีตามกฎหมาย และงานบริการอื่นที่เกี่ยวข้องโดยมุ่งเน้นการตอบสนองต่อประชาชน กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๖๐ คน เมื่อวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๘ ณ โรงแรมเซ็นทารา ไทฟ์ ศูนย์ราชการ และคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ



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

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

๑.๙ โครงการชักซ้อมความเข้าใจประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้ผลิตภัณฑ์ ก๊าซปิโตรเลียมเหลวบรรจุกระป๋องและผลิตภัณฑ์เตาแก๊สแบบพกพาเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

การจัดโครงการชักซ้อมความเข้าใจประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้ผลิตภัณฑ์ก๊าซปิโตรเลียมเหลวบรรจุกระป๋องและผลิตภัณฑ์เตาแก๊สแบบพกพาเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลากตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมถึงเพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคและกำกับดูแลผู้ประกอบการให้ปฏิบัติเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๑๕๐ คน เมื่อวันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๙ ณ โรงแรม ทีเค. พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร



**สคบ. จัดโครงการชักซ้อมความเข้าใจประกาศ
คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้ผลิตภัณฑ์ก๊าซปิโตรเลียมเหลว
บรรจุกระป๋องและผลิตภัณฑ์เตาแก๊สแบบพกพาเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก**



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

ผลการดำเนินงาน : ผู้เข้าร่วมโครงการได้ทราบถึงข้อมูลอันเป็นประโยชน์ประกอบการตัดสินใจในการเลือกซื้อสินค้าประเภทดังกล่าว ซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญในการเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับผู้บริโภค สามารถใช้งานสินค้าได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างสังคมที่มีความปลอดภัย ในทุกภาคส่วนมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายและการมีความรู้ความเข้าใจกฎหมายอย่างถูกต้องจะช่วยให้ผู้บริโภคสามารถรักษาสิทธิของตนได้อย่างเหมาะสม และส่งเสริมให้ผู้ประกอบการดำเนินการเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒

๑.๑๐ โครงการ "OCPB's Approved" กิจกรรมคาราวานคุ้มครองผู้บริโภค ๔ ภาค ๔ มิติ ณ ภาคใต้ จำนวน ๕ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดตรัง จังหวัดภูเก็ต จังหวัดพังงา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

การจัดโครงการโครงการ "OCPB's Approved" กิจกรรมคาราวานคุ้มครองผู้บริโภค ๔ ภาค ๔ มิติ ณ ภาคใต้ จำนวน ๕ จังหวัด ได้แก่ สงขลา ตรัง ภูเก็ต พังงา สุราษฎร์ธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภคระดับมหภาคหรือปัญหาที่มีผู้บริโภคได้รับความเสียหายเป็นจำนวนมาก เพื่อสร้างความเป็นธรรมและป้องกันการละเมิดสิทธิผู้บริโภคระดับภูมิภาค และสร้างภูมิคุ้มกันให้กับผู้บริโภคมีความชาญฉลาดในการเลือกซื้อสินค้าหรือใช้บริการ กลุ่มเป้าหมายจำนวนทั้งหมด ๒๐๗ คน เมื่อวันที่ ๒๓ - ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๙ ณ จังหวัดสงขลา จังหวัดตรัง จังหวัดภูเก็ต จังหวัดพังงา จังหวัดสุราษฎร์ธานี



ผลการดำเนินงาน : ผู้เข้าร่วมโครงการตระหนักรู้และสร้างภูมิคุ้มกันให้กับผู้บริโภคให้มีเกราะป้องกันภัยในการเลือกซื้อสินค้าหรือใช้บริการ สร้างความเชื่อมั่นและเป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว เป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ พร้อมบูรณาการเชิงพื้นที่ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และรณรงค์สร้างความตระหนักในการปกป้องสิทธิผู้บริโภคของตนเอง อีกทั้งยังสร้างความรู้ให้แก่ผู้ประกอบการรายย่อยเพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดการละเมิดสิทธิผู้บริโภคได้ในอนาคต

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค

๑.๑๑ โครงการมหกรรมไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภค ครั้งที่ ๓

จัดโครงการมหกรรมไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภค ครั้งที่ ๓ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างและพัฒนากระบวนการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในทุกมิติ เพื่อให้ผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิได้รับความช่วยเหลืออย่างเป็นธรรม รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดย สคบ. จะดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับกระบวนการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคและส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจในอนาคต กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๒๕๐ คน เมื่อวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๘ โรงแรมทีเค. พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพฯ



ผลการดำเนินงาน : ส่งเสริมกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อันเป็นการสร้างความสมานฉันท์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งถือเป็นนโยบายของรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาว จิราพร สินธุ์ไพร) ที่มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภค และลดจำนวนเรื่องร้องทุกข์อย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง ซึ่งคาดว่า จะสามารถคลี่คลายปัญหาเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจได้ รวมถึงส่งเสริมความร่วมมือระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจผ่านกระบวนการไกล่เกลี่ยอย่างสันติวิธี และเป็นการสนับสนุนการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคอย่างยั่งยืน ตอบสนองต่อสภาพปัญหาที่เปลี่ยนแปลงไปในยุคดิจิทัล และสร้างกลไกการแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพ

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร

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

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

๑. คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง

๑. พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถแทรกเตอร์ที่ใช้ในการเกษตรและเครื่องจักรกลการเกษตรเป็นธุรกิจการเกษตรเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. (ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานสัญญาเช่าซื้อรถแทรกเตอร์ที่ใช้ในการเกษตร แบบ ก และร่างแบบสัญญาเช่าซื้อเครื่องจักรกลการเกษตร แบบ ข

๒. พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเช่ารถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ... (ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานสัญญาเช่ารถยนต์ แบบ ก และ (ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานสัญญาเช่ารถจักรยานยนต์ แบบ ข

