

สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค และรายงานผลการดำเนินงาน
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
(เดือนสิงหาคม 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

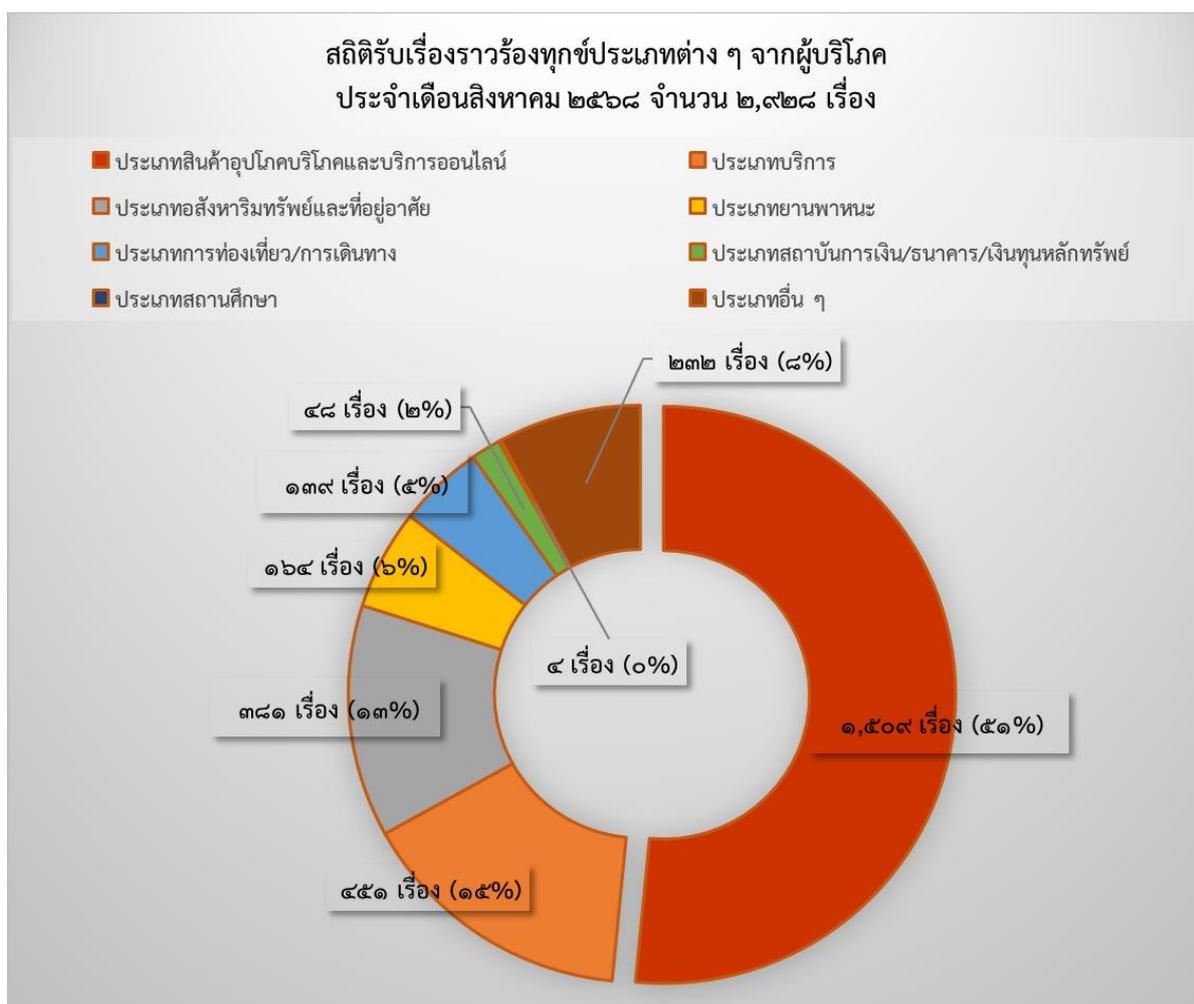
สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๘	ก
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑
๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑๕
๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๗
๔. การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๗
๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค	๑๘
๖. การจดทะเบียน และการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง	๑๙
๗. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๒๐
๘. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค	๒๓
๙. ข่าวเด่นประจำเดือน	๒๔
๑๐. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	๓๘
๑๑. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ	๔๕
๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์	๔๘

**สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค
และผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๘**

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)
ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒,๙๒๘ เรื่อง

แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค



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

๑.๑ สถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ที่เข้ามามากที่สุด

ประเภทเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับ		
ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องทุกข์ (ประเภทย่อย)	จำนวน (เรื่อง)
๑.	ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์)	๑,๑๗๘
๒.	อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย)	๑๕๘
๓.	รถยนต์ (ประเภทยานพาหนะ)	๑๕๐
๔.	ศูนย์บริการ (ประเภทบริการ)	๑๓๒
๕.	สินค้าบริโภค (ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์)	๑๒๒

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

๒.๑ ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคได้ช้อยุติ จากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๒๖๓ เรื่อง ผู้บริโภค ๑,๓๒๒ ราย เป็นเงิน ๒๔,๓๒๙,๓๗๙.๐๐ บาท (ยี่สิบสี่ล้านสามแสนสองหมื่นเก้าพันสามร้อยเจ็ดสิบเก้าบาทถ้วน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ส่วนบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์	๕๐๔	๕๐๔	-
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๓๑	๗๗	๑,๘๒๘,๘๐๓.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๓๗๑	๓๗๑	๖๖๖,๑๖๒.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๕๓	๕๗	๒๑,๕๘๑,๕๘๖.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๒๔๕	๒๔๕	-
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๕๙	๖๘	๒๕๒,๘๒๘.๐๐
รวม	๑,๒๖๓	๑,๓๒๒	๒๔,๓๒๙,๓๗๙.๐๐

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กันยายน เวลา ๑๐.๐๐ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านๆ มาด้วย)

๒.๒ กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคซึ่งมีเรื่องร้องทุกข์ค้างในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ - สิงหาคม ๒๕๖๘) ทั้งหมด ๙,๒๔๙ เรื่อง ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๘ จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รายละเอียดดังนี้

ประเภทหลัก	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์	๕,๑๑๘	๕๕.๓๓
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑,๒๘๐	๑๓.๘๓
บริการ	๑,๒๒๙	๑๓.๒๘
ยานพาหนะ	๗๓๒	๗.๙๑
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๕๒๙	๕.๗๑
สถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์	๑๒๔	๑.๓๔
สถานศึกษา	๑๗	๐.๑๘
อื่น ๆ	๒๒๐	๒.๓๗
รวม	๙,๒๔๙	๑๐๐

ที่มา : จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๘

๒.๒.๑ ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์ค้างประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ จำนวน ๕,๑๑๘ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ	
สินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ (๕,๑๑๘)	ส่งต่อเจ้าหน้าที่	๓,๓๖๗
	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล	๑,๒๐๗
	ขอเอกสารเพิ่มเติม (ผู้ร้อง)	๒๑๗
	ดำเนินการของเจ้าหน้าที่/อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔๘
	รับเรื่องร้องทุกข์	๔๔
	อนุกรรมการกลั่นกรองมีมติให้ สอบถามเพิ่มเติม/ทบทวนแก้ไข	๓๘
	ขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๓๖
	ผู้ร้องส่งเอกสารเพิ่มเติม	๓๕
	หนังสือเรียกผู้ประกอบการ (ผู้ถูกร้องทุกข์)	๓๑
	ให้ผู้ประกอบการชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางการแก้ไขปัญหา	๓๑
	เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่	๑๔
	ให้ผู้ร้องส่งเอกสาร/ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	๑๐
	ให้ผู้ร้องทุกข์ชี้แจงข้อเท็จจริง/ขอเอกสารเพิ่มเติม	๙
	ประสานผู้ประกอบการ แก้ไขปัญหา/ชี้แจง ภายในกำหนด	๗
	การเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นเจ้าหน้าที่	๖
	ส่งเข้าคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยฯ ระดับจังหวัด	๔
ส่งกลับหน่วยงานต้นทาง	๓	

