

สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค และรายงานผลการดำเนินงาน
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
(เดือนกรกฎาคม 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

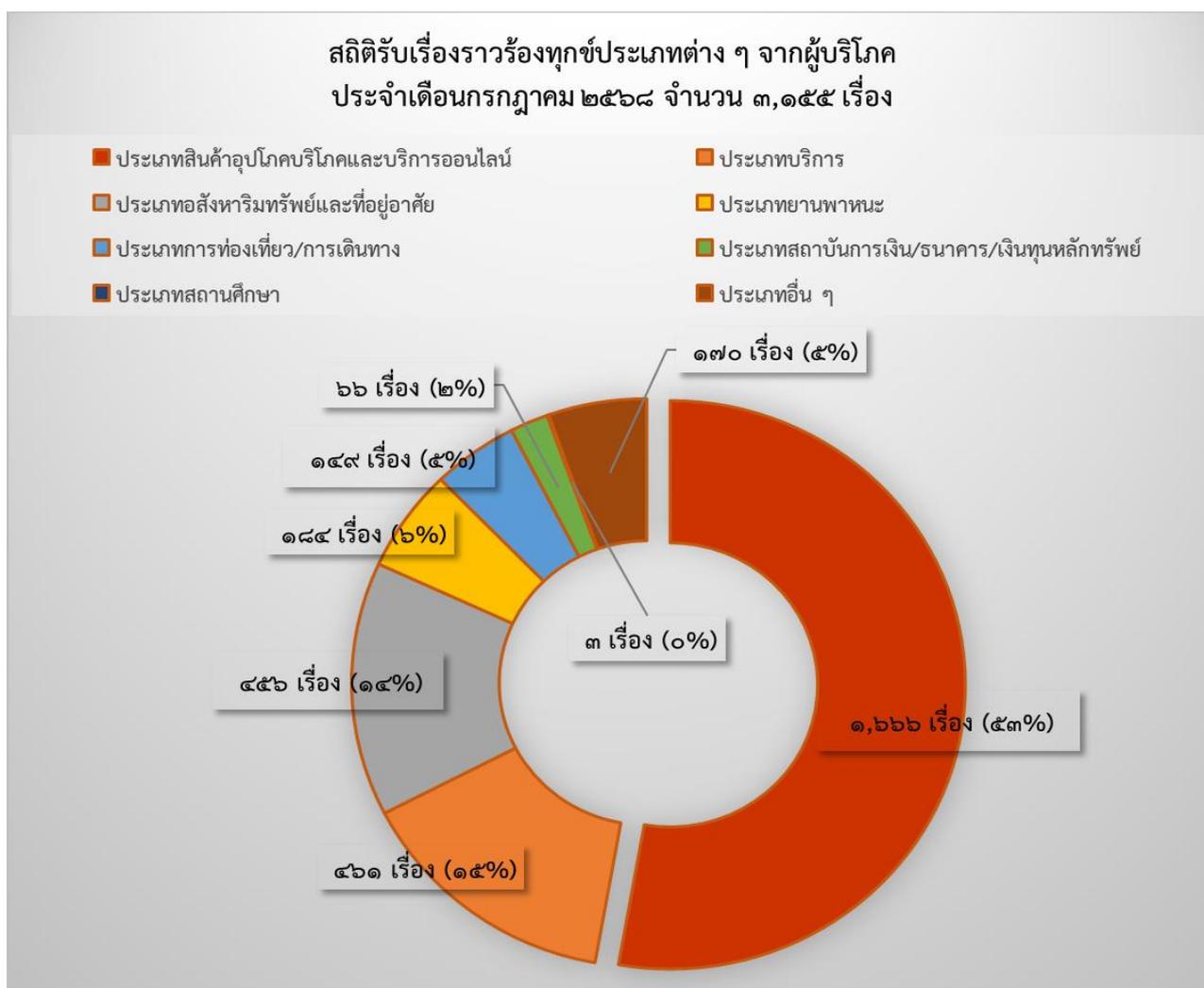
สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘	ก
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑
๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑๖
๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๘
๔. การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๘
๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค	๑๙
๖. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล	๑๙
๗. การจดทะเบียน และการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง	๒๐
๘. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๒๒
๙. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค	๒๓
๑๐. ข่าวเด่นประจำเดือน	๒๔
๑๑. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	๔๓
๑๒. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ	๔๙
๑๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๕๓

สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค
และผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)
ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๓,๑๕๕ เรื่อง

แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค



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

๑.๑ สถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ที่เข้ามามากที่สุด

ประเภทเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับ		
ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องทุกข์ (ประเภทย่อย)	จำนวน (เรื่อง)
๑.	ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์)	๑,๓๓๐
๒.	รถยนต์ (ประเภทยานพาหนะ)	๑๗๖
๓.	อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย)	๑๖๕
๔.	อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย)	๑๒๗
๕.	สินค้าบริโภค (ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์)	๑๒๑

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

๒.๑ ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติ จากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๖๒๖ เรื่อง ผู้บริโภค ๑,๖๓๗ ราย เป็นเงิน ๑๗,๖๐๔,๕๑๑.๐๖ บาท (สิบเจ็ดล้านหกแสนสี่พันห้าร้อยสิบเอ็ดบาทหกสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ส่วนบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์	๗๐๒	๗๐๒	-
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๖๓	๗๖	๓,๘๗๗,๕๔๙.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๔๓๑	๔๒๕	๑,๑๔๐,๘๒๓.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๑๒๑	๑๒๕	๑๒,๑๑๕,๔๓๓.๘๑
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๒๗๑	๒๗๑	๗๑,๕๖๗.๓๓
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๓๘	๓๘	๓๙๙,๑๓๗.๙๒
รวม	๑,๖๒๖	๑,๖๓๗	๑๗,๖๐๔,๕๑๑.๐๖

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๘ สิงหาคม เวลา ๑๐.๐๐ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมาด้วย)

๒.๒ กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคซึ่งมีเรื่องร้องทุกข์ค้างในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ - กรกฎาคม ๒๕๖๘) ทั้งหมด ๘,๖๒๙ เรื่อง ข้อมูล ณ วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๘ จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รายละเอียดดังนี้

ประเภทหลัก	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์	๔,๗๘๗	๕๕.๔๘
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑,๒๕๔	๑๔.๕๔
บริการ	๑,๑๓๐	๑๓.๑๐
ยานพาหนะ	๖๙๑	๘.๐๐
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๔๘๙	๕.๖๗
สถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์	๑๓๕	๑.๕๖
สถานศึกษา	๑๕	๐.๑๗
อื่น ๆ	๑๒๘	๑.๔๘
รวม	๘,๖๒๙	๑๐๐

ที่มา : จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๘

๒.๒.๑ ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์ค้างประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ จำนวน ๔,๗๘๗ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ	
สินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ (๔,๗๘๗)	ส่งต่อเจ้าหน้าที่	๓,๔๐๙
	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล	๘๑๙
	ผู้ร้องส่งเอกสาร/ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	๓๐๐
	ให้ผู้ประกอบการชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางแก้ไขปัญหา	๔๕
	รับเรื่องร้องทุกข์	๔๔
	อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริงของเจ้าหน้าที่	๔๐
	อนุกรรมการถ่วงดุลมีมติให้ สอบถาม ทบทวนเพิ่มเติม	๓๘
	ขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๓๕
	หนังสือเรียกผู้ประกอบการ (ผู้ถูกร้องทุกข์)	๒๘
	การเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นเจ้าหน้าที่	๑๘
	สร้างรายการร้องทุกข์ใหม่	๒
	แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ	๒
	ไกล่เกลี่ยโดยอนุกรรมการฯ	๒
	ส่งเข้าคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยฯ ระดับจังหวัด	๒
	ส่งกลับหน่วยงานต้นทาง	๑
ยกเลิกรายการขอเอกสารเพิ่มเติมโดยเจ้าหน้าที่	๑	
เสนอคณะกรรมการฯ มีมติให้ฟ้องดำเนินคดี	๑	

๒.๒.๒ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์ค้ำประกันอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๑,๒๕๔ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ	
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย (๑,๒๕๔)	ส่งต่อเจ้าหน้าที่	๕๐๘
	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล	๔๔๕
	ผู้ร้องส่งเอกสาร/ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	๑๒๐
	รับเรื่องร้องทุกข์	๗๐
	เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่	๓๗
	ให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางแก้ไขปัญหา	๒๗
	อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริงของเจ้าหน้าที่	๒๔
	เสนอคณะกรรมการฯ มีมติให้ฟ้องดำเนินคดี	๗
	แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ	๔
	ส่งเข้าคณะกรรมการไกล่เกลี่ยฯ ระดับจังหวัด	๓
	อนุกรรมการกลั่นกรองมีมติให้สอบถาม ทบทวนเพิ่มเติม	๓
	สร้างรายการร้องทุกข์ใหม่	๓
	ส่งเข้าคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (คคบ.)	๒
ไกล่เกลี่ยโดยอนุกรรมการฯ	๑	

๒.๒.๓ ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์ค้ำประกันบริการ จำนวน ๑,๑๓๐ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ	
บริการ (๑,๑๓๐)	ส่งต่อเจ้าหน้าที่	๖๕๔
	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล	๒๗๙
	ผู้ร้องส่งเอกสาร/ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	๙๑
	รับเรื่องร้องทุกข์	๔๖
	อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริงของเจ้าหน้าที่	๒๔
	ให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางแก้ไขปัญหา	๑๓
	การเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นเจ้าหน้าที่	๖
	เสนอคณะกรรมการฯ มีมติให้ฟ้องดำเนินคดี	๔
	ส่งกลับหน่วยงานต้นทาง	๓
	ขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๓
	หนังสือเรียกผู้ประกอบการ (ผู้ถูกร้องทุกข์)	๒
	ไกล่เกลี่ยโดยอนุกรรมการฯ	๒
	สร้างรายการร้องทุกข์ใหม่	๑
	อนุกรรมการกลั่นกรองมีมติให้ สอบถาม ทบทวนเพิ่มเติม	๑
ส่งสำนักกฎหมายและคดีเพื่อหาหรือขอกฎหมาย	๑	

๒.๒.๔ ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์คงค้างประเภทยานพาหนะ จำนวน ๖๙๑ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ	
ยานพาหนะ (๖๙๑)	ส่งต่อเจ้าหน้าที่	๓๔๐
	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล	๒๒๒
	รับเรื่องร้องทุกข์	๔๕
	ผู้ร้องส่งเอกสาร/ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	๓๙
	อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริงของเจ้าหน้าที่	๑๘
	ให้ผู้ประกอบการชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางแก้ไขปัญหา	๑๓
	การเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นเจ้าหน้าที่	๕
	ส่งเข้าคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยฯ ระดับจังหวัด	๔
	ไกล่เกลี่ยโดยอนุกรรมการฯ	๔
	ขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑

๒.๒.๕ ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์คงค้างประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง จำนวน ๔๘๙ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ	
การท่องเที่ยว/การเดินทาง (๔๘๙)	ส่งต่อเจ้าหน้าที่	๒๔๖
	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล	๑๖๔
	ผู้ร้องส่งเอกสาร/ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	๓๖
	อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริงของเจ้าหน้าที่	๒๐
	รับเรื่องร้องทุกข์	๘
	ให้ผู้ประกอบการชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางแก้ไขปัญหา	๕
	ส่งกลับหน่วยงานต้นทาง	๔
	การเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นเจ้าหน้าที่	๑
	ส่งกองกฎหมายและคดีเพื่อหารือข้อกฎหมาย	๑
	ส่งเข้าคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยระดับจังหวัด	๑
	อนุกรรมการกลั่นกรองมีมติให้ สอบถาม ทบทวนเพิ่มเติม	๑
	ไกล่เกลี่ยโดยอนุกรรมการฯ	๑
	เสนอคณะกรรมการฯ มีมติให้ฟ้องดำเนินคดี	๑

๒.๒.๖ ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์คงค้างประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/
เงินทุนหลักทรัพย์ จำนวน ๑๓๕ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ	
สถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ (๑๓๕)	ส่งต่อเจ้าหน้าที่	๖๖
	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล	๓๔
	ผู้ร้องส่งเอกสาร/ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	๑๔
	รับเรื่องร้องทุกข์	๑๐
	ให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางแก้ไขปัญหา	๗
	อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริงของเจ้าหน้าที่	๒
	การเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นเจ้าหน้าที่	๑
ส่งเข้าคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยระดับจังหวัด	๑	

๒.๒.๗ ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์คงค้างประเภทสถานศึกษา จำนวน ๑๕ เรื่อง
ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ	
สถานศึกษา (๑๕)	ส่งต่อเจ้าหน้าที่	๘
	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล	๕
	ผู้ร้องส่งเอกสาร/ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	๑
	การเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นเจ้าหน้าที่	๑

๒.๒.๘ ประเภทอื่น ๆ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์คงค้างประเภทอื่น ๆ จำนวน ๑๒๘ เรื่อง
ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ	
อื่น ๆ (๑๒๘)	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล	๑๒๓
	ผู้ร้องส่งเอกสาร/ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	๕