๒. คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง

๑. พิจารณาสินค้าประเภทเครื่องฟอกอากาศที่มีรังสี UVC เป็นมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
๒. พิจารณาผลการทดสอบความเป็นอันตรายของสินค้าประเภทพัดลมคล้องคอ
๓. พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ของผู้ประกอบการธุรกิจ

คณะอนุกรรมการคณะต่างๆ

๑. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๑๘ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด
๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนายธนธรณ์ ดินม่วง
๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนายธรรมรัช อ่วมโอฬาร
๔. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายศุภลักษณ์ โสภักดิ์
๕. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายนพพร แหยมแสง
๖. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวจรรยาพร สุขุมานนท์
๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนายฉัตรบดีรินทร์ บุญยวีร์
๘. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนายรัฐกร สมบัติกำไร
๙. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนายเกรียงไกร กริระนันท์
๑๐. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนายกรณ์ เพียรไพศาลลิขิต
๑๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนางสาวศศิฉาย ชัยโย
๑๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท เอ็มจี เซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท เอ็มจี ก้องกังวาน ราชบุรี จำกัด
๑๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนายฤทธิชัย ค่ายอด
๑๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนางสาวอัญญารัตน์ จักษุตา
๑๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนางสาวพรทิพย์ แดงศรี

๑๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนายศราวุธ ทะไคร์กลาง

๑๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนางรุ่งอรุณ มีวิทย์ดี และนายอติคม เปรียบเทียบ ในฐานะผู้รับเงิน

๑๘. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวสุนันทา ทองเลื่อน

๒. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๔ ครั้ง จำนวน ๑๑ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท สวนหลวงบ้านและที่ดิน จำกัด

๒. ขอให้ยุติเรื่องร้องทุกข์นายยศุต เพียรพาณิชย์พร

๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ นางพัชรียา พูลสวัสดิ์

๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท คุณต สเตชัน อัลไลแอนซ์ ๒ จำกัด

๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท พาร์ค ออริจิน พระราม ๔ จำกัด

๖. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวศิริวรรณ เลิศพิติธรรม "

๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ทริคอนเซป ดีเวลลอปเม้นท์ แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด

๘. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท คุณต สเตชัน อัลไลแอนซ์ จำกัด

๙. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ นางพัชรียา พูลสวัสดิ์ , นางเพ็ญศรี มีนิต , นายสาโรจน์ มีนิต , นางพวลวดี พูลสวัสดิ์ , และนายธนภฤต ศรีเกรียงทอง

๑๐. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท อัลติจูด บางนา ๑ จำกัด

๑๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่การเคหะแห่งชาติ กรณีเรื่องร้องทุกข์จากนายพรชัย หวังรุ่งเจริญ (ผู้ร้อง)

๓. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณาผลการทดสอบความเป็นอันตรายของสินค้าประเภทพัดลมคล้องคอ

๒. พิจารณาสินค้าสินค้าประเภทเครื่องฟอกอากาศที่มีรังสี UVC เป็นมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

๓. ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ของผู้ประกอบการ

๔. คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณา ร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถแทรกเตอร์ที่ใช้ในการเกษตรและเครื่องจักรกลการเกษตรเป็นธุรกิจการเกษตรเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ร่างแบบสัญญามาตรฐานสัญญาเช่าซื้อรถแทรกเตอร์ที่ใช้ในการเกษตร แบบ ก และร่างแบบสัญญาเช่าซื้อเครื่องจักรกลการเกษตร แบบ ข

๒. พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเช่ารถยนต์หรือรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ... (ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานสัญญาเช่ารถยนต์ แบบ ก และ (ร่าง) แบบสัญญาเช่ารถจักรยานยนต์ แบบ ข

๓. พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ.

๕. คณะอนุกรรมการไถ่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘ ได้ทำการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องราวร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๑๖ ครั้ง เรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๓๗ เรื่อง ผู้ร้อง จำนวน ๓๗ ราย ไถ่เกลี่ยสำเร็จ จำนวน ๑๕ เรื่อง ไถ่เกลี่ยไม่สำเร็จ จำนวน ๒๒ เรื่อง และจำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย ๓,๑๐๐,๖๗๔.๐๗ บาท (สามล้านหนึ่งแสนหกร้อยเจ็ดสิบบาทเจ็ดสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไถ่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย (บาท)
ด้านยานยนต์	๒	๒	๒	๑	๑	-
ชุดที่ ๑ (ด้านสัญญา)	๓	๗	๗	๒	๕	๑,๔๕๕,๘๐๑.๐๐
ชุดที่ ๒ (ด้านสัญญา)	๔	๑๐	๑๐	๔	๖	๑๗๙,๗๖๘.๓๒
ชุดที่ ๓ (ด้านฉลาก)	๔	๑๕	๑๕	๗	๘	๑,๔๕๖,๑๐๔.๗๕
ชุดที่ ๔ (ด้านโฆษณา)	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๕ (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง)	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๖ (ภูมิภาค)	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๗ (ด้านสินค้าและบริการ)	๓	๓	๓	๑	๒	๙,๐๐๐.๐๐
ด้านเวชกรรม ทันตกรรม สถานเสริมความงาม	-	-	-	-	-	-
ด้านต่างประเทศ	-	-	-	-	-	-
ประจำจังหวัด	-	-	-	-	-	-
รวม	๑๖	๓๗	๓๗	๑๕	๒๒	๓,๑๐๐,๖๗๔.๐๗

๑๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ผู้รับบริการแสดงความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

- ๑) แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๓๓ ราย
 - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐%
- ๒) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) จำนวน ๒๓๓ ราย
 - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๙%
- ๓) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จำนวน ๒,๕๑๒ ราย
 - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๓๗%