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ
	ให้ผู้ประกอบการชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางแก้ปัญหา/ขอเอกสาร แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ ๓
	ผู้ประกอบการ(ผู้ถูกร้อง)ชี้แจงข้อเท็จจริง / นำส่งเอกสาร ๒
	ยกเลิกรายการขอเอกสารเพิ่มเติมโดยเจ้าหน้าที่ ๑
	ส่งเข้าคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (คคบ.) ๑
	เสนอคณะกรรมการฯ มีมติให้ฟ้องดำเนินคดี ๑
	ไกล่เกลี่ยโดยอนุกรรมการฯ ๑

๒.๒.๒ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์ค้างประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๑,๒๘๐ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย (๑,๒๘๐)	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล ๕๙๖
	ส่งต่อเจ้าหน้าที่ ๔๔๑
	รับเรื่องร้องทุกข์ ๗๕
	ขอเอกสารเพิ่มเติม (ผู้ร้อง) ๓๗
	เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ๓๑
	ดำเนินการของเจ้าหน้าที่/อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริง ๒๙
	ให้ผู้ประกอบการชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางการแก้ไขปัญหา ๑๔
	ผู้ร้องส่งเอกสารเพิ่มเติม ๑๓
	ให้ผู้ประกอบการชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางแก้ปัญหา/ขอเอกสาร ๙
	ให้ผู้ร้องส่งเอกสาร/ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ๙
	การเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นเจ้าหน้าที่ ๗
	ส่งเข้าคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยฯ ระดับจังหวัด ๔
	เสนอคณะกรรมการฯ มีมติให้ฟ้องดำเนินคดี ๔
	อนุกรรมการกลั่นกรองมีมติให้ สอบถามเพิ่มเติม/ทบทวนแก้ไข ๓
	สร้างรายการร้องทุกข์ใหม่ ๒
ให้ผู้ร้องทุกข์ชี้แจงข้อเท็จจริง/ขอเอกสารเพิ่มเติม ๒	
แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ ๒	
ส่งเข้าคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (คคบ.) ๑	
ไกล่เกลี่ยโดยอนุกรรมการฯ ๑	

๒.๒.๓ ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์คงค้างประเภทบริการ จำนวน ๑,๒๒๙ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ	
บริการ (๑,๒๒๙)	ส่งต่อเจ้าหน้าที่	๖๕๑
	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล	๓๗๙
	ขอเอกสารเพิ่มเติม (ผู้ร้อง)	๗๐
	รับเรื่องร้องทุกข์	๕๐
	เจ้าหน้าที่อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๐
	ผู้ร้องส่งเอกสารเพิ่มเติม	๑๔
	ผู้ประกอบการชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางการแก้ไขปัญหา	๑๐
	ผู้ร้องส่งเอกสาร/ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	๖
	ส่งกลับหน่วยงานต้นทาง	๕
	ส่งเข้าคณะอนุกรรมการไต่ถามไต่สวน ระดับจังหวัด	๔
	ขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๔
	เข้าสู่กระบวนการไต่ถามไต่สวนของเจ้าหน้าที่	๓
	การเจรจาไต่ถามไต่สวนเจ้าหน้าที่	๓
	หนังสือเรียกผู้ประกอบการ (ผู้ถูกร้องทุกข์)	๓
	ไต่ถามไต่สวนโดยอนุกรรมการฯ	๒
	ผู้ประกอบการชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางการแก้ไขปัญหา/ขอเอกสาร	๒
ส่งสำนักกฎหมายและคดี เพื่อหารือข้อกฎหมาย	๑	
อนุกรรมการกลั่นกรองมีมติให้สอบถามเพิ่มเติม/ทบทวนแก้ไข	๑	
เสนอคณะกรรมการฯ มีมติให้ฟ้องดำเนินคดี	๑	

๒.๒.๔ ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์คงค้างประเภทยานพาหนะ จำนวน ๗๓๒ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ	
ยานพาหนะ (๗๓๒)	ส่งต่อเจ้าหน้าที่	๓๗๙
	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล	๒๓๕
	รับเรื่องร้องทุกข์	๕๒
	เจ้าหน้าที่/อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๘
	ขอเอกสารเพิ่มเติม (ผู้ร้อง)	๑๓
	ผู้ประกอบการชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางการแก้ไขปัญหา	๑๑
	ผู้ร้องส่งเอกสาร/ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	๕
	ไต่ถามไต่สวนโดยอนุกรรมการฯ	๔
	ผู้ร้องส่งเอกสารเพิ่มเติม	๔
	ส่งเข้าคณะอนุกรรมการไต่ถามไต่สวน ระดับจังหวัด	๓
	ผู้ประกอบการชี้แจงข้อเท็จจริง/นำส่งเอกสาร	๒
	การเจรจาไต่ถามไต่สวนเจ้าหน้าที่	๑

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ	
	เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่	๑
	ผู้ประกอบการชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางแก้ปัญหา/ขอเอกสาร	๑
	ส่งกลับหน่วยงานต้นทาง	๑
	ขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑
	ขอคำปรึกษา/ข้อมูลหน่วยงานภายนอก	๑

๒.๒.๕ ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์คงค้างประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง จำนวน ๕๒๙ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ	
การท่องเที่ยว/การเดินทาง (๕๒๙)	ส่งต่อเจ้าหน้าที่	๒๕๐
	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล	๑๙๖
	ขอเอกสารเพิ่มเติม (ผู้ร้อง)	๒๑
	ดำเนินการของเจ้าหน้าที่/อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๑
	ผู้ร้องส่งเอกสารเพิ่มเติม	๑๒
	รับเรื่องร้องทุกข์	๘
	ให้ผู้ร้องส่งเอกสาร/ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	๕
	ให้ผู้ประกอบการชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางการแก้ไขปัญหา	๔
	ส่งกลับหน่วยงานต้นทาง	๓
	ให้ผู้ประกอบการชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางแก้ปัญหา/ขอเอกสาร	๒
	ให้ผู้ร้องทุกข์ชี้แจงข้อเท็จจริง/ขอเอกสารเพิ่มเติม	๑
	ไกล่เกลี่ยโดยอนุกรรมการฯ	๑
	ส่งกองกฎหมายและคดี เพื่อหารือข้อกฎหมาย	๑
	เสนอคณะกรรมการฯ มีมติให้ฟ้องดำเนินคดี	๑
อนุกรรมการกลั่นกรองมีมติให้ สอบถามเพิ่มเติม/ทบทวนแก้ไข	๑	
ส่งเข้าคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยฯ ระดับจังหวัด	๑	
เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่	๑	

๒.๒.๖ ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์คงค้างประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ จำนวน ๑๒๔ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ	
สถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุน หลักทรัพย์ (๑๒๔)	ส่งต่อเจ้าหน้าที่	๖๐
	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล	๓๐
	ขอเอกสารเพิ่มเติม (ผู้ร้อง)	๑๔
	รับเรื่องร้องทุกข์	๑๐
	ให้ผู้ประกอบการชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางการแก้ไขปัญหา	๔
ดำเนินการของเจ้าหน้าที่/อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓	