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินการรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒๓ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๒๙ ราย
เป็นเงิน ๒๕,๔๔๙,๒๕๑.๐๐ บาท (ยี่สิบห้าล้านบาทสี่แสนสี่หมื่นเก้าพันสองร้อยห้าสิบบาทถ้วน)

๔. การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒๘ คดี ผู้บริโภค ๔๘ ราย เป็นเงิน ๑๑,๐๑๓,๘๖๐.๐๐ บาท
(สิบเอ็ดล้านบาทหนึ่งหมื่นสามพันแปดร้อยหกสิบบาทถ้วน)

๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑๔ คดี ผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๒๘ ราย เป็นเงิน ๒,๒๔๐,๐๐๐.๐๐ บาท (สองล้านสองแสนสี่หมื่นบาทถ้วน)

๖. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

ได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล จำนวน ๒ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๑๑ ราย เป็นเงิน ๙,๑๙๙,๘๐๓.๐๐ บาท (เก้าล้านหนึ่งแสนเก้าพันแปดร้อยสามบาทถ้วน)

๗. ข้อมูลการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

๗.๑ การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียน ลงนามรับจดทะเบียน จำนวน ๒๓ ราย

๗.๒ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียน ลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง จำนวน ๒๔ ราย

๘. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบธุรกิจ

ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์การประกอบธุรกิจต่าง ๆ ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ดังนี้ ตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป จำนวน ๒๘๔ ราย

๙. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑,๔๓๖ เรื่อง/ครั้ง/เล่ม/สื่อ

๑๐. ข่าวเด่นประจำเดือน

มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๗ เรื่อง ได้แก่ (๑) สคบ. ลุยตรวจเข้ม ! ผู้รับเหมาก่อสร้าง-ต่อเติมอาคาร สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภค (๒) สคบ. ร่วมหารือ กทม. เดินหน้าพัฒนา OCPB Big Data เชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เพื่อประโยชน์ประชาชน (๓) สคบ. ผนึก ๔ หน่วยงาน ลุยโกดังสินค้าขายสินค้านำเข้าไม่ได้มาตรฐาน (๔) ไม่ตรงปกมีหนาว !!! สคบ. ผนึกกำลัง ๔ หน่วยงาน ลุยโกดังสินค้าขายสินค้านำเข้าไม่ได้มาตรฐาน (๕) สคบ. ร่วมออกรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น “ร้อง! บริษัทสร้างบ้านน็อคดาวน ไม่เป็นไปตามสัญญา” (๖) สคบ. จัดกิจกรรมนิเทศ ติดตาม และเร่งรัดงานคุ้มครองผู้บริโภค ในภูมิภาค ณ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (๗) สคบ. ลงพื้นที่ตรวจเข้ม ! ชุดสังฆทาน - ไทยธรรม สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภค (๘) รมต. จิราพรฯ เข้าร่วมประชุมสหประชาชาติ ครั้งที่ ๙ ว่าด้วยการแข่งขันทางการค้าและการคุ้มครองผู้บริโภค (๙) รมต. จิราพรฯ ทหารเรือ เลขาธิการองค์การอนามัยโลก เห็นพ้องร่วมมือป้องกันยิวจากบุหรี่ไฟฟ้า สร้างสุขภาวะที่ดีให้ประชาชน (๑๐) สคบ.ลงพื้นที่ตรวจ ประเมินองค์กรผู้บริโภคคุณภาพ ๒๕๖๘ จังหวัดน่าน จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (๑๑) สคบ. ให้สัมภาษณ์ในรายการ “NBT มีคำตอบ” ประเด็น : สคบ. เสริมพลัง ๔ ภาค ๔ มิติ นำทัพเสริมพลัง ความคุ้มครองผู้บริโภค (๑๒) สคบ. ร่วมจัดนิทรรศการบุหรี่ไฟฟ้า พลังเด็ก พลังเครือข่าย รู้ทันทอยพอด (๑๓) การประชุมทวิภาคี (Bilateral Meeting) ระหว่าง สคบ. และสำนักงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค และสวัสดิภาพของมนุษย์แห่งสหพันธรัฐรัสเซีย ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ นครเจนีวา สมาพันธรัฐสวิส (๑๔) สคบ. จับมือ ๘ หน่วยงานรัฐ ลงนาม MOU ความร่วมมือการส่งเสริมการค้ากับดูแล ควบคุมและตรวจสอบการโฆษณา เกี่ยวกับการเสริมสวยหรือเสริมความงามของสถานพยาบาล...เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค (๑๕) กิจกรรมโรงเรียนปลอดภัยบุหรี่ไฟฟ้า โรงเรียนวัดสุทธิวราราม เขตสาทร (๑๖) กิจกรรมโรงเรียนปลอดภัยบุหรี่ไฟฟ้า โรงเรียนพระแม่มารีสาทร เขตสาทร (๑๗) สคบ.ร่วมกับ ๑๒ สถาบันการศึกษา สร้างการเรียนรู้ ผู้การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในกลุ่มนักศึกษา

๑๑. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๖ ครั้ง ได้แก่ (๑) โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “พลังเครือข่ายผู้บริโภคยุคใหม่ เฝ้าระวัง และแจ้งเบาะแสด้านการคุ้มครองผู้บริโภค” (๒) โครงการ "OCPB's Approved" กิจกรรมคาราวานคุ้มครองผู้บริโภค ๔ ภาค ๔ มิติ ณ ภาคเหนือ จำนวน ๕ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงราย จังหวัดพะเยา จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดลำพูน จังหวัดลำปาง (๓) โครงการพัฒนาศักยภาพการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนท้องถิ่น (๔) ประชุมการเชื่อมโยงข้อมูลสำหรับการเฝ้าระวัง ตรวจสอบสินค้าและบริการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค กับหน่วยงานภาครัฐ (๕) โครงการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับภูมิภาค กิจกรรมเสริมสร้างการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค (๖) โครงการประชาสัมพันธ์ร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้บริการเช่ารถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ.

๑๒. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	จำนวน ครั้ง	จำนวน เรื่อง
ส่วนกลาง	๒๒	๕๙
คณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง	๑	๓
คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา	๑	๒
คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก	๑	๓
คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา	๑	๑
คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	๑	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านโฆษณาและบริการ	๓	๗
คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป	๓	๑๗
คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอาหารมีทรัพย์สิน	๔	๑๒
คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองข้อความบนฉลากสินค้า	๑	๑
คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย	๑	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า	๑	๒
คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน	๒	๒
คณะอนุกรรมการติดตามสอดส่องและวินิจฉัยโฆษณา	๒	๓
ส่วนภูมิภาค	๑๑	๒๑
คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด	๘	๑๗
คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร	๓	๔
รวม	๓๓	๘๐

๑๒.๑ คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ย เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับ การชดเชย (บาท)
รวม	๓๑	๕๖	๕๖	๒๙	๒๗	๖๗๕,๗๔๒.๐๐

๑๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

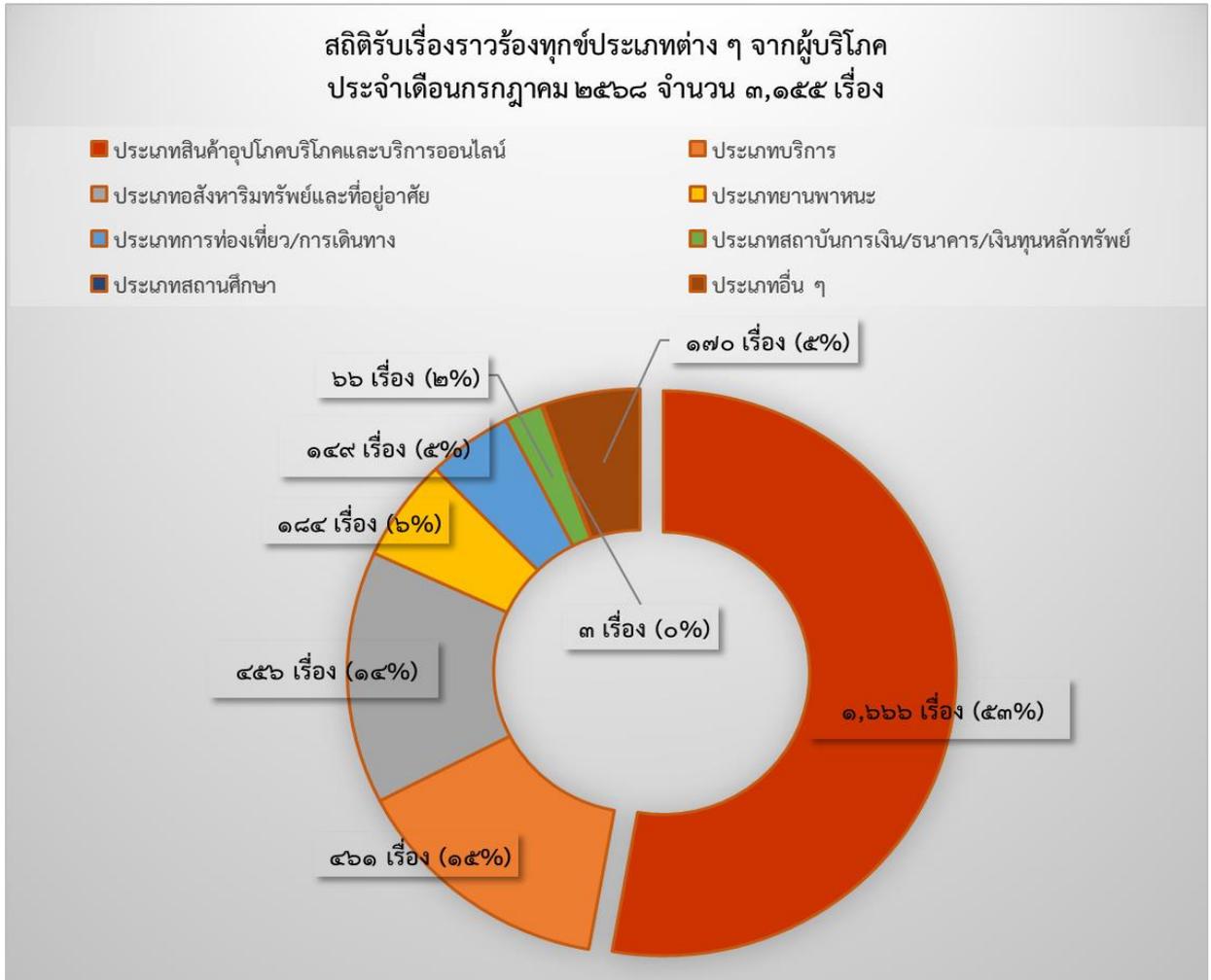
- ๑๓.๑ ความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๓๘ ราย
 - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐ %
- ๑๓.๒ ความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) จำนวน ๒๓๘ ราย
 - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๗๓ %
- ๑๓.๓ ความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จำนวน ๒,๔๙๖ ราย
 - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๗๒%

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

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

**๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค
 (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)**

๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๓,๑๕๕ เรื่อง รายละเอียดดังนี้



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

ช่องทางเรื่องร้องทุกข์ : สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ สิงหาคม 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 ซึ่งในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ จำนวน ๓,๑๕๕ เรื่อง ดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ จำนวน ๑,๖๖๖ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๑,๓๓๐)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๗๙๔
	ขอเงินคืน	๒๙๑
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑๒๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๖๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๘
	โฆษณาเกินจริง	๒๒
	สินค้าชำรุด	๑๐
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
สินค้าบริโภค (๑๒๑)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๙๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๓
	โฆษณาเกินจริง	๑๒
	ขอเงินคืน	๒
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๘๔)	สินค้าชำรุด	๕๔
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	โฆษณาเกินจริง	๕
	ขอเงินคืน	๔
เครื่องมือสื่อสาร (๔๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
	สินค้าชำรุด	๒๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒
ขอเงินคืน	๒	
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๒๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๙
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๒๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๑ ๙ ๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๒๐)	ไม่ได้มาตรฐาน สินค้าชำรุด ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑๓ ๖ ๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๕)	สินค้าชำรุด สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๔ ๑
เฟอร์นิเจอร์ (๗)	ไม่ได้มาตรฐาน สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕ ๒
เครื่องประดับ (๒)	สินค้าชำรุด การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑ ๑
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๑)	เรียกร้องค่าเสียหาย	๑
ร้านขายสัตว์เลี้ยง (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ จำนวน ๑,๓๓๐ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ

๒. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ จำนวน ๔๖๐ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ศูนย์บริการ (๑๒๐)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๒๐
สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๑๑๐)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๘๐
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑๓
	คุณภาพบริการ	๕
	เรียก้องค่าเสียหาย	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๑
ประกันภัย (๗๙)	ตรวจสอบการให้บริการ	๕๔
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๒๕
Internet (๔๘)	ค่าบริการเกินจริง	๑๖
	สัญญา Hispeed Internet ช้า	๑๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๙
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๕
	ขอคำปรึกษา	๔
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
ฟิตเนส (๑๙)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๙
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๑๗)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๑๖
	ขอเงินคืน	๑
ร้านอาหาร (๑๕)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข/สิทธิประโยชน์	๑๓
	อาหารเป็นพิษ/เน่าเสีย	๑
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๑
โรงพยาบาล/คลินิก (๑๑)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑๑
สัญญาบริการ (๘)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๗
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
บัตรชมการแสดง (๘)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๘
ห้างสรรพสินค้า (๖)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
อู่ซ่อมรถ (๖)	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๔
	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๑
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๑
ประกันชีวิต (๔)	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๒
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
รถเช่า (๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
รถร่วมบริการ (๑)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สุขภาพ (๑)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ ๑
เนอร์สซิงโฮม (๑)	ขอเงินค่ามัดจำคืน ๑
รถ ขสมก. (๑)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า ๑
ไปรษณีย์ (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๑
ที่จอดรถ (๑)	ราคาไม่เหมาะสม ๑
รถตู้ร่วมบริการ (๑)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า ๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ศูนย์บริการ จำนวน ๑๒๐ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบการให้บริการ

๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๔๕๖ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๑๖๕)	ขอเงินประกันคืน	๘๗
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๓๒
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๓๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๑
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๒๗)	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๔๐
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑๓
	ขอเงินคืน	๑๐
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/ อาคารแตกแยก	๘
	ขอคำปรึกษา	๘
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๗
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๕
	ไม่ปลูกสร้าง	๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๒
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
ไม่ดำเนินการจดทะเบียนการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด	๑	
ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑	
บ้านจัดสรร (๙๓)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๓๘
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๓๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑๒
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๔๑)	ขอเงินคืน	๑
	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๒๕
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๑๒
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต ๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย ๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๒๑)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๒๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๗)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ ๔
	มีการชำระหลังปลูกสร้าง ๒
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ ๑
ที่ดิน (๒)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๒

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า จำนวน ๑๖๕ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินประกันคืน

๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ จำนวน ๑๘๔ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
รถยนต์ (๑๗๖)	ชำรุด ๑๑๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๓๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๙
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ ๕
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา ๕
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ ๒
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน ๒
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน ๑
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง ๑
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง ๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย ๑
รถยนต์มือสอง (๔)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๑
	ชำรุด ๑
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน ๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ ๑
รถจักรยานยนต์ (๔)	ชำรุด ๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ ๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ จำนวน ๑๗๖ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ชำรุด

๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง จำนวน ๑๔๙ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๘๔)	ขอคืนค่าโดยสาร	๖๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๑
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๕
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๓
	ตั๋วถูกยกเลิก	๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
โรงแรม (๔๗)	ขอเงินคืน	๒๙
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๘
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	ตรวจสอบการให้บริการ	๓
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๒
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๑๕)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๘
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๔
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ขอคืนค่าโดยสาร	๑
รีสอร์ท (๓)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
	ขอเงินคืน	๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน จำนวน ๘๔ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอคืนค่าโดยสาร

๖. ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ จำนวน ๖๖ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
บัตรเครดิต (๒๔)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๕
	ขอเงินคืน	๕
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๒
	พฤติกรรมทางหนี้	๑
	ไม่ได้ใช้บัตร	๑
เช่าซื้อ (๑๙)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๓
	ค่าปรับสูงเกินจริง	๕
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑
สินเชื่อ (๑๕)	พฤติกรรมทางหนี้	๑๒
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
ธนาคาร (๗)	ตรวจสอบการให้บริการ	๕
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
สินเชื่อรถยนต์ (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ บัตรเครดิต จำนวน ๒๔ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง

๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา จำนวน ๓ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘

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

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถาบัน จำนวน ๒ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

๘. ประเภทอื่น ๆ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ จำนวน ๑๗๐ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอื่น ๆ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อื่น ๆ (๑๗๐)	ไม่ระบุ ๑๗๐

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อื่น ๆ จำนวน ๑๗๐ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ระบุ

ตารางสถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ ที่เข้ามามากที่สุด และแนวทางแก้ไขปัญหา เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๑,๓๓๐)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๗๙๔
	ขอเงินคืน	๒๙๑
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑๒๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๖๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๘
	โฆษณาเกินจริง	๒๒
	สินค้าชำรุด	๑๐
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
อันดับที่ ๒ รถยนต์ (๑๗๖)	ชำรุด	๑๑๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๙
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๕
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๕
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๒
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๒
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๑
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑
ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑	
ขอให้ชดเชยค่าเสียหาย	๑	
อันดับที่ ๓ อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๑๖๕)	ขอเงินประกันคืน	๙๗
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๓๒
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๓๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๑
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๑
ตรวจสอบการให้บริการ	๑	
อันดับที่ ๔ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๒๗)	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๔๐
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑๓
	ขอเงินคืน	๑๐
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคาร แตกแยก	๘
	ขอคำปรึกษา	๘
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๗
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๕
	ไม่ปลูกสร้าง	๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒

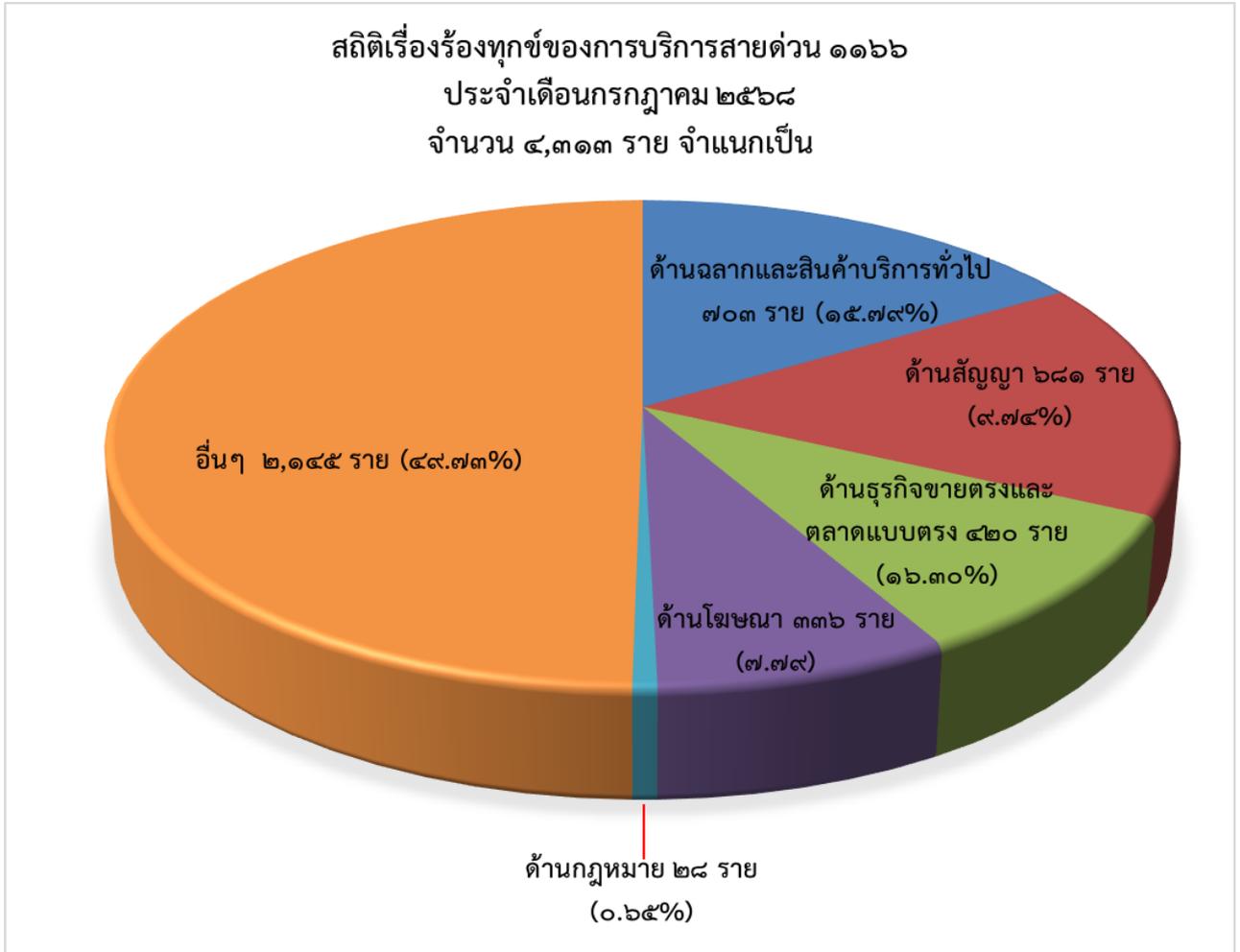
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (ต่อ)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ ไม่ดำเนินการจดทะเบียนการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๒ ๒ ๑ ๑ ๑ ๑
อันดับที่ ๕ สินค้าบริโภค (๑๒๑)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า โฆษณาเกินจริง ขอเงินคืน ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๙๓ ๑๓ ๑๒ ๒ ๑

จากสภาพปัญหาสถิติเรื่องร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นมาจากหลายปัจจัย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับข้อสัญญา ข้อกฎหมาย ข้อเท็จจริง แนวทางปฏิบัติ และดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภคในเบื้องต้น โดยเชิญคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อหาข้อยุติ หากคู่กรณีไม่สามารถเจรจาทกลงกันได้ เจ้าหน้าที่จะรวบรวมข้อเท็จจริงเสนอคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง 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 ๔,๓๑๓ ราย ขอรับคำปรึกษา/รับเรื่องร้องทุกข์/ติดตามผล/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ จำนวน ๔,๓๑๓ ราย

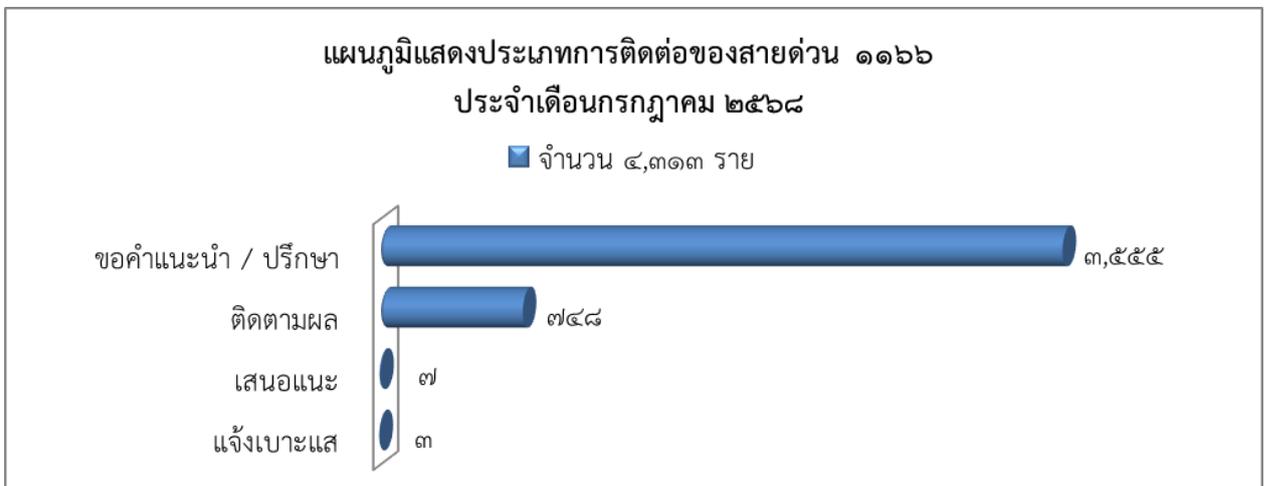
แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๘ เวลา ๐๙.๐๐ น.

ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖ : สามารถจำแนกประเภทเรื่องการติดต่อ ดังนี้

แผนภูมิแสดงประเภทการติดต่อของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๘ เวลา ๐๙.๐๐ น.

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

๒.๑ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๖๒๖ เรื่อง ผู้บริโภค ๑,๖๓๗ ราย เป็นเงิน ๑๗,๖๐๔,๕๑๑.๐๖ บาท (สิบเจ็ดล้านหกแสนสี่พันห้าร้อยสิบเอ็ดบาทหกสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ส่วนบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์	๗๐๒	๗๐๒	-
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๖๓	๗๖	๓,๘๗๗,๕๔๙.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๔๓๑	๔๒๕	๑,๑๔๐,๘๒๓.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๑๒๑	๑๒๕	๑๒,๑๑๕,๔๓๓.๘๑
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๒๗๑	๒๗๑	๗๑,๕๖๗.๓๓
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๓๘	๓๘	๓๙๙,๑๓๗.๙๒
รวม	๑,๖๒๖	๑,๖๓๗	๑๗,๖๐๔,๕๑๑.๐๖

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๘ สิงหาคม เวลา ๑๐.๐๐ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมาด้วย)

๒.๒ กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคซึ่งมีเรื่องร้องทุกข์ค้างในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ - กรกฎาคม ๒๕๖๘) ทั้งหมด ๘,๖๒๙ เรื่อง ข้อมูล ณ วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๘ จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รายละเอียดดังนี้

ประเภทหลัก	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์	๔,๗๘๗	๕๕.๔๘
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑,๒๕๔	๑๔.๕๔
บริการ	๑,๑๓๐	๑๓.๑๐
ยานพาหนะ	๖๙๑	๘.๐๐
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๔๘๙	๕.๖๗

ประเภทหลัก	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
สถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์	๑๓๕	๑.๕๖
สถานศึกษา	๑๕	๐.๑๗
อื่น ๆ	๑๒๘	๑.๕๘
รวม	๘,๖๒๙	๑๐๐

ที่มา : จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๘

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘ ได้รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวนผู้ประกอบการ ที่ถูกดำเนินคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๔	๙	๒๕๐,๗๖๔.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๑๑	๑๒	๑๘๗,๘๑๑.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๗	๗	๒๔,๙๙๑,๑๒๔.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๑	๑	๑๙,๕๕๒.๐๐
รวม	๒๓	๒๙	๒๕,๔๔๙,๒๕๑.๐๐

๔. ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมติให้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ซึ่งในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวนคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๑๑	๒๔	๓,๘๗๗,๕๔๙.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๗	๑๐	๘๒๖,๓๑๒.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๘	๑๒	๖,๒๔๖,๑๖๔.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๒	๒	๖๓,๘๓๕.๐๐
รวม	๒๘	๔๘	๑๑,๐๑๓,๘๖๐.๐๐

๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

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

กรณีความผิด	จำนวนผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกเปรียบเทียบความผิด		
	คดี	ราย	จำนวนเงินที่เปรียบเทียบปรับ
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๒	๔	๑,๒๐๐,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๑	๒	๑๐,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๑๑	๒๒	๑,๐๓๐,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	-	-	-
ด้านความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	-	-	-
ชัดเจนสื่อเรียก (ไม่มาให้ถ้อยคำตามหนังสือเรียก)	-	-	-
รวม	๑๔	๒๘	๒,๒๔๐,๐๐๐.๐๐

๖. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาลซึ่งในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ชื่อจำเลย	ผลการดำเนินการยึด-อายัด	จำนวน (คดี)	จำนวน ผู้บริโภค (ราย)	จำนวนเงิน (บาท) ที่ยึด-อายัด
บริษัท ไชมิส สุขุมวิท จำกัด	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑๐	๙,๑๒๔,๑๐๓.๐๐
นางสาวอินทอร น้อยแก้ว	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๗๕,๗๐๐.๐๐
รวม		๒	๑๑	๙,๑๙๙,๘๐๓.๐๐

**๗. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง
และธุรกิจตลาดแบบตรง**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘ จำนวน ๒๓ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๒ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ดีเอเวอเรสส์อินโนเวชั่น จำกัด
๒. บริษัท โกล ไลฟ์ แอสเซท จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๒๑ ราย ได้แก่

๑. บริษัท เซเว่นโซลูชั่น จำกัด
๒. บริษัท ปราสันต์ (ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัท ญาธิตา อินฟินิตี้๕๓ จำกัด
๔. บริษัท ดอกเตอร์ เอนีแวร์ คลินิก จำกัด
๕. บริษัท โกล ไลฟ์ แอสเซท จำกัด
๖. บริษัท ทู-ดับบลิว โปรดักส์ จำกัด
๗. บริษัท อินโนเวทีฟ เทคโนโลยีจิคอล โซลูชั่น จำกัด
๘. บริษัท ลิตเติ้ล จอห์น ดิจิทัล จำกัด
๙. บริษัท วาย เค ที โกลด์ จำกัด
๑๐. บริษัท ดีเอเวอเรสส์อินโนเวชั่น จำกัด
๑๑. บริษัท โวลเทน อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด
๑๒. บริษัท วิงค์ไวท์บายส์-แจน จำกัด
๑๓. บริษัท คิวช่าง เทคโนโลยี จำกัด
๑๔. บริษัท ไชขุนกัน ฟาร์มาซูติคอล (ประเทศไทย) จำกัด
๑๕. บริษัท เซเว่นโซลูชั่น จำกัด
๑๖. บริษัท ปราสันต์ (ประเทศไทย) จำกัด
๑๗. บริษัท ญาธิตา อินฟินิตี้๕๓ จำกัด
๑๘. บริษัท ดอกเตอร์ เอนีแวร์ คลินิก จำกัด
๑๙. บริษัท โวลเทน อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด
๒๐. บริษัท ดี เอเวอเรสส์อินโนเวชั่น จำกัด
๒๑. บริษัท ลิตเติ้ล จอห์น ดิจิทัล จำกัด

**การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง
และธุรกิจตลาดแบบตรง**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘ จำนวน ๒๔ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๙ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ไลฟ์ เวฟ โปรดักส์ (ไทยแลนด์) จำกัด
๒. บริษัท ซีเมส อินโนเวชั่น จำกัด
๓. บริษัท ไอแอม โกลบอลเน็ต (ไทยแลนด์) จำกัด
๔. บริษัท เบสท์ พาวเวอร์ เอเชีย จำกัด
๕. บริษัท เดอะสตาร์ริชชี จำกัด จำกัด
๖. บริษัท ยูโรฟิฟี่ ไดรคท์(ประเทศไทย) จำกัด
๗. บริษัท ลาล่า โคเรีย อินเตอร์เนชันแนล (ไทยแลนด์) จำกัด
๘. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด
๙. บริษัท โคเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑๕ ราย ได้แก่

๑. บริษัท อาร์เอส ไดเร็ค จำกัด
๒. บริษัท พีพี ลุกซ์ จำกัด
๓. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด
๔. บริษัท เลกาซี คอร์ป จำกัด
๕. บริษัท เนก้า ลักกี้ จำกัด
๖. บริษัท พอช เมดิกา ไลฟ์เทค จำกัด (มหาชน)
๗. บริษัท เอส แอนด์ พี ซินดิเคท จำกัด (มหาชน)
๘. บริษัท ไทโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด
๙. บริษัท โกลโบ ฟู้ดส์ จำกัด จำกัด
๑๐. บริษัท ทานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน)
๑๑. บริษัท ๑๕๗๗ โฮมชอปปิ้ง จำกัด
๑๒. บริษัท แก้วแก่น้อย ฟู้ดแอนด์มาร์เก็ตติ้ง จำกัด (มหาชน)
๑๓. บริษัท แอซิคส์ (ไทยแลนด์) จำกัด จำกัด
๑๔. บริษัท โคเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด
๑๕. บริษัท กันกุล โกดังไฟฟ้าแพลตฟอร์ม จำกัด

๘. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ (ส่วนภูมิภาค)

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

๑.๑ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๒๘๔ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป	
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๒๖๕ ราย
พบว่า ถูกต้อง	-
ไม่ถูกต้อง	-
ตรวจให้คำแนะนำ	๒๖๕ ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง กำหนดประเภทของสินค้าให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๖๕	๑๙ ราย
พบว่า ถูกต้อง	-
ไม่ถูกต้อง	-
ตรวจให้คำแนะนำ	๑๙ ราย

๙. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	จำนวน	
๑. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๑,๔๓๖	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
๑.๑ การตรวจข่าวประจำวัน	-	เรื่อง
๑.๒ การวิเคราะห์ข่าว	๑๙	เรื่อง
๑.๓ การสื่อต่าง ๆ	๗	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
- Infographic	๓	เรื่อง
- บทความ	๓	เรื่อง
- คลิป VDO	๑	เรื่อง
๑.๔ การเผยแพร่	๑,๓๙๗	เรื่อง
(๑) Online	๖๖	เรื่อง
- Website	-	เรื่อง
- Facebook	๑๖	เรื่อง
- Line	๕๐	เรื่อง
(๒) นิทรรศการ	๑๑	เรื่อง/งาน
(๓) ไปรษณีย์	๒๐	เรื่อง
- ภาครัฐ (๗๑๒ แห่ง)	๕	เรื่อง
- ภาคเอกชน (๖ แห่ง)	๕	เรื่อง
- ภาคสถานศึกษา (๕๒๔ แห่ง)	๕	เรื่อง
- ภาคประชาสังคม (๓๒๙ แห่ง)	๕	เรื่อง
(๔) การขอรับเอกสาร	๑,๓๒๐	สื่อ
๑.๕ โครงการ/กิจกรรม	๓	เรื่อง
๑.๖ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สคบ.	๑๐	เรื่อง
(๑) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ	๕	เรื่อง
(๒) การเผยแพร่บทความ	๕	เรื่อง

๑๐. ข่าวเด่นประจำเดือน

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘ มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๗ เรื่อง ดังนี้

๑.๑ สคบ. ลุยตรวจเข้ม ! ผู้รับเหมาก่อสร้าง-ต่อเติมอาคาร สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภค



สคบ.ลุยตรวจเข้ม!

**ผู้รับเหมาก่อสร้าง-ต่อเติมอาคาร
สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภค**



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๘ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ นำโดย นางสาวพิชชา ไกรรัตน์ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ นายสิริธีร์ พจน์จิราภรณ์ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ และเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการรับจ้างก่อสร้างอาคารและต่อเติมอาคารเพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จากการตรวจสอบผู้ประกอบการ พบว่า มีการให้บริการรับจ้างก่อสร้างอาคารและต่อเติมอาคารเพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัย ซึ่งอาจมีลักษณะเข้าข่ายไม่ปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด พนักงานเจ้าหน้าที่ จึงได้ทำการยึด อาศัย เอกสาร และหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมว่า ผู้ประกอบการมีการดำเนินการประกอบธุรกิจถูกต้องตามที่พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ กำหนดไว้หรือไม่ และจะมีหนังสือเชิญ ผู้ประกอบการดังกล่าวให้ไปพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม รวมทั้ง ชี้แจงแนวทางการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค พร้อมทั้งนำส่งเอกสารเพิ่มเติม อาทิ สัญญาว่าจ้างก่อสร้าง หลักฐานการชำระเงินหรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หากพบว่า ผู้ประกอบการรายใด มีพฤติการณ์ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น ไม่จัดทำหรือไม่ส่งมอบสัญญาว่าจ้างฯ หรือจัดทำสัญญาแต่มีรายละเอียดไม่ถูกต้องครบถ้วน เช่น ไม่มีรายละเอียดราคาก่อสร้าง ไม่แสดงปริมาณวัสดุ หรือใช้ข้อความ ในสัญญาที่ไม่เป็นธรรม สคบ. จะดำเนินการตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดต่อไป

๑.๒ สคบ. ร่วมหารือ กทท. เดินหน้าพัฒนา OCPB Big Data เชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ เพื่อประโยชน์ประชาชน



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ฝ่ายประชาสัมพันธ์



www.ocpb.go.th

เมื่อวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๘ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้นายจิตติภัทร์ บุญสม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๔ นางสาววรรณาสำราญใจ ผู้อำนวยการส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมด้วย นายปฐวี เยาวลักษณ์ ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น นางสาวบุษกร โยธินไทย ผู้อำนวยการส่วนบริหารงานเรื่องรื้อร้องทุกข์ และเจ้าหน้าที่ สคบ. เข้าร่วมประชุมหารือการเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ร่วมกับกรุงเทพมหานคร ณ ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร ๒ การประชุมจัดขึ้นภายใต้โครงการพัฒนาระบบข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๑ (OCPB Big Data) โดยมีนางทวิพร โชติณัฐิต รองผู้อำนวยการสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร พร้อมเจ้าหน้าที่จากสำนักอนามัย สำนักดิจิทัล สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการ และสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร เข้าร่วม โดยสรุปผลการประชุม ดังนี้

๑. ที่ประชุมเห็นชอบในหลักการเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องรื้อร้องทุกข์ระหว่าง สคบ. และกรุงเทพมหานคร เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้สามารถร้องทุกข์และติดตามความคืบหน้าได้สะดวกยิ่งขึ้น

๒. มอบหมายให้สำนักอนามัยและสำนักดิจิทัล กรุงเทพมหานคร หารือร่วมกับ สคบ. เพื่อศึกษาแนวทางการเชื่อมโยงข้อมูลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

๑.๓ สคบ. ผนึก ๔ หน่วยงาน ลุยโกดังสินค้าขายสินค้านำเข้าไม่ได้มาตรฐาน



สคบ. บูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๔ หน่วยงาน เปิดปฏิบัติการตรวจสอบโกดังนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ ที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งเป็นสินค้าไม่ตรงปกไม่ได้มาตรฐาน เพื่อป้องปรามและสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภคในการซื้อสินค้า