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ
	ส่งเข้าคณะกรรมการไกล่เกลี่ยฯ ระดับจังหวัด ๑
	การเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นเจ้าหน้าที่ ๑
	ผู้ร้องส่งเอกสารเพิ่มเติม ๑

๒.๒.๗ ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์คงค้างประเภทสถานศึกษา จำนวน ๑๗ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ
สถานศึกษา (๑๗)	ส่งต่อเจ้าหน้าที่ ๙
	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล ๖
	การเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นเจ้าหน้าที่ ๑
	ผู้ร้องส่งเอกสารเพิ่มเติม ๑

๒.๒.๘ ประเภทอื่น ๆ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์คงค้างประเภทอื่น ๆ จำนวน ๒๒๐ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ
อื่น ๆ (๒๒๐)	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล ๒๑๗
	ผู้ร้องส่งเอกสารเพิ่มเติม ๓

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินการรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑๔ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๒๑ ราย เป็นเงิน ๗,๕๘๘,๙๙๓.๐๐ บาท (เจ็ดล้านห้าแสนแปดหมื่นเก้าร้อยเก้าสิบบาทถ้วน)

๔. การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑๘ คดี ผู้บริโภค ๗๕ ราย เป็นเงิน ๑๐,๙๑๘,๑๑๙.๐๐ บาท (สิบล้านเก้าแสนหนึ่งหมื่นแปดพันหนึ่งร้อยสิบเก้าบาทถ้วน)

๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑๘ คดี ผู้ประกอบการธุรกิจ จำนวน ๒๘ ราย เป็นเงิน ๑,๗๘๕,๐๐๐.๐๐ บาท (หนึ่งล้านเจ็ดแสนแปดหมื่นห้าพันบาทถ้วน)

๖. ข้อมูลการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

๗.๑ การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน จำนวน ๔ ราย

๗.๒ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง จำนวน ๑๐ ราย

๗. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ

- ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ดังนี้
- ตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป จำนวน ๑๗๔ ราย ๒๐ ตัวอย่าง
 - ตรวจสอบสัญญา จำนวน ๑๗ ราย
 - ตรวจสอบการโฆษณา จำนวน ๑ ราย

๘. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๗๔๕ เรื่อง/ครั้ง/เล่ม/สื่อ

๙. ข่าวเด่นประจำเดือน

มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๔ เรื่อง ได้แก่ (๑) รมต. จิราพรฯ นิ่งหัวโตะหารหรือระบบ Traffy Fondue (ทราฟฟี ฟองดูว์) แก้ปัญหาเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (๒) สคบ. เตือนภัยเครื่องเล่นสนาม เสี่ยงอันตราย! (๓) เตือนภัย! ผู้ประกอบการเมทัลชีทต้องรู้ - ขายหลังคา ไม่ได้จัดทำฉลากหรือไม่ได้มาตรฐาน เสี่ยงผิดกฎหมาย ผู้บริโภคเสี่ยงอันตราย (๔) สคบ. ร่วมจัดกิจกรรมกับสำนักงาน ก.พ.ร. เรื่อง การเชื่อมโยงข้อมูลนิติบุคคลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (๕) สคบ. ร่วมงานประชุมวิชาการบูรณาการกับสุขภาพแห่งชาติ ครั้งที่ ๒๓ (๖) สคบ. ประชุมหารือร่วมกับบริษัท TikTok เดินหน้าโครงการ “คนไทยรู้ทัน” รับมือภัยหลอกลวงออนไลน์ (๗) สคบ. จับมือ ๓ หน่วยงาน ลงนาม MOU ร่วมมือสนับสนุนและจัดการปัญหาธุรกรรมทางออนไลน์ (๘) เลขธิการ สคบ. ร่วมเปิดตัวที่เสริมพลังเยาวชนคุ้มครองผู้บริโภค (๙) สคบ. - กรมการค้าภายใน ลงพื้นที่ตรวจสอบร้านขายไข่เจียวปู กรณีอาจเรียกเก็บเงินไม่ตรงตามเมนู (๑๐) สคบ. ร่วมกิจกรรมต่อต้านบุหรี่ไฟฟ้า โรงเรียนโยธินบูรณะ เขตบางซื่อ (๑๑) สคบ. - กรมการค้าภายใน ผนึกกำลังตรวจสอบร้านเจ๊ไฟ กรณีราคาไม่ตรงตามเมนู ย้ำสิทธิผู้บริโภคต้องได้รับความเป็นธรรม (๑๒) สคบ. เข้าร่วมประชุมสามฝ่ายด้านความปลอดภัยของสินค้า ณ ประเทศญี่ปุ่น (๑๓) สคบ. ลงนาม MoU ความร่วมมือด้านการระงับข้อพิพาทข้ามแดนกับญี่ปุ่น (๑๔) สคบ. เตือนภัย! การขายคอร์สเสริมความงามแบบมัดมือชก เสี่ยงสูญเสียเงินหลักแสน

๑๐. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๗ ครั้ง ได้แก่ (๑) โครงการฝึกอบรมบุคลากรสู่การขับเคลื่อนองค์กรดิจิทัล (๒) โครงการ “OCPB's Approved” กิจกรรมคาราวานคุ้มครองผู้บริโภค ๔ ภาค ๔ มิติ ณ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน ๕ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดหนองคาย จังหวัดอุดรธานี จังหวัดสกลนคร จังหวัดกาฬสินธุ์ และจังหวัดขอนแก่น (๓) โครงการพัฒนาแพลตฟอร์มธุรกิจเชื่อมโยงการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค (๔) โครงการประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ในฐานะผู้มีอำนาจสอบสวน (๕) โครงการสัมมนาสื่อมวลชน (๖) โครงการประชาสัมพันธ์ร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. (๗) โครงการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค

๑๑. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/ คณะอนุกรรมการ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	จำนวน ครั้ง	จำนวน เรื่อง
ส่วนกลาง	๒๑	๑๑๗
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๑	๖๔
คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา	๑	๓
คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก	๑	๑
คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา	๑	๑
คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	๑	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณากันกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านโฆษณาและบริการ	๒	๘
คณะอนุกรรมการพิจารณากันกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป	๒	๑๒
คณะอนุกรรมการพิจารณากันกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอาหารมัทรีพย์	๓	๙
คณะอนุกรรมการพิจารณากันกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑	๔
คณะอนุกรรมการพิจารณากันกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย	๑	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า	๑	๑
คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน	๒	๒
คณะอนุกรรมการติดตามสอดส่องและวินิจัยโฆษณา	๓	๕
คณะอนุกรรมการศึกษาแนวทางการบังคับใช้กฎหมายตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค	๑	๑
รวม	๒๑	๑๑๗

๑๑.๑ คณะอนุกรรมการใกล้เคียงเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่องราวร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการใกล้เคียง เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับ การชดเชย (บาท)
รวม	๙	๑๔	๑๔	๕	๙	๑๓๘,๙๒๔.๐๐

๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

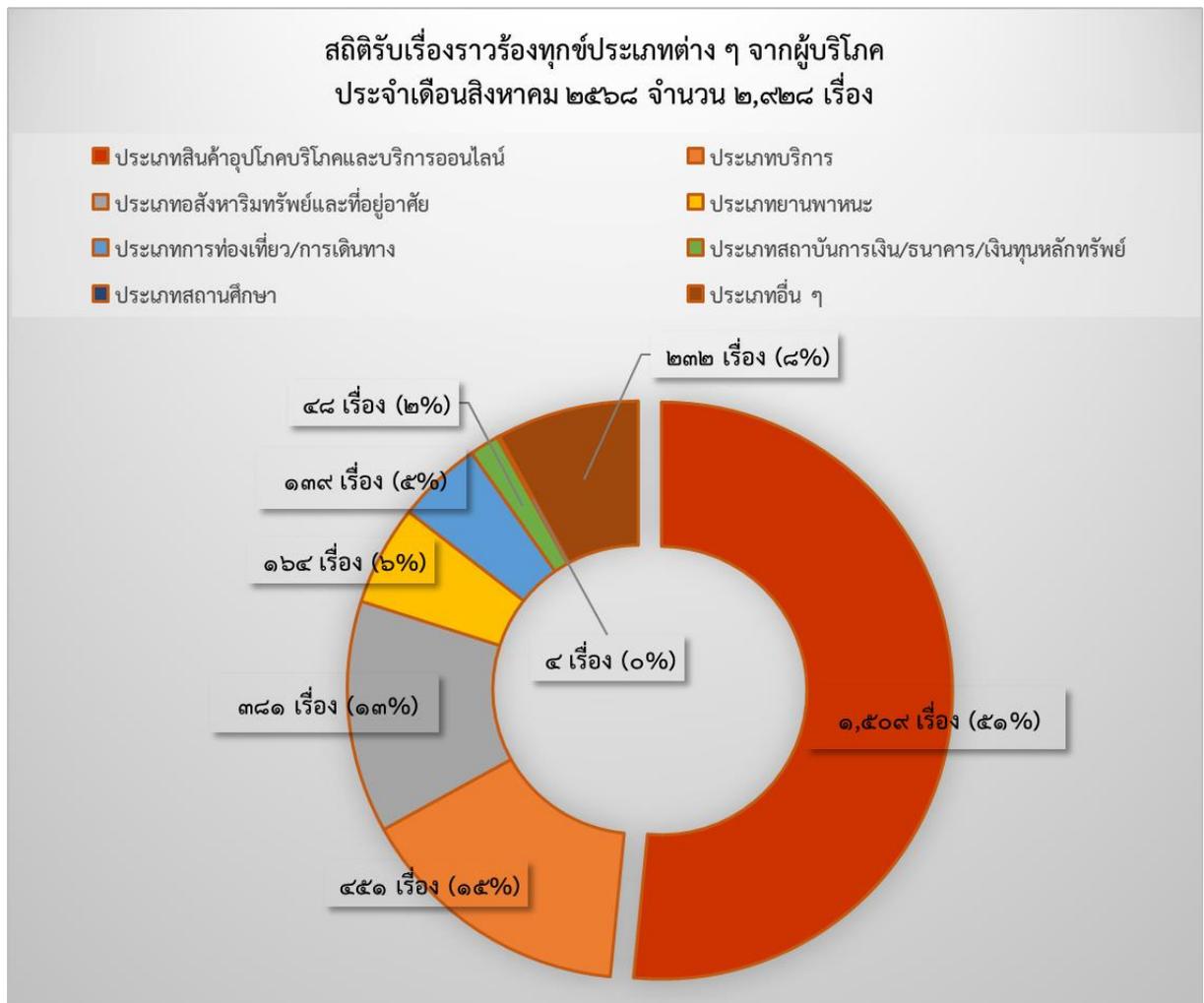
- ๑๒.๑ ความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๑๐ ราย
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐ %
- ๑๒.๒ ความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) จำนวน ๒๑๐ ราย
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗ %
- ๑๒.๓ ความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จำนวน ๒,๕๘๗ ราย
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๖๐%

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

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ รวมทั้งนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๘ สรุปได้ ดังนี้

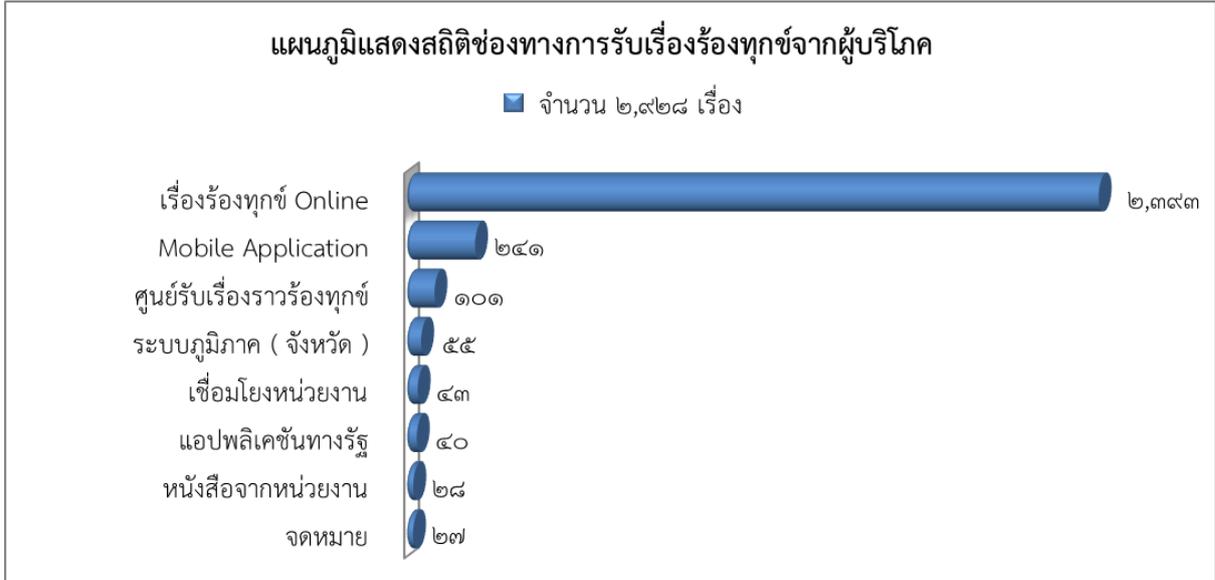
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค
(ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒,๙๒๘ เรื่อง รายละเอียดดังนี้



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

ช่องทางเรื่องร้องทุกข์ : สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กันยายน 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 ซึ่งในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๘ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ จำนวน ๒,๙๒๘ เรื่อง ดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ จำนวน ๑,๔๙๖ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๑,๑๗๘)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๖๙๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๙๙
	ขอเงินคืน	๑๙๘
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๓๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๐
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑๙
	สินค้าชำรุด	๓
	โฆษณาเกินจริง	๒
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
สินค้าบริโภค (๑๒๒)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๘๙
	โฆษณาเกินจริง	๑๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๒
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๓
	สินค้าชำรุด	๒
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๖๙)	สินค้าชำรุด	๔๔
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	โฆษณาเกินจริง	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
เครื่องมือสื่อสาร (๕๗)	สินค้าชำรุด	๓๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ขอเงินคืน	๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๒๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๙
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๑๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๘
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๗
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๖)	ไม่ได้มาตรฐาน ๑๑ สินค้าชำรุด ๓ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑ ขอเงินคืน ๑
เฟอร์นิเจอร์ (๑๓)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๕ ไม่ได้มาตรฐาน ๕ สินค้าชำรุด ๒ โฆษณาเกินจริง ๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๘)	สินค้าชำรุด ๗ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑
เครื่องประดับ (๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๒
หนังสือ/นิตยสาร (๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑
วัสดุก่อสร้าง (๑)	ไม่ได้มาตรฐาน ๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ จำนวน ๑,๑๗๘ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ

๒. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ จำนวน ๔๕๑ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ศูนย์บริการ (๑๓๒)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๒๗
	ขอเงินคืน	๕
สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๑๐๐)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๗๐
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑๓
	เรียกร้อยค่าเสียหาย	๖
	คุณภาพบริการ	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๑
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
ขอเงินคืน	๑	
Internet (๗๘)	ค่าบริการเกินจริง	๓๒
	สัญญา Hispeed Internet ช้า	๒๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๐
	ขอคำปรึกษา	๕
	โฆษณาเกินจริง	๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๓
ประกันภัย (๖๒)	ตรวจสอบการให้บริการ	๕๓
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๙
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๒๐)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๒๐
โรงพยาบาล/คลินิก (๑๖)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑๔
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ร้านอาหาร (๑๒)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข/สิทธิประโยชน์	๑๐
	อาหารเป็นพิษ/เน่าเสีย	๑
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
ห้างสรรพสินค้า (๑๐)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๐
อู่ซ่อมรถ (๕)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๔
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑
ฟิตเนส (๕)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๕
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๓
สัญญาบริการ (๔)	ผิดสัญญา	๑
รถเช่า (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
เนอร์สซิ่งโฮม (๑)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๑
รถทัวร์ (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
บัตรชมการแสดง (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑
ประกันชีวิต (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑
เนอร์สเซอร์รี่ (๑)	ขอเงินค่ามัดจำคิน ๑
ประปา (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ ศูนย์บริการ จำนวน ๑๓๒ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบการให้บริการ

๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๓๘๑ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนสิงหาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๕๘)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๙๓
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๒๕
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑๖
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๗
	มีการชำระหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก	๗
	ขอเงินคืน	๔
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๓
	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๑๑๕)	ขอเงินประกันคืน	๖๘
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๒๗
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๗
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	เฟอร์นิเจอร์ชำรุดบกพร่องก่อนเข้าอยู่อาศัย	๑
ขอเงินคืน	๑	
บ้านจัดสรร (๖๑)	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	๓๒
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๖
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๕
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๓
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๒
การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๓๐)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๑๕
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๑๐
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๓
	ยกเลิกสัญญา	๑
มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑	
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๑๓)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑๓
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๔)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๓
	ขอเงินคืน	๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม จำนวน ๑๕๘ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน

๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ จำนวน ๑๖๔ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้ใช้บริการ ประเภทยานพาหนะ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๑๕๐)	ชำรุด	๙๖
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๐
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๐
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๕
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๔
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๑
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
รถยนต์มือสอง (๙)	ขอเงินจองคืน	๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๒
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑
	ชำรุด	๑
รถจักรยานยนต์ (๕)	ชำรุด	๒
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้ใช้บริการ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ จำนวน ๑๕๐ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ชำรุด

๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง จำนวน ๑๓๙ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนสิงหาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๘๒)	ขอคืนค่าโดยสาร	๕๘
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๑๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๕
	ตั๋วถูกยกเลิก	๔
	ขอเงินคืน	๒
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๑
โรงแรม (๔๓)	ขอเงินคืน	๒๗
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	ตรวจสอบการให้บริการ	๔
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๑๔)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๐
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ขอคืนค่าโดยสาร	๒

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน จำนวน ๘๒ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอคืนค่าโดยสาร

๖. ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ จำนวน ๔๘ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
บัตรเครดิต (๒๒)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑๖
	ขอเงินคืน ๓
	หักเงินจากบัญชี ๑
	ไม่ได้ใช้บัตร ๑
	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย ๑
เช่าซื้อ (๑๕)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑๐
	ค่าปรับสูงเกินจริง ๓
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ ๑
	ปิดบัญชีสินค้า ๑
สินเชื่อ (๑๑)	พฤติกรรมการทวงหนี้ ๙
	ขอคำปรึกษา ๒

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ บัตรเครดิต จำนวน ๔๘ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง

๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา จำนวน ๔ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนสิงหาคม ๒๕๖๘

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

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

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

๘. ประเภทอื่น ๆ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ จำนวน ๒๓๒ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอื่น ๆ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อื่น ๆ (๒๓๒)	ไม่ระบุ

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อื่น ๆ จำนวน ๒๓๒ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ระบุ

ตารางสถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ ที่เข้ามามากที่สุด และแนวทางแก้ไขปัญหา เดือนสิงหาคม ๒๕๖๘

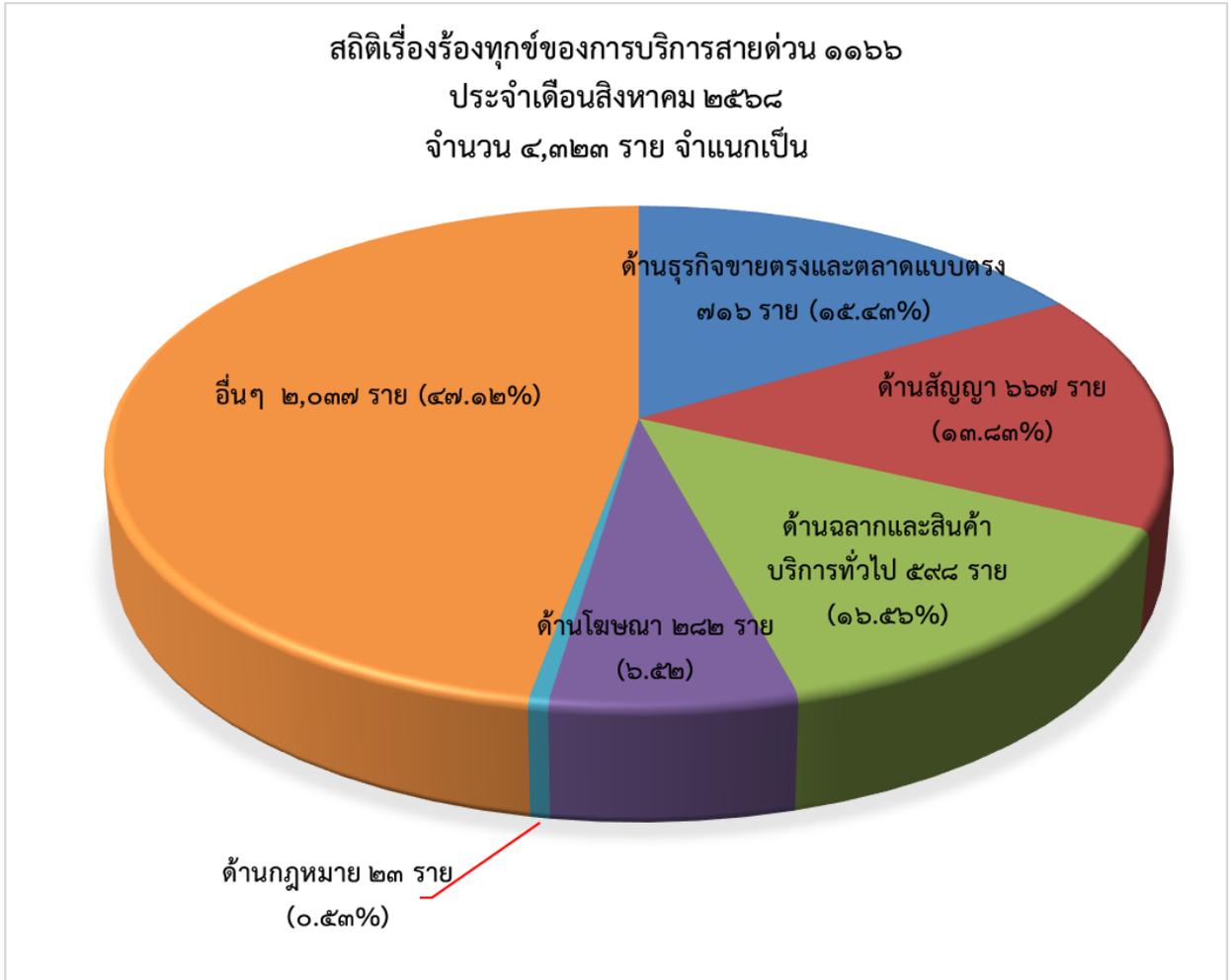
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๑,๑๗๘)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๖๙๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๙๙
	ขอเงินคืน	๑๙๘
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๓๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๐
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑๙
	สินค้าชำรุด	๓
	โฆษณาเกินจริง	๒
ราคาไม่เหมาะสม	๑	
อันดับที่ ๒ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๕๘)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๙๓
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๒๕
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑๖
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๗
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก	๗
	ขอเงินคืน	๔
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๓
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑	
อันดับที่ ๓ รถยนต์ (๑๕๐)	ชำรุด	๙๖
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๐
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๐
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๕
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๔
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๑
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
อันดับที่ ๔ ศูนย์บริการ (๑๓๒)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๒๗
	ขอเงินคืน	๕
อันดับที่ ๕ สินค้าบริโภค (๑๒๒)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๘๙
	โฆษณาเกินจริง	๑๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๒
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๓
	สินค้าชำรุด	๒
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑

จากสภาพปัญหาสถิติเรื่องร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นมาจากหลายปัจจัย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับข้อสัญญา ข้อกฎหมาย ข้อเท็จจริง แนวทางปฏิบัติ และดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภคในเบื้องต้น โดยเชิญคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อหาข้อยุติ หากคู่กรณีไม่สามารถเจรจาทกลงกันได้ เจ้าหน้าที่จะรวบรวมข้อเท็จจริงเสนอคณะกรรมการพิจารณากลับกรอกรอเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ด้านโฆษณาและบริการ ด้านอาหารเสริมทรัพย์สิน 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 ๔,๓๒๓ ราย ขอรับคำปรึกษา/รับเรื่องร้องทุกข์/ติดตามผล/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ จำนวน ๔,๓๒๓ ราย

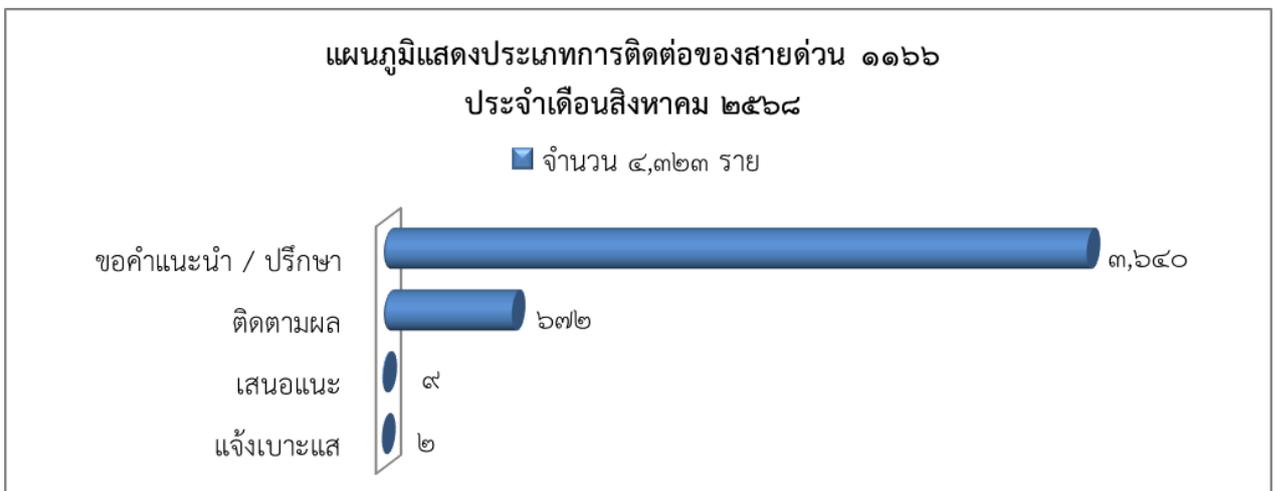
แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๘ เวลา ๐๙.๐๐ น.

ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖ : สามารถจำแนกประเภทเรื่องการติดต่อ ดังนี้

แผนภูมิแสดงประเภทการติดต่อการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๘ เวลา ๐๙.๐๐ น.

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

๒.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๒๖๓ เรื่อง ผู้บริโภค ๑,๓๒๒ ราย เป็นเงิน ๒๔,๓๒๙,๓๗๙.๐๐ บาท (ยี่สิบสี่ล้านสามแสนสองหมื่นเก้าพันสามร้อยเจ็ดสิบเก้าบาทถ้วน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ส่วนบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์	๕๐๔	๕๐๔	-
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๓๑	๓๗	๑,๘๒๘,๘๐๓.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๓๗๑	๓๗๑	๖๖๖,๑๖๒.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๕๓	๕๗	๒๑,๕๘๑,๕๘๖.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๒๔๕	๒๔๕	-
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๕๙	๖๘	๒๕๒,๘๒๘.๐๐
รวม	๑,๒๖๓	๑,๓๒๒	๒๔,๓๒๙,๓๗๙.๐๐

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กันยายน เวลา ๑๐.๐๐ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมาด้วย)

๒.๒ กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคซึ่งมีเรื่องร้องทุกข์ค้างในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ - สิงหาคม ๒๕๖๘) ทั้งหมด ๙,๒๔๙ เรื่อง ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๘ จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รายละเอียดดังนี้

ประเภทหลัก	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์	๕,๑๑๘	๕๕.๓๓
บริการ	๑,๒๘๐	๑๓.๘๓
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑,๒๒๙	๑๓.๒๘
ยานพาหนะ	๗๓๒	๗.๙๑
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๕๒๙	๕.๗๑
สถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์	๑๒๔	๑.๓๔

ประเภทหลัก	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
สถานศึกษา	๑๗	๐.๑๘
อื่น ๆ	๒๒๐	๒.๓๗
รวม	๙,๒๔๙	๑๐๐

ที่มา : จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๘

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๘ ได้รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวนผู้ประกอบการ ที่ถูกดำเนินคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๒	๓	๑๖๘,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๖	๖	๘๐,๙๒๑.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๕	๑๑	๗,๓๓๕,๐๗๒.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๑	๑	๕,๐๐๐.๐๐
รวม	๑๔	๒๑	๗,๕๘๘,๙๙๓.๐๐

๔. ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมติให้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ซึ่งในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๘ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวนคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๕	๕๑	๑,๗๘๘,๘๐๓.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๓	๓	๔๙,๙๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๑๐	๒๑	๙,๐๗๙,๔๑๖.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	-	-	-
รวม	๑๘	๗๕	๑๐,๙๑๘,๑๑๙.๐๐

๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

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

กรณีความผิด	จำนวนผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกเปรียบเทียบความผิด		
	คดี	ราย	จำนวนเงินที่เปรียบเทียบปรับ
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๒	๕	๑๕๐,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๔	๖	๔๔๐,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๙	๑๔	๑,๑๖๐,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	-	-	-
ด้านความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	-	-	-
ชดเชยหนังสือเรียก (ไม่มาให้ถ้อยคำตามหนังสือเรียก)	๓	๓	๓๕,๐๐๐.๐๐
รวม	๑๘	๒๘	๑,๗๘๕,๐๐๐.๐๐

๖. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๘ จำนวน ๔ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๔ ราย ได้แก่

๑. บริษัท วีแกดส์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด
๒. บริษัท ลัคกี้ คิงส์ โปรดักส์ จำกัด
๓. บริษัท มุยเซ็น จำกัด
๔. บริษัท ย้ง ลิฟวิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด

การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๘ จำนวน ๑๐ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๒ ราย ได้แก่

๑. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด
๒. บริษัท ปีสมาาร์ท ออนไลน์ จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๘ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ใจสายจี้ จำกัด
๒. บริษัท อมรินทร์ บู้ค เซ็นเตอร์ จำกัด
๓. บริษัท ปีสมาาร์ท ออนไลน์ จำกัด
๔. บริษัท เทสลา (ประเทศไทย) จำกัด
๕. บริษัท โตโยต้า อินซัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด
๖. บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา ไลฟ์ จำกัด
๗. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด
๘. บริษัท แอคูชเน็ท กอล์ฟ (ประเทศไทย) จำกัด

**๗. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ
(ส่วนกลาง)**

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

๗.๑ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ จำนวน ๘ ราย ๒๐ ตัวอย่าง ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป	
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง กำหนดประเภทของสินค้าให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๖๕ ดังนี้ ประเภทชุดผ้าปูที่นอนที่นอนปิกนิก เครื่องกรองน้ำ เครื่องฟอกอากาศ เครื่องอัดฉีดน้ำแรงดันสูง สเปรย์ดับเพลิง ชุดกุญแจมือจับประตู โซลาร์เซลล์	๘ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๕ ตัวอย่าง
ไม่ถูกต้อง	๑๕ ตัวอย่าง

**การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ
(ส่วนภูมิภาค)**

๗.๒ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๑๖๖ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป	
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง กำหนดประเภทของสินค้าให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๖๕	๑๓๕ ราย
พบว่า ถูกต้อง	-
ไม่ถูกต้อง	-
ตรวจให้คำแนะนำ	๑๓๕ ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ทองรูปพรรณเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๒๓ ราย
พบว่า ถูกต้อง	-
ไม่ถูกต้อง	-
ตรวจให้คำแนะนำ	๒๓ ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๕ ราย
พบว่า ถูกต้อง	-
ไม่ถูกต้อง	-
ตรวจให้คำแนะนำ	๕ ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์ใช้แล้วเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๓ ราย
พบว่า ถูกต้อง	-
ไม่ถูกต้อง	-
ตรวจให้คำแนะนำ	๓ ราย

๗.๓ การตรวจสอบสัญญาหรือหลักฐานการรับเงิน ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๑๗ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบสัญญา	๑๗ ราย
- ตรวจสอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ธุรกิจการให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคของสถาบันการเงินเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา	๑ ราย
พบว่า ถูกต้อง	-
ไม่ถูกต้อง	-
ตรวจให้คำแนะนำ	๑ ราย

การตรวจสอบ	จำนวน
- ตรวจสอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ธุรกิจการให้บริการออกกำลังกายเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา	๓ ราย
พบว่า ถูกต้อง	- ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๓ ราย
- ตรวจสอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา	๖ ราย
พบว่า ถูกต้อง	- ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๖ ราย
- ตรวจสอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา	๒ ราย
พบว่า ถูกต้อง	- ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๒ ราย
- ตรวจสอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน	๕ ราย
พบว่า ถูกต้อง	- ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๕ ราย

๗.๓ การตรวจสอบการโฆษณา ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ จำนวน ๑ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบการโฆษณา	๑ ราย
- ตรวจสอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยโฆษณา เรื่อง การโฆษณาตามกฎหมายแพ่งฯ ตามข้อ 3-4 (ข้อความที่ใช้หรืออ้างอิงเกี่ยวกับพระมหากษัตริย์ พระราชินี หรือผู้สำเร็จราชการและข้อความโฆษณาถวายพระพร)	๑ ราย
พบว่า ถูกต้อง	- ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๑ ราย

๘. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๘ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	จำนวน	
๑. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๗๔๕	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
๑.๑ การตรวจข่าวประจำวัน	-	เรื่อง
๑.๒ การวิเคราะห์ข่าว	๑๖	เรื่อง
๑.๓ การสื่อต่าง ๆ	๒๗	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
- Infographic	๑๗	เรื่อง
- บทความ	๑๐	เรื่อง
- คลิป VDO	-	เรื่อง
๑.๔ การเผยแพร่	๖๙๗	เรื่อง
(๑) Online	๖๘	เรื่อง
- Website	-	เรื่อง
- Facebook	๑๖	เรื่อง
- Line	๕๒	เรื่อง
(๒) นิทรรศการ	๑๓	เรื่อง/งาน
(๓) ไปรษณีย์	๑๖	เรื่อง
- ภาครัฐ (๗๑๒ แห่ง)	๔	เรื่อง
- ภาคเอกชน (๖ แห่ง)	๔	เรื่อง
- ภาคสถานศึกษา (๕๒๔ แห่ง)	๔	เรื่อง
- ภาคประชาสังคม (๓๒๙ แห่ง)	๔	เรื่อง
(๔) การขอรับเอกสาร	๖๐๐	สื่อ
๑.๕ โครงการ/กิจกรรม	๔	เรื่อง
๑.๖ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สคบ.	๑๓	เรื่อง
(๑) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ	๘	เรื่อง
(๒) การเผยแพร่บทความ	๕	เรื่อง

๙. ข่าวเด่นประจำเดือน

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๘ มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๔ เรื่อง ดังนี้

๙.๑ รมต. จิราพรฯ นั่งหัวโต๊ะหารือระบบ Traffy Fondue (ทราฟฟี ฟองดูว์) แก้ปัญหาเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๘ นางสาวจิราพร สินสุไพโร รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นประธานในการประชุมหารือร่วมกับผู้ประกอบการและผู้ให้บริการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านแพลตฟอร์ม โดยเป็นการประชุมหารือในการนำระบบ Traffy Fondue (ทราฟฟี ฟองดูว์) มาใช้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคอีกช่องทางหนึ่ง เพื่อเป็นการตอบสนองและแก้ไขปัญหาของผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็วและเป็นระบบมากยิ่งขึ้น ณ ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ

๙.๒ สคบ. เตือนภัยเครื่องเล่นสนาม เสี่ยงอันตราย!



ข่าว 67/2568

วันที่ 2 สิงหาคม 2568

สคบ. เตือนภัยเครื่องเล่นสนาม เสี่ยงอันตราย!

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ขอแจ้งเตือนประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั่วประเทศ หลังเกิดเหตุเศร้าสลดในสนามเด็กเล่นโรงเรียนแห่งหนึ่งในจังหวัดอุดรธานี เสียชีวิตจากอุบัติเหตุถูกรถไฟโยก 3 ที่นั่งในสนามเด็กเล่นชนบริเวณท้อง จนดับฉีกและเสียชีวิตขณะนำส่งโรงพยาบาล

นายธรรรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้แสดงความเสียใจอย่างสุดซึ้งต่อครอบครัวผู้เสียชีวิต และขอให้กรณีนี้เป็นบทเรียนสำคัญสำหรับทุกสถานศึกษา หน่วยงานราชการ เอกชน รวมถึงผู้ประกอบการ พร้อมเน้นย้ำให้มีการปฏิบัติตาม ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ฉบับที่ 25 (พ.ศ.2550) อย่างเคร่งครัด ซึ่งกำหนดให้ “อุปกรณ์เครื่องเล่นสนาม” เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก โดยต้องมีรายละเอียดสำคัญ เช่น