เมื่อวันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายอรณรงค์ พูลพิพัฒน์) ได้มอบหมายให้ นายอนุพงษ์ เจริญเวช ผู้อำนวยการคุ้มครองผู้บริโภค ๒ และนายกิตติ อังมณีภรณ์ ผู้อำนวยการกองศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ สคบ. ร่วมบูรณาการกับสำนักงานกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร และกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (สอท.) ลงพื้นที่ตรวจสอบโกดังสินค้าแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดสมุทรสาคร พบสินค้าไม่ตรงปก จัดทำฉลากสินค้าไม่ถูกต้อง และยังเป็นสินค้าลอกเลียนแบบละเมิดลิขสิทธิ์เป็นจำนวนมาก เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ วิทยุสื่อสาร แท็บเล็ต และแบตเตอรี่โทรศัพท์ โดยสินค้าดังกล่าวเป็นสินค้านำเข้ามาจากต่างประเทศ และนำมาขายในราคาถูก ประกอบกับมีการโฆษณาขายผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ไม่ว่าจะเป็นไลฟ์เฟซบุ๊ก (Facebook) ตี๊กต็อก (TikTok) ลาซาด้า (Lazada) และช้อปปี้ (Shopee) เพื่อเข้าถึงผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็วและเป็นวงกว้าง ส่งผลทำให้มีผู้บริโภคหลงเชื่อสั่งซื้อสินค้า แต่เมื่อผู้บริโภคได้รับสินค้าปรากฏว่า สินค้าดังกล่าวเป็นสินค้าไม่ตรงปก ไม่ได้มาตรฐานเข้าข่ายมีความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

กสทช. และ สคบ. ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แถลงผลการปฏิบัติการลงพื้นที่ตรวจสอบโกดังขายสินค้า ณ สถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม โดย กสทช. ได้ทำการยึดอายัด วิทยุสื่อสารปลอม ประมาณ ๒๐,๐๐๐ เครื่อง รวมทั้งโทรศัพท์มือถือและ แท็บเล็ตปลอม ประมาณ ๑๒,๐๐๐ เครื่อง มูลค่ารวมกว่า ๕๐,๐๐๐,๐๐๐ ล้านบาท ทั้งนี้ สคบ. ขออย่าว่า จะไม่ปล่อยให้ผู้บริโภค ต้องตกเป็นเหยื่อ และจะบูรณาการตรวจสอบ

พฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจอย่างต่อเนื่องและเข้มงวด รวมทั้งจัดระเบียบการจำหน่ายสินค้าไม่จัดทำฉลากฉลากไม่ถูกต้อง เพื่อปกป้องสิทธิของผู้บริโภคอย่างเป็นรูปธรรม โดยบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เพื่อให้ผู้บริโภคปลอดภัยจากการซื้อสินค้า และขอฝากความหวังไปยังผู้บริโภคในการซื้อสินค้าออนไลน์ต้องศึกษาข้อมูลให้รอบคอบก่อนตัดสินใจซื้อ โดยพิจารณาจากผู้ประกอบธุรกิจที่มีข้อมูลสินค้าครบถ้วน ดูรีวิวก่อนหรือคอมเมนต์จากลูกค้าที่เคยใช้บริการ และตรวจสอบระยะเวลาการรับประกันสินค้า ผู้บริโภคสามารถแจ้งเบาะแสได้ที่ สายด่วน ๑๑๖๖ เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือแอปพลิเคชัน OCPB Connect

๑.๔ ไม่ตรงปกมีหนาว !!! สคบ. ผนึกกำลัง ๔ หน่วยงาน ลุยโกดังสินค้าขายสินค้านำเข้า ไม่ได้มาตรฐาน



ข่าว 53 /2568
วันที่ 4 กรกฎาคม 2568

ไม่ตรงปกมีหนาว !!! สคบ. ผนึกกำลัง 4 หน่วยงาน ลุยโกดังสินค้าขายสินค้านำเข้าไม่ได้มาตรฐาน

สคบ. บูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 4 หน่วยงาน เปิดปฏิบัติการตรวจสอบโกดังนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ ที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งเป็นสินค้าไม่ตรงปกไม่ได้มาตรฐาน เพื่อป้องปรามและสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภคในการซื้อสินค้า

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) ได้มอบหมายให้ นายอนุพงษ์ เจริญเวช ผู้อำนวยการคุ้มครองผู้บริโภค 2 และนายกิตติ อึ้งมณีภรณ์ ผู้อำนวยการกองศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ สคบ. ร่วมบูรณาการกับสำนักงานกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร และกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (สอท.) ลงพื้นที่ตรวจสอบโกดังสินค้าแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดสมุทรสาคร พบสินค้าไม่ตรงปก จัดทำฉลากสินค้าไม่ถูกต้อง และยังเป็นสินค้าลอกเลียนแบบละเมิดลิขสิทธิ์เป็นจำนวนมาก เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ วิทยุสื่อสาร แท็บเล็ต และแบตเตอรี่โทรศัพท์ โดยสินค้าดังกล่าวเป็นสินค้านำเข้ามาจากต่างประเทศ และนำมาขายในราคาถูก ประกอบกับมีการโฆษณาขายผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ไม่ว่าจะเป็นไลฟ์เฟซบุ๊ก (Facebook) ดิจิต็อก (TikTok) ลาซาด้า (Lazada) และช้อปปี้ (Shopee) เพื่อเข้าถึงผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็วและเป็นวงกว้าง ส่งผลทำให้มีผู้บริโภคหลงเชื่อสั่งซื้อสินค้า แต่เมื่อผู้บริโภคได้รับสินค้าปรากฏว่า สินค้าดังกล่าวเป็นสินค้าไม่ตรงปก ไม่ได้มาตรฐาน เข้าข่ายมีความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

เมื่อวันที่ 3 กรกฎาคม 2568 กสทช. และ สคบ. ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แถลงผลการปฏิบัติการลงพื้นที่ตรวจสอบโกดังขายสินค้า ณ สถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม โดย กสทช. ได้ทำการยึด อายัด วิทยุสื่อสารปลอมประมาณ 20,000 เครื่อง รวมทั้งโทรศัพท์มือถือและ แท็บเล็ตปลอม ประมาณ 12,000 เครื่อง มูลค่ารวมกว่า 50,000,000 ล้านบาท ทั้งนี้ สคบ. ขออย่าว่า จะไม่ปล่อยให้ผู้บริโภค ต้องตกเป็นเหยื่อ และจะบูรณาการตรวจสอบพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจอย่างต่อเนื่องและเข้มงวด รวมทั้งจัดระเบียบการจำหน่ายสินค้าไม่จัดทำฉลาก ฉลากไม่ถูกต้อง เพื่อปกป้องสิทธิของผู้บริโภคอย่างเป็นรูปธรรม โดยบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เพื่อให้ผู้บริโภคปลอดภัยจากการซื้อสินค้า และขอฝากความหวังไปยังผู้บริโภคในการซื้อสินค้าออนไลน์ ต้องศึกษาข้อมูลให้รอบคอบก่อนตัดสินใจซื้อ โดยพิจารณาจากผู้ประกอบธุรกิจที่มีข้อมูลสินค้าครบถ้วน ดูรีวิวก่อนหรือคอมเมนต์จากลูกค้าที่เคยใช้บริการ และตรวจสอบระยะเวลาการรับประกันสินค้า ผู้บริโภคสามารถแจ้งเบาะแสได้ที่ สายด่วน 1166 เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือแอปพลิเคชัน OCPB Connect



๑.๕ สคบ. ร่วมออกรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น “ร้อง! บริษัทสร้างบ้านน็อคดาวนั ไม่เป็นไปตามสัญญา”



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD

สคบ. www.scpb.go.th

ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๔ กรกฎาคม ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายให้ นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ เข้าร่วมรายการ “สถานีประชาชน” ได้มีการพูดคุย การให้ข้อมูลเชิงแนะนำเกี่ยวกับการว่าจ้างผู้รับเหมาก่อสร้าง โดยเน้นย้ำว่า ก่อนทำสัญญาว่าจ้างก่อสร้าง ผู้บริโภคควรพิจารณาเงื่อนไขและเงื่อนไขการจ่ายเงินงวดแรกอย่างรอบคอบ เนื่องจากการจ่ายเงินงวดแรกในจำนวนที่สูง อาจเป็นความเสี่ยง หากยังไม่มีหลักฐานว่างานจะดำเนินการตามที่ตกลงกันไว้ และอาจเสี่ยงต่อการถูกโกงจากผู้รับเหมา ในด้านของการทำสัญญา หากสามารถให้นักกฎหมายช่วยตรวจสอบเอกสารสัญญาจะเป็นการดีที่สุด แต่หากไม่มีผู้บริโภคสามารถตรวจสอบเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง เช่น ตรวจสอบประวัติของผู้รับเหมา การดำเนินงานที่ผ่านมา หรือชื่อเสียงในวงการ รวมถึงพิจารณาว่ามีประวัติการหลอกลวงหรือไม่ นอกจากนี้ หากมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบการดำเนินงานของผู้รับเหมาได้ ก็จะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น อีกทั้งก่อนดำเนินการว่าจ้าง ผู้บริโภคสามารถตรวจสอบทุนจดทะเบียนของบริษัท เพื่อประเมินความน่าเชื่อถือและความเสี่ยงก่อนตัดสินใจ ในส่วนของ สคบ. จะดำเนินการเรียกผู้ประกอบการมาสอบข้อเท็จจริงและจัดส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องประกอบคำชี้แจง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายต่อผู้บริโภคในวงกว้าง

๑.๖ สคบ. จัดกิจกรรมนิเทศ ติดตาม และเร่งรัดงานคุ้มครองผู้บริโภคในภูมิภาค ณ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



เมื่อวันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายให้เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น ดำเนินโครงการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับภูมิภาค กิจกรรมนิเทศ เร่งรัด ติดตาม และประเมินผลงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค ระหว่างวันที่ ๒ - ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๘ ณ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้ร่วมประชุมติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน รับฟังสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะในการขับเคลื่อนการคุ้มครองผู้บริโภคของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และการขับเคลื่อนการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และร่วมประชุมหารือแนวทางการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และติดตามผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบลกุยเหนือ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลกุยเหนือ อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และต่อมาในวันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๘ เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น ได้ร่วมประชุมหารือแนวทางการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และติดตามผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลนครหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

๑.๗ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจเข้ม ! ชุดสังฆทาน - ไทยธรรม สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภค



สคบ. ลงพื้นที่ตรวจเข้ม !
ชุดสังฆทาน - ไทยธรรม
สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภค



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๙ กรกฎาคม ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายให้นายอนุพงษ์ เจริญเวช ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบการจำหน่ายสินค้าประเภทชุดสังฆทานและชุดไทยธรรม ร่วมกับกรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ นำโดยนายอุดม ศรีสมทรง รองอธิบดีกรมการค้าภายใน และคณะเจ้าหน้าที่ เพื่อรณรงค์ให้ผู้ประกอบการจำหน่ายชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมอย่างเป็นธรรมและถูกต้องตามกฎหมาย และเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคในการเลือกซื้อชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมไปทำบุญเนื่องในโอกาสวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา ณ ร้านจำหน่ายสังฆภัณฑ์ บริเวณแยกสี่กั๊กเสาชิงช้า เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร

๑.๘ รมต. จิราพรฯ เข้าร่วมประชุมสหประชาชาติ ครั้งที่ ๙ ว่าด้วยการแข่งขันทางการค้า และการคุ้มครองผู้บริโภค



รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวจิราพร สินธุไพธร) พร้อมด้วยเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) เข้าร่วมการประชุม The Ninth United Nations Conference to Review All Aspects of the Set of Multilaterally Agreed Equitable Principles and Rules for the Control of Restrictive Business Practices (ระดับรัฐมนตรีและหัวหน้าส่วนราชการ) จัดโดยคณะกรรมการประชุมสหประชาชาติว่าด้วยการค้าและการพัฒนา หรือองค์การ (UNCTAD) ในระหว่างวันที่ ๙-๑๐ กรกฎาคม ๒๕๖๘ ณ นครเจนีวา สมาพันธรัฐสวิส โดยที่ประชุมจะมีการรายงานผลประเมินการปฏิบัติงานตามแนวทางของสหประชาชาติว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค (the United Nations Guidelines for Consumer Protection) และกฎบัตรสหประชาชาติว่าด้วยการแข่งขัน ดำเนินการหารือนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งในระดับภูมิภาคและระดับนานาชาติ รวมทั้งจะร่วมกันพิจารณาประเด็นใหม่ที่เกิดขึ้นในสถานการณ์โลก ได้แก่ การคุ้มครองและส่งเสริมผู้บริโภคในบริบทของปัญญาประดิษฐ์ (AI) เศรษฐกิจหมุนเวียน มาตรการด้านความปลอดภัยของสินค้าโลก การแข่งขันในห่วงโซ่มูลค่าด้านอาหารระดับโลก และการรายงานผลการประเมินและทบทวนกฎหมายและนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคภาคสมัครใจของประเทศแองโกลา ในโอกาสนี้ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวจิราพร สินธุไพธร) ได้เป็นสักขีพยานในการลงนามในบันทึกความเข้าใจ (MOU) ระหว่างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและองค์การ ในประเด็นความร่วมมือเชิงเทคนิคเพื่อพัฒนากระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกัน โดยมีเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และเลขาธิการองค์การเป็นผู้ลงนามในความร่วมมือฉบับนี้

๑.๙ รมต. จิราพรฯ หรือ เลขาธิการองค์การอนามัยโลก เห็นพ้องร่วมมือปกป้องเยาวชนจากบุหรี่ไฟฟ้า สร้างสุขภาวะที่ดีให้ประชาชน



เมื่อวันที่ ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๖๘ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวจิราพร ลินธุ์ไพร) พร้อมด้วยนายธรรรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พบหารือกับ Dr. Tedros Adhanom Ghebreyesus เลขาธิการองค์การอนามัยโลก (World Health Organization : WHO) ในห้วง ‘การประชุมสหประชาชาติ ครั้งที่ ๙ ว่าด้วยการแข่งขันทางการค้าและการคุ้มครองผู้บริโภค’ ซึ่งจัดขึ้น ณ นครเจนีวา สมาพันธรัฐสวิส โดยเลขาธิการองค์การอนามัยโลกกล่าวว่า ประเทศไทยและองค์การอนามัยโลกมีความร่วมมืออย่างใกล้ชิดในการพัฒนาระบบสาธารณสุข พร้อมทั้งชื่นชมระบบสาธารณสุขของประเทศไทยที่มีความเข้มแข็ง มีโครงสร้างที่สามารถเข้าถึงประชาชนในทุกระดับ โดยเฉพาะนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า หรือที่รู้จักในชื่อ ‘๓๐ บาทรักษาทุกโรค’ ซึ่งถือเป็นต้นแบบที่โดดเด่นในเวทีโลก ด้านการสร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการด้านสาธารณสุข สามารถเป็นต้นแบบให้หลายประเทศนำไปศึกษาและปรับใช้ นอกจากนี้ ยังได้แลกเปลี่ยนในประเด็นการปกป้องเด็กและเยาวชนจากผลิตภัณฑ์อันตรายต่อสุขภาพโดยเฉพาะบุหรี่ไฟฟ้า ซึ่งเลขาธิการองค์การอนามัยโลกระบุว่า ปัจจุบันบริษัทบุหรี่ไฟฟ้าทำการตลาดที่มุ่งเป้าไปที่เด็กและเยาวชนด้วยผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายและรสชาติที่น่าดึงดูด รวมถึงบางประเทศมีการวางจำหน่ายบุหรี่ไฟฟ้าใกล้สถานศึกษา เหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เด็กและเยาวชนสูบบุหรี่ไฟฟ้าเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม รมต. จิราพรฯ ได้แจ้งให้เลขาธิการองค์การอนามัยโลกทราบว่า รัฐบาลไทยให้ความสำคัญกับการปกป้องเด็กและเยาวชนจากบุหรี่ไฟฟ้าเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งได้เน้นไปที่การป้องกันลักลอบนำเข้ามาในประเทศ และการบูรณาการปราบปรามบุหรี่ไฟฟ้า ทั้งร้านค้าที่มีที่ตั้งและร้านค้าออนไลน์ ทำให้เด็กและเยาวชนเข้าถึงบุหรี่ไฟฟ้าได้ยากขึ้น ซึ่งรัฐบาลดำเนินการปราบปรามควบคู่ไปกับการประชาสัมพันธ์เน้นในสถานศึกษา เพื่อสร้างความตระหนักรู้ถึงโทษและพิษภัยของบุหรี่ไฟฟ้า ทั้งนี้ การคุ้มครองผู้บริโภคมีความสอดคล้องกับภารกิจสำคัญขององค์การอนามัยโลกในการสร้างสุขภาวะที่ดีให้กับประชาชน ซึ่งการใช้สินค้าและบริการของผู้บริโภคส่งผลต่อสุขภาพและคุณภาพชีวิตโดยตรง ดังนั้น สคบ. ยินดีที่จะทำงานร่วมกันกับองค์การอนามัยโลกในการสร้างคุณภาพชีวิตและสุขภาวะที่ดีให้กับประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร่วมมือระหว่างกันและในระดับภูมิภาคในการแก้ปัญหาความเสี่ยงด้านสุขภาพในยุคดิจิทัล รวมถึงการรณรงค์สร้างความตระหนักรู้ให้กับประชาชน

๑.๑๐ สคบ.ลงพื้นที่ตรวจ ประเมินองค์กรผู้บริโภคคุณภาพ ๒๕๖๘ จังหวัดน่าน จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



เมื่อวันที่ ๑,๓,๑๔ กรกฎาคม ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายอรณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายให้กองพัฒนาศักยภาพและพัฒนาเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร ลงพื้นที่ตรวจประเมินองค์กรผู้บริโภค ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดน่าน จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อตรวจสอบผลงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและสอบถามแนวทางการพัฒนางานขององค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการช่วยเหลือผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๑.๑๑ สคบ. ให้สัมภาษณ์ในรายการ “NBT มีคำตอบ” ประเด็น : สคบ. เสริมพลัง ๔ ภาค ๔ มิติ นำทัพเสิร์ฟความคุ้มครองผู้บริโภค



สคบ. ให้สัมภาษณ์ในรายการ “NBT มีคำตอบ”

ประเด็น : สคบ. เสริมพลัง 4 ภาค 4 มิติ

นำทัพเสิร์ฟความคุ้มครองผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๑๔ กรกฎาคม ๒๕๖๘ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายกิตติ อิงมณีภรณ์ ผู้อำนวยการกองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร ให้สัมภาษณ์ในรายการ NBT มีคำตอบ ออกอากาศสดทางสถานีโทรทัศน์ NBT ช่อง ๒HD และ Facebook Live : NBT- เอ็นบีที ในประเด็น สคบ. เสริมพลัง ๔ ภาค ๔ มิติ นำทัพเสิร์ฟความคุ้มครองผู้บริโภค โดยเป็นการพูดคุยเกี่ยวกับแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงให้ทันตามเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว รวมทั้งพฤติกรรมผู้บริโภค การใช้จ่ายใช้สอยของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปอย่างมาก เช่น การซื้อของทางออนไลน์ที่เพิ่มมากขึ้นหลายเท่าตัว ทาง สคบ. มีการปรับแนวทางในการรับมือเพื่อช่วยเหลือผู้บริโภคในปัจจุบันอย่างไร ในส่วนภูมิภาค ทาง สคบ. ได้มีการนำทัพคาราวานลงพื้นที่ในส่วนภูมิภาค จากการลงพื้นที่ที่ สคบ. มีการดำเนินการอย่างไร มีวัตถุประสงค์อย่างไร มีการให้ความรู้ในเรื่องใด และการลงพื้นที่ที่ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจใด รวมถึงในครั้งต่อไป สคบ. จะมีการนำคาราวานคุ้มครองผู้บริโภคไปในภาคใดและจังหวัดใดบ้าง พร้อมทั้งฝากถึงผู้บริโภคในเรื่องของสิทธิของตนเองในฐานะผู้บริโภค รวมถึงผู้ประกอบการ และช่องทางการร้องเรียนหรือขอความช่วยเหลือจากทาง สคบ.

๑.๑๒ สคบ. ร่วมจัดนิทรรศการบุหรีไฟฟ้า พลังเด็ก พลังเครือข่าย รู้ทันทอยพอด

สคบ.
ร่วมจัดนิทรรศการบุหรีไฟฟ้า
พลังเด็ก พลังเครือข่าย รู้ทันทอยพอด

15 กรกฎาคม 2568
ณ โรงแรมแม่น้ำ รามาดา พลาซ่า
กรุงเทพมหานคร

NEWS

**บุหรีไฟฟ้ามีสารพิษ
เสพติด อันตราย**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ข้าพเจ้านางวิภากรวรรณใจมาจางค์มาตย์คุ้มครองผู้บริโภค

www.ocpb.go.th

เมื่อวันที่ ๑๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) ได้มอบหมายให้กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร ลงพื้นที่ร่วมจัดนิทรรศการบุหรีไฟฟ้าในงานแถลงข่าว “พลังเด็ก พลังเครือข่ายรู้ทันทอยพอด” ผลศึกษาสำรวจการมีทักษะพื้นฐาน MIDL และพฤติกรรมสุขภาพจากชุดนิทานเตือนภัยบุหรีไฟฟ้า “เด็กปลอดภัย” และการสานพลังร่วมประกาศมาตรการ “เด็กปลอดภัย” ณ โรงแรมแม่น้ำ รามาดา พลาซ่า กรุงเทพมหานคร จัดขึ้นโดยแผนงานสร้างเสริมวัฒนธรรมการอ่าน กองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)

๑.๑๓ การประชุมทวิภาคี (Bilateral Meeting) ระหว่าง สคบ. และสำนักงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค และสวัสดิภาพของมนุษย์แห่งสหพันธรัฐรัสเซีย ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ นครเจนีวา สมาพันธรัฐสวิส



เมื่อวันที่ ๙ กรกฎาคม ๒๕๖๘ ได้มีการประชุมทวิภาคี (Bilateral Meeting) ระหว่าง สคบ. และสำนักงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคและสวัสดิภาพของมนุษย์แห่งสหพันธรัฐรัสเซีย (Rospotrebnadzor) ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ นครเจนีวา สมาพันธรัฐสวิส โดยทั้งสองฝ่ายได้หารือกันในระยะเริ่มต้นการสร้างความร่วมมือด้านการระงับข้อพิพาทข้ามแดนระหว่างกันผ่านบันทึกความเข้าใจ MOU ซึ่งมีร่างฉบับแรกเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ทั้งสองฝ่ายตกลงกันว่าต่างฝ่ายจะตรวจสอบร่าง MOU ฉบับล่าสุด และแจ้งความเห็นเพื่อปรับปรุงแก้ไขร่าง MOU ให้ทราบโดยเร็วโดยกำหนดให้กระบวนการร่าง MOU เสร็จสิ้นและสามารถลงนามร่วมกันได้ภายในสิ้นปี พ.ศ. ๒๕๖๘

On ๙ July ๒๐๒๕, a Bilateral Meeting was held between the Office of the Consumer Protection Board (OCPB) and the Federal Service for Surveillance on Consumer Rights Protection and Human Wellbeing of the Russian Federation (Rospotrebnadzor), at the United Nations Headquarters in Geneva, Switzerland.

The parties engaged in discussions on the establishment of a cooperative framework for cross-border consumer dispute resolution through a Memorandum of Understanding (MoU), with the initial draft since ๒๐๒๐.

Both sides mutually agreed to review on the latest draft of the MoU and to provide their respective comments for amendment as soon as possible.

The MoU drafting process is expected to be finalized with a view to being signed by the end of ๒๐๒๕.

๑.๑๔ สคบ. จับมือ ๘ หน่วยงานรัฐ ลงนาม MOU ความร่วมมือการส่งเสริมการค้ากับดูแล ควบคุมและตรวจสอบการโฆษณาเกี่ยวกับการเสริมสวยหรือเสริมความงามของสถานพยาบาล... เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายณรงค์ พูลพิพัฒน์) ร่วมลงนามบันทึกความเข้าใจ (MOU) เรื่อง “ความร่วมมือการส่งเสริมการค้ากับดูแล ควบคุมและตรวจสอบการโฆษณาเกี่ยวกับการเสริมสวยหรือเสริมความงามของสถานพยาบาล...เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค” ระหว่าง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และแพทยสภา โดยคณะกรรมการอาหารการสาธารณสุข วุฒิสภา และคณะอนุกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ โดยคณะกรรมการอาหารการสาธารณสุข วุฒิสภา ณ ห้องประชุมสัมมนา B๑ – ๒ ชั้น B๑ อาคารรัฐสภา

๑.๑๕ กิจกรรมโรงเรียนปลอดภัยไฟฟ้า โรงเรียนวัดสุทธิวราราม เขตสาทร



เมื่อวันที่ ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายกองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร ร่วมกับ ศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ (ศจย.) จัดกิจกรรมโรงเรียนปลอดภัยไฟฟ้า ณ โรงเรียนวัดสุทธิวราราม เขตสาทร กรุงเทพมหานคร

ในการนี้ ได้วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจากศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ อาจารย์ ดร.วศิน พิพัฒน์ฉัตร กรรมการวิชาการศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ นางธนันต์ อติชาติพงศ์กุล นักสืบสวนสอบสวน สคบ. และนายธรรมนาถ มูลตรีมา เจ้าหน้าที่วิทยาศาสตร์ สคบ. บรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับ พิษภัย อันตราย ข้อกฎหมาย บทลงโทษที่เกี่ยวข้องกับบุหรี่ไฟฟ้าและสินค้าอันตรายที่มีคำสั่งห้ามขาย ให้แก่นักเรียน ครู อาจารย์และเจ้าหน้าที่ ประมาณ ๒๐๐ คน ให้รู้เท่าทัน มีความเข้าใจ และระมัดระวังไม่หลงผิดเข้าไปเกี่ยวข้องกับบุหรี่ไฟฟ้า ทั้งในส่วนของ การสูบบุหรี่ไฟฟ้า การครอบครอง การจำหน่าย และการให้บริการ รวมถึงความรู้เกี่ยวกับสินค้าอันตรายและสิทธิผู้บริโภคเบื้องต้น อันจะเป็นการพัฒนาความรู้และคุณภาพชีวิตแก่เยาวชน ซึ่งส่งผลถึงปัญหาต่างๆ ในครอบครัวและสังคม โดยได้รับการสนับสนุนของรางวัลในการเล่นกิจกรรมจากบริษัท ซีพีแรม จำกัด

๑.๑๖ กิจกรรมโรงเรียนปลอดภัยไฟฟ้า โรงเรียนพระแม่มาลีสาทร เขตสาทร



เมื่อวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธนรงค์ พลพิพจน์) มอบหมายให้กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร จัดกิจกรรมโรงเรียนปลอดภัยไฟฟ้า ร่วมกับ ศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ (ศจย.) ณ โรงเรียนพระแม่มาลีสาทร เขตสาทร กรุงเทพมหานคร

ในการนี้ ดร.เพ็ญพิสุทธิ์ จินตโสภณ เลขาธิการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวจิราพร สินธุไพร) พร้อมด้วย เข้าเยี่ยมชมและสังเกตการณ์ด้วยโดยมีวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ คือ ผศ.ดร. วรณภา นาราเวช คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะทำงานพัฒนาศักยภาพนักวิจัยและวิชาการศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ (ศจย.) ประจำภาคกลาง พร้อมด้วยคณะวิทยากรของ สคบ.คือ นายกิตติ อึ้งมณีภรณ์ ผู้อำนวยการระดับต้น รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการกองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร นางธนันต์ อดิชาติพงศ์กุล นักสืบสวนสอบสวน และนางสาวฉวีริญณ์ ลักษณะานูวัฒน์ เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ ร่วมบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับพิษภัย อันตราย ข้อกฎหมาย บทลงโทษที่เกี่ยวข้องกับบุหรี่ไฟฟ้า และสินค้าอันตรายที่มีคำสั่งห้ามขาย ให้แก่ นักเรียน ครู อาจารย์และเจ้าหน้าที่ ประมาณ ๖๐๐ คน ให้รู้เท่าทัน มีความเข้าใจ และระมัดระวังไม่หลงผิดเข้าไปเกี่ยวข้องกับบุหรี่ไฟฟ้า ทั้งในส่วนของ การสูบบุหรี่ไฟฟ้า การครอบครอง การจำหน่าย และการให้บริการ รวมถึงความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคเบื้องต้น อันจะเป็นการพัฒนาความรู้และคุณภาพชีวิตแก่เยาวชน ซึ่งส่งผลถึงความเป็นอยู่ของครอบครัวและสังคม โดยรวม ในการนี้ได้รับการสนับสนุนของรางวัลจากบริษัท ซีพีแรม จำกัด สำหรับการร่วมเล่นกิจกรรมการเรียนรู้ “ABC : Advanced Brighten Consumer” อีกด้วย

๑.๑๗ สคบ.ร่วมกับ ๑๒ สถาบันการศึกษา สร้างการเรียนรู้สู่การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค
ในกลุ่มนักศึกษา



เมื่อวันที่ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายรองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายฐิติพันธ์ สิงหา) ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือการสร้างภาคีเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคกับสถาบันการศึกษาอย่างยั่งยืนและเป็นประธานเปิดกิจกรรมยกระดับบทบาทเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคที่ยั่งยืน ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) มีนโยบายในการส่งเสริมให้ประชาชนทุกกลุ่มทุกช่วงวัย ตระหนักรู้ เข้าใจในเรื่องการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค เพื่อให้เกิดการพัฒนาและมีความพร้อมในการดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ ๒๑ ที่ผู้บริโภคจะต้องได้รับความปลอดภัย ไม่ถูกหลอกลวงหรือได้รับอันตรายใด ๆ จากสินค้าและบริการ จึงได้มีการลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือการสร้างภาคีเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคกับสถาบันการศึกษาอย่างยั่งยืน จำนวน ๑๒ แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก มหาวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา วิทยาลัยนครราชสีมา และวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย ซึ่งได้ตระหนักและเห็นความสำคัญในการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อผลักดันให้เกิดความตระหนักรู้และรู้เท่าทันสถานการณ์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยทุกฝ่ายจะร่วมกันส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค ซึ่งสถาบันการศึกษาจะมีส่วนช่วยในการป้องกัน ลดปัญหาการถูกละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และสนับสนุนการมีส่วนร่วมการรวมตัวกันของผู้บริโภค ให้มีการรักษาสิทธิของผู้บริโภคอย่างเข้มแข็งและยั่งยืน ควบคู่ไปกับการคุ้มครองผู้บริโภคของภาครัฐ ในทุกๆ ด้าน อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค เพื่อให้ประชาชน ทุกภูมิภาคเข้าถึงและได้รับสิทธิ

ในการคุ้มครองผู้บริโภคตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ โดยในงานได้จัดกิจกรรมยกระดับบทบาทเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคที่ยั่งยืน มีการเสวนาให้ความรู้เรื่อง การสร้างเมล็ดพันธุ์ Smart Consumer เพื่อสร้างพฤติกรรมวินัยในการอุปโภค บริโภคที่ดี ประหยัด และสร้างพลังการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค และการเสวนาเรื่องจากบทเรียนสู่ชีวิตจริง : การอยู่ในโลกยุคดิจิทัลอย่างมีคุณภาพ สะท้อนปัญหาการถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภคจากการเสนอขายสินค้าและบริการต่าง ๆ ที่นับวันมีแต่จะเพิ่มช่องทาง กลยุทธ์หรือวิธีการต่าง ๆ ในการเสนอขายสินค้าและบริการ ซึ่งอาจทำให้ผู้บริโภคตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบ

๑๑. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดประชุมสัมมนาให้ความรู้แก่ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘ ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๖ ครั้ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. การจัดประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

๑.๑ โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “พลังเครือข่ายผู้บริโภคยุคใหม่ เฝ้าระวังและแจ้งเบาะแสด้านการคุ้มครองผู้บริโภค”

การจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการในครั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งของโครงการพัฒนาระบบข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๑ (OCPB Big Data) เพื่อสำรวจความต้องการในการพัฒนาระบบแจ้งเบาะแส เฝ้าระวัง ตรวจสอบสินค้าและบริการ สำหรับเครือข่ายภาคประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแพลตฟอร์ม เฝ้าระวัง ตรวจสอบสินค้าและบริการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงข้อมูลการเฝ้าระวัง ตรวจสอบสินค้าและบริการ มีการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภคที่ให้ความสนใจด้านต่าง ๆ ในการรองรับการส่งข้อมูลข่าวสาร ความรู้แจ้งเตือนผ่านสื่อออนไลน์ และให้ผู้บริโภคในทุกกลุ่ม ทุกพื้นที่ สามารถเข้าถึงบริการระบบดิจิทัลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างครอบคลุมมากขึ้น กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๑๐๕ คน เมื่อวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๖๘ ณ โรงแรม อมารี ดอนเมือง แอร์พอร์ต กรุงเทพมหานคร



ผลการดำเนินงาน : ผู้เข้าร่วมสัมมนาสามารถนำความรู้มาพัฒนาแพลตฟอร์มเฝ้าระวัง ตรวจสอบสินค้าและบริการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคทุกกลุ่ม ทุกพื้นที่ สามารถเข้าถึงบริการระบบดิจิทัลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างครอบคลุม โดยสะดวกและรวดเร็ว

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนเทคโนโลยีฯ)

๑.๒ โครงการ "OCPB's Approved" กิจกรรมคาราวานคุ้มครองผู้บริโภค ๔ ภาค ๔ มิติ ณ ภาคเหนือ จำนวน ๕ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงราย จังหวัดพะเยา จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดลำพูน จังหวัดลำปาง

การจัดโครงการ “OCPB's Approved” กิจกรรมคาราวานคุ้มครองผู้บริโภค ๔ ภาค ๔ มิติ ณ ภาคเหนือ จำนวน ๕ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงราย จังหวัดพะเยา จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดลำพูน จังหวัดลำปาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายเป็นจำนวนมาก และสร้างความเป็นธรรมป้องกันการละเมิดสิทธิผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค สร้างความตระหนักรู้และสร้างภูมิคุ้มกันให้กับผู้บริโภคให้มีเกราะป้องกันภัยในการเลือกซื้อสินค้าหรือใช้บริการ สร้างความเชื่อมั่นและเป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว เป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ พร้อมบูรณาการเชิงพื้นที่ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และรณรงค์สร้างความตระหนักในการปกป้องสิทธิผู้บริโภคของตนเอง อีกทั้งยังสร้างความรู้ให้แก่ผู้ประกอบการรายย่อยเพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดการละเมิดสิทธิผู้บริโภคได้ในอนาคต กลุ่มเป้าหมายจำนวนทั้งหมด ๒๐๗ คน เมื่อวันที่ ๒๑ - ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๙ ณ จังหวัดเชียงราย จังหวัดพะเยา จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดลำพูน จังหวัดลำปาง



ผลการดำเนินงาน : ผู้เข้าร่วมโครงการตระหนักรู้และสร้างภูมิคุ้มกันให้กับผู้บริโภคให้มีเกราะป้องกันภัยในการเลือกซื้อสินค้าหรือใช้บริการ สร้างความเชื่อมั่นและเป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว เป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ พร้อมบูรณาการเชิงพื้นที่ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และรณรงค์สร้างความตระหนักในการปกป้องสิทธิผู้บริโภคของตนเอง อีกทั้งยังสร้างความรู้ให้แก่ผู้ประกอบการรายย่อยเพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดการละเมิดสิทธิผู้บริโภคได้ในอนาคต

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนประสานงานภาครัฐฯ)

๑.๓ โครงการพัฒนาศักยภาพการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนท้องถิ่น

การจัดโครงการพัฒนาศักยภาพการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำสำนักงานเขต ๕๐ เขตในกรุงเทพมหานคร สามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และเป็นการรับฟังความคิดเห็น ปัญหา ข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปพัฒนาและกำหนดแนวทางในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของกรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๒๕๐ คน เมื่อวันที่ ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๖๘ ณ โรงแรมปรีnceพาเลซ กรุงเทพมหานคร



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

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น

๑.๔ ประชุมการเชื่อมโยงข้อมูลสำหรับการเฝ้าระวัง ตรวจสอบสินค้าและบริการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค กับหน่วยงานภาครัฐ

การจัดประชุมการเชื่อมโยงข้อมูลสำหรับการเฝ้าระวัง ตรวจสอบสินค้าและบริการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค กับหน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๐ หน่วยงาน ตามโครงการพัฒนาระบบข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๑ (OCPB Big Data) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้าง Platform เฝ้าระวัง ตรวจสอบสินค้าและบริการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงข้อมูลการเฝ้าระวัง ตรวจสอบสินค้าและบริการ และมีการนำเทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภคที่ให้ความสนใจด้านต่าง ๆ ในการรองรับ การส่งข้อมูลข่าวสาร ความรู้ แจ้งเตือนผ่านสื่อออนไลน์ และให้ผู้บริโภคในทุกกลุ่ม ทุกพื้นที่ สามารถเข้าถึง บริการระบบดิจิทัลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างครอบคลุมมากขึ้น และหน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจด้านการ คุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๐ หน่วยงาน เข้าร่วมการประชุม ประกอบด้วย ๑) กรมการค้าภายใน ๒) กรมการ ปกครอง ๓) กรมที่ดิน ๔) กรมศุลกากร ๕) กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ๖) ธนาคารแห่งประเทศไทย ๗) กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง (บก.ปคบ.) ๘) สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ๙) สำนักงานมาตรฐาน ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม และ ๑๐) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เมื่อวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๘ ณ ห้องประชุม ๕ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



ผลการดำเนินงาน : การเชื่อมโยงข้อมูล สำหรับการเฝ้าระวังตรวจสอบสินค้าและบริการ ด้าน การคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อกำหนดความชัดเจนของเงื่อนไขที่ส่งไปให้กับหน่วยงานภายนอก รวมทั้งการติดตาม การประสานงานร่วมกัน เพื่อบูรณาการการปฏิบัติงานการเฝ้าระวัง ตรวจสอบสินค้าและบริการไปสู่การเตือนภัย ร่วมกันให้เกิดผลสำเร็จ

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนประสานงานภาครัฐฯ)

๑.๕ โครงการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับภูมิภาค กิจกรรมเสริมสร้างการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค

การจัดโครงการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับภูมิภาค กิจกรรมเสริมสร้างการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการยกระดับและขับเคลื่อนงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยเหลือผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัยจากการซื้อสินค้าหรือบริการ และได้รับการเยียวยาความเสียหายอันเกิดจากการละเมิดสิทธิของผู้ประกอบธุรกิจอย่างเป็นธรรม กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๒๕๐ คน เมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๖๘ ณ ห้องคือกฟิท โรงแรมอมารี ดอนเมือง แอร์พอร์ต กรุงเทพมหานคร



ผลการดำเนินงาน : คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค สามารถปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ เป็นกลไกในการดำเนินงานระหว่างส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น และผู้ประกอบการ ในระดับพื้นที่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ประกาศคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องและเคร่งครัด

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น

๑.๖ โครงการประชาพิจารณ์ร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจ ให้บริการเช่ารถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ.

การจัดโครงการประชาพิจารณ์ร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจ ให้บริการเช่ารถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเช่ารถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ร่างแบบสัญญามาตรฐานสัญญาเช่ารถยนต์ แบบ ก และร่างแบบสัญญามาตรฐานสัญญาเช่ารถจักรยานยนต์ แบบ ข และการแก้ไขปรับปรุงประกาศฯ เพื่อให้กฎหมายมีความสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน สามารถใช้บังคับได้โดยไม่สร้างภาระแก่ผู้ประกอบการมากจนเกินไป และในขณะเดียวกันก็สามารถคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคได้อย่างครอบคลุม กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๒๒๐ คน เมื่อวันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๘ ณ โรงแรมทีเค พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร

สคบ. จัดโครงการประชาพิจารณ์ร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้บริการเช่ารถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ.

วันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๘
โรงแรมทีเค พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ฝ่ายประชาสัมพันธ์

สคบ. 7766

www.ocpb.go.th

ผลการดำเนินงาน : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับข้อมูลความคิดเห็น มาตรการ แนวทางการปรับปรุงแก้ไข รวมไปถึงข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการพิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเช่ารถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ร่างแบบสัญญามาตรฐานสัญญาเช่ารถยนต์ แบบ ก และร่างแบบสัญญามาตรฐานสัญญาเช่ารถจักรยานยนต์ แบบ ข ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองกรณีการใช้บริการเช่ารถยนต์และรถจักรยานยนต์จากผู้ประกอบการและผู้ประกอบการที่ให้บริการเกี่ยวกับการให้บริการเช่ารถยนต์และรถจักรยานยนต์ สามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามประกาศดังกล่าว

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓

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

คณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง

๑. การมอบอำนาจให้ดำเนินคดีปกครองแทนคณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง ตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ ในศาลปกครอง
๒. การแต่งตั้งคณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษาและจัดทำร่างพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ..) พ.ศ.
๓. พิจารณาการคืนหลักประกันการประกอบธุรกิจ กรณีผู้ประกอบการถูกเพิกถอนทะเบียน ตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

๑. คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง

๑. ขอให้พิจารณาการโฆษณาส่งเสริมการขายที่ดินพร้อมอาคารโครงการ THE URBAN RESERVE ของบริษัท เมฆา เรียวเอสเตท จำกัด
๒. ขอให้พิจารณาการโฆษณาทางแกงชุดชั้นในชายยี่ห้อ GQ ของบริษัท สุภารา จำกัด

๒. คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง

๑. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถจักรยานยนต์ รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า และรถจักรยานไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก
๒. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์และรถยนต์ไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก
๓. ขอให้พิจารณาการอนุญาตให้ใช้ฉลากเก่าของบริษัท ริเวอร์โปร ฟัลพ แอนด์ เพเพอร์ จำกัด

๓. คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง

๑. พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ.

๔. คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง

๑. ร่างคำสั่งคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ ที่ .. / เรื่อง ยกเลิกห้ามขายสินค้าประเภทเครื่องฟอกอากาศที่มีรังสี UVC พ.ศ.
๒. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC
๓. ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ของผู้ประกอบการ

คณะกรรมการคณะต่างๆ

๑. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านโฆษณาและบริการ

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๗ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนางสาวนุชชรี สิงห์กุล
๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท ซี แซนด์ ทราเวล จำกัด
๓. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์นางชมทัชชา กิตติบุญโยภาส
๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนายมนัส พักศรี
๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท โปรเดค (ไทยแลนด์) จำกัด
๖. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายสหรัฐ ภูผารส
๗. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวสุทธภา โชตเศรษฐ์

๒. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคดีด้านสินค้าและบริการทั่วไป

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๑๗ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้ทบทวนมติกรณีดำเนินคดีแพ่งห้างหุ้นส่วนจำกัด โสภาเฟอร์นิเจอร์ที่ควู้ด และนาง โสภา จันทร์เรือง ในฐานะหุ้นส่วนผู้จัดการ
๒. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่ MS. TRAN THI MONG THUONG (นางสาวเงิน ถิ มีอง เทียง)
๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนายพีรสินธุ์ พรเจริญ
๔. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาววิไลพร แน่นอุดร
๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนายการุญ ฤชณา และนายนวกัทร กัญจนสุข
๖. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายพิเศษ กลัทธิพิเศษ
๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายสิทธิกร ดั่งบุญมา และนายธนาพันธ์ ดวงแก้ว
๘. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายหิสนัย ไชยนคร
๙. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวจารินี หีบแก้ว
๑๐. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายชนิดพล ไกรนคร
๑๑. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางพรรัตน์ ธรรมเรือง
๑๒. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางพรธรรมา ศาสตรระรุจิ
๑๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท แรร์ แบรินด์เนม ๙ จำกัด และนางสาวจุฑามาศ สิงหา
๑๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด
๑๕. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวปุณิกา โภคเมธาวงศ์
๑๖. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวอุทุมพร รัตนภักดี
๑๗. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางรัญญา บุรณะสมภพ

๓. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคดีด้านอสังหาริมทรัพย์

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๔ ครั้ง จำนวน ๑๒ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนายชัยชาญ สุขศรี
๒. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายประกาศิต สำราญผล และพวกรวมจำนวน ๖ ราย
๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท สลิล พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน)
๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ธีญญ เอสเตท จำกัด
๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งเอ็นโฮมรับสร้างบ้านน็อคดาวน
๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท โมเดิร์น เทจ จำกัด

๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งห้างหุ้นส่วนจำกัด ไอยรา ดีไซน์ เอ็นจิเนียริ่ง
๘. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท สุขสำราญ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด
๙. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท ดี.เรสซิเดนซ์ จำกัด และบริษัท ดี.พีริเมียม เซอร์วิส จำกัด
๑๐. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวลริณธรณ สุนทรพัฒน์รัตน์
๑๑. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายบุญสม โมฆภาพร
๑๒. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวศุภรัตน์ ฉัตรเฉลิมวิทย์ และนางสาววัฒนา

ฉัตรเฉลิมวิทย์

๔. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองข้อความบนฉลากสินค้า

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอความเห็นฉลากสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์สารปรับปรุงดินจากแคลเซียมคาร์บอเนตชนิดแขวนลอย อัลตรากรีน ULTRAGREEN ของบริษัท สยามผลิตภัณฑ์ปุ๋ยปุ๋ยชีวภาพ จำกัด

๕. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. ร่างคำสั่งคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ ที่ ../ เรื่อง ยกเลิกห้ามขายสินค้าประเภทเครื่องฟอกอากาศที่มีรังสี UVC พ.ศ.
๒. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC
๓. ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ของผู้ประกอบการธุรกิจ

๖. คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถจักรยานยนต์ รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า และรถจักรยานไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก
๒. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์และรถยนต์ไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๗. คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ.
๒. พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถแทรกเตอร์ที่ใช้ในการเกษตรและเครื่องจักรกลการเกษตรเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ร่างแบบสัญญามาตรฐานสัญญาเช่าซื้อรถแทรกเตอร์ที่ใช้ในการเกษตร แบบ ก และร่างแบบสัญญามาตรฐานสัญญาเช่าซื้อเครื่องจักรกลการเกษตร แบบ ข

๘. คณะอนุกรรมการติดตามสอดส่องและวินิจัยโฆษณา

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาการโฆษณาส่งเสริมการขายที่ดินพร้อมทั้งอาคารโครงการ The Urban Reserve ของบริษัท เมฆษา เรียลเอสเตท จำกัด
๒. ขอให้พิจารณาคลิปวิดีโอทำขนมเค้กเลียนแบบผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดผิวหน้า clean&clear ACNE SPOT FACE WASH ผ่านแอปพลิเคชัน TikTok และ instagram ชื่อบัญชี “mmfuwong”
๓. ขอให้พิจารณาคลิปวิดีโอทำขนมเค้กเลียนแบบผลิตภัณฑ์ครีมกันแดด La Roche-Posay La Roche-Posay Anthelios UVMune ๔๐๐ ANTI-DARK SPOTS FLUID ผ่านแอปพลิเคชัน TikTok และ instagram ชื่อบัญชี mmfuwong

๙. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๘ ครั้ง จำนวน ๑๗ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณาให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม กรณี นายธนยศ ธนาดีลภักดิ์ ร้องเรียน บริษัทเคฟอโต้คลองหลวง จำกัด
๒. พิจารณายุติเรื่อง นางต้อย คำนวน
๓. พิจารณาให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม กรณี นายไพศาล รื่นชาญ ร้องเรียน หจก. ลีมวัฒนา เอ็นจิเนียริ่ง
๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งต่อ บริษัท คุณตสเตรชั่น อัลไลแอนซ์ จำกัด
๕. พิจารณายุติเรื่องของ ดร.จากรุ กุปตะ
๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งต่อ บริษัทสุชาวาลัยจำกัด และ บริษัท แอดวานซ์ เฮ้าส์ซิง มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งต่อ นิติบุคคลอาคารชุดบ้านระเปียงจันทร์
๘. พิจารณายุติเรื่องของนางสาวดวงพร ลีมหองวัฒนา
๙. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งต่อบริษัท วอลกรีน ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด
๑๐. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งต่อบริษัท วอลกรีน ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด
๑๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งต่อบริษัท ภูเขา พร็อพเพอร์ตี้ และนายจิรัฐ จันทรสวาย
๑๒. พิจารณายุติเรื่องของนางนงนภัส โฆษวิทิตตกุล
๑๓. พิจารณายุติเรื่องของน.ส.ธณันท์ จ่านงค์พล
๑๔. พิจารณายุติเรื่องของนางภัทริน ลิขิตวรวรรณ
๑๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งต่อนายพุฒพันธ์ โสภณ
๑๖. พิจารณาส่งเรื่องร้องทุกข์ของ น.ส.ณัฐนิชา กาญจนศิริญ ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป
๑๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งต่อน.ส.ปนัดดา อยู่ไทย

๑๐. คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิด ที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้

๑. คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดฯ (จังหวัดชลบุรี) พิจารณาให้พนักงานสอบสวนแจ้งข้อหาเพิ่มเติม และส่งเรื่องให้ สคบ. จ.ชลบุรี พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป
๒. พิจารณาเปรียบเทียบความผิด นายสุพจน์ วงศ์รักษา จำนวน ๓,๐๐๐ บาท
๓. พิจารณาเปรียบเทียบความผิด นายชาญณรงค์ รอดกระทีก จำนวน ๓,๐๐๐ บาท
๔. พิจารณาเปรียบเทียบความผิด นางสาวมุกิตา เกิดศิริบุตร จำนวน ๓,๐๐๐ บาท

๑๑. คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘ ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๓๑ ครั้ง เรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๕๖ เรื่อง ผู้ร้อง จำนวน ๕๖ ราย ไกล่เกลี่ยสำเร็จ จำนวน ๒๙ เรื่อง ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ จำนวน ๒๗ เรื่อง และจำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย ๖๗๕,๗๔๒.๐๐ บาท (หกแสนเจ็ดหมื่นห้าพันเจ็ดร้อยสี่สิบสองบาทถ้วน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย (บาท)
ด้านยานยนต์	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๑ (ด้านสัญญา)	๑	๓	๓	๑	๒	๖๒,๐๙๒.๐๐
ชุดที่ ๒ (ด้านสัญญา)	๔	๗	๗	๒	๕	๒๙๓,๖๐๘.๐๐
ชุดที่ ๓ (ด้านฉลาก)	๖	๒๐	๒๐	๑๑	๙	๓๕,๒๐๒.๐๐
ชุดที่ ๔ (ด้านโฆษณา)	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๕ (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง)	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๖ (ภูมิภาค)	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๗ (ด้านสินค้าและบริการ)	๓	๓	๓	๓	-	๖๖,๐๐๐.๐๐
ด้านเวชกรรม ทันตกรรม สถานเสริมความงาม	๑	๑	๑	๑	-	๑๐๐,๐๐๐.๐๐
ด้านต่างประเทศ	-	-	-	-	-	-
ประจำจังหวัด	๑๖	๒๒	๒๒	๑๑	๑๑	๑๑๘,๘๔๐.๐๐
รวม	๓๑	๕๖	๕๖	๒๙	๒๗	๖๗๕,๗๔๒.๐๐

๑๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ผู้รับบริการแสดงความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

- | | |
|--|-----------------|
| ๑) แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม | จำนวน ๒๓๘ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐% | |
| ๒) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) | จำนวน ๒๓๘ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๗๓% | |
| ๓) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ | จำนวน ๒,๔๙๖ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๗๒% | |