- การแสดงอายุเด็กที่เหมาะสม
- การตรวจสอบสภาพอุปกรณ์โดยช่างผู้ชำนาญอย่างสม่ำเสมอ
- ต้องมีผู้ดูแลขณะเล่น
- การติดตั้งในพื้นที่เหมาะสม เช่น พื้นยางสังเคราะห์หรือพื้นทราย
- คำเตือนชัดเจน เช่น “หากอุปกรณ์ไม่ได้ยึดติดกับพื้น อาจเป็นอันตรายถึงชีวิต”

นอกจากนี้ ต้องแนบเอกสารการติดตั้ง คู่มือการใช้งาน และคำแนะนำเพื่อความปลอดภัยอย่างครบถ้วน เพื่อป้องกันเหตุไม่คาดฝัน

สคบ. ขอความร่วมมือจากสถานศึกษา หน่วยงานราชการ ผู้ประกอบการ และผู้ประกอบการ ทั่วประเทศ ให้ร่วมกันตรวจสอบความปลอดภัยของเครื่องเล่นสนามในพื้นที่ของตน หากพบอุปกรณ์ที่อาจก่อให้เกิดอันตราย ขอให้ดำเนินการแก้ไขหรือยกเลิกการใช้งานทันที เพื่อป้องกันการสูญเสียที่ไม่ควรเกิดขึ้นอีก “ไม่มีใครอยากให้เกิดเหตุการณ์แบบนี้ซ้ำอีก เด็ก คือ อนาคตของชาติ ความปลอดภัยของเขาคือหน้าที่ของเราทุกคน” ทั้งนี้ หากผู้บริโภคมีข้อสงสัยสามารถติดต่อขอคำปรึกษาหรือแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ได้ที่ สายด่วน สคบ. โทร. 1166 หรือผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือเว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือ ศูนย์ดำรงธรรมประจำจังหวัดทั่วประเทศ



๙.๓ เตือนภัย! ผู้ประกอบการเมทัลชีทต้องรู้ - ขายหลังคา ไม่ได้จัดทำฉลากหรือไม่ได้มาตรฐาน เสี่ยงผิดกฎหมาย ผู้บริโภคเสี่ยงอันตราย



ข่าว 68 /2568
วันที่ 4 สิงหาคม 2568

เตือนภัย! ผู้ประกอบการเมทัลชีทต้องรู้ – ขายหลังคา ไม่ได้จัดทำฉลากหรือไม่ได้มาตรฐาน เสี่ยงผิดกฎหมาย ผู้บริโภคเสี่ยงอันตราย

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ขอแจ้งเตือนผู้ประกอบการจำหน่ายหลังคาเมทัลชีท (Metal Sheet) ทั้งแบบเคลือบสีและไม่เคลือบสีทั่วประเทศ ให้เร่งดำเนินการให้ถูกต้องตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้เหล็กกล้าทรงแบนเคลือบโลหะที่เคลือบสีและไม่เคลือบสีเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก หลังพบการร้องเรียนจากผู้บริโภคเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน ก่อให้เกิดปัญหาทั้งด้านสุขภาพและความปลอดภัย ไม่มีคุณภาพ เช่น ผิวเคลือบเสื่อมสภาพอย่างรวดเร็ว, เกิดสนิมภายในไม่กี่เดือน, ผู้บริโภคพึงกระจายกระแทบระบบทางเดินหายใจ หรือโครงหลังคาเสียหายเร็วกว่าที่โฆษณาไว้ เป็นต้น

ในปัจจุบันแผ่นหลังคาเมทัลชีท (Metal Sheet) ได้รับความนิยมในวงกว้าง ทั้งในภาคครัวเรือน โรงงานอุตสาหกรรม ไปจนถึงงานโครงสร้างขนาดใหญ่ เนื่องจากมีน้ำหนักเบา ติดตั้งง่าย และราคาถูกกว่า ซึ่งผลิตภัณฑ์เมทัลชีท (Metal Sheet) ในประเทศไทยต้องเป็นไปตามมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) ที่บังคับใช้ และต้องจัดทำฉลากสินค้าให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการว่าด้วยฉลากกำหนด เช่น

- ชื่อประเภทหรือชนิดของสินค้า
- เครื่องหมายการค้าที่จดทะเบียนในไทย
- สถานที่ตั้งของผู้ผลิตเพื่อขายหรือของผู้ส่งหรือนำเข้ามาจำหน่ายในไทย
- ความหนาของเนื้อเหล็กก่อนเคลือบและหลังเคลือบ
- วัน เดือน ปีที่ผลิต/ปีที่หมดอายุ
- ราคา (ระบุหน่วยเป็นบาท)

นายธรรรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้สั่งการให้เจ้าหน้าที่เตรียม “ลงพื้นที่ตรวจสอบสินค้า” เพื่อตรวจสอบการจำหน่ายแผ่นหลังคาเมทัลชีท (Metal Sheet) และสถานที่ผลิต หากพบว่า สินค้าที่จำหน่ายไม่มีการแสดงฉลากหรือจัดทำไม่ถูกต้องจะดำเนินการตามกฎหมายภายใต้อำนาจหน้าที่ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก และหากไม่เป็นไปตามมาตรฐาน มอก. จะประสานกับ สโม. เพื่อดำเนินการตามกฎหมายในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

หากผู้บริโภคพบสินค้าน่าสงสัย หรือได้รับความเสียหายจากสินค้าไม่ได้มาตรฐาน สามารถแจ้งเบาะแสได้ที่ สายด่วน สคบ. 1166 หรือผ่านช่องทาง Application ocpb connect หรือทางเว็บไซต์ www.ocpb.go.th



๙.๔ สคบ.ร่วมจัดกิจกรรมกับสำนักงาน ก.พ.ร. เรื่อง การเชื่อมโยงข้อมูลนิติบุคคลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์



เมื่อวันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) ได้มอบหมายให้กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร ลงพื้นที่ร่วมจัดนิทรรศการ สำนักงาน ก.พ.ร. เรื่อง การเชื่อมโยงข้อมูลนิติบุคคล ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๒๒ หน่วยงาน และการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมสิทธิผู้บริโภค ระบบการร้องเรียนออนไลน์ ระบบให้คำปรึกษาออนไลน์ (แชทบอท) การให้ความรู้ด้านฉลากผลิตภัณฑ์ การตรวจสอบการโฆษณาที่ไม่เป็นธรรม

๙.๕ สคบ.ร่วมงานประชุมวิชาการบุหรีกับสุขภาพแห่งชาติ ครั้งที่ ๒๓



เมื่อวันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๘ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวจิราพร สินธุไพร) เป็นประธานเปิดการประชุมทางวิชาการ “บุหรีกับสุขภาพแห่งชาติ” ครั้งที่ ๒๓ เรื่อง “รวมพลังกระชากหน้ากากธุรกิจบุหรีไฟฟ้า : คนรุ่นใหม่รู้เท่าทันกลยุทธ์” จัดโดย ศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ (ศจย.) คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ณ โรงแรมแกรนด์ริชมอนด์ นนทบุรี

การประชุมวิชาการครั้งนี้ มีการจัดการเสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้หลากหลายประเด็น โดยเน้นที่การเปิดโปงกลยุทธ์และการแทรกแซงนโยบายรัฐของธุรกิจบุหรีไฟฟ้า บูรณาการกับนโยบายเพื่อปกป้องเด็กไทยจากบุหรีไฟฟ้า ที่คณะกรรมการสุขภาพแห่งชาตินำเสนอและคณะรัฐมนตรี อาทิ วิกฤตสถานการณ์บุหรีไฟฟ้า ทำไมหมอมไม่เอาบุหรีไฟฟ้า รวมพลังภาคประชาสังคมกระชากหน้ากากบุหรีไฟฟ้า สื่อสร้างสรรค์รู้เท่าทันกลยุทธ์ ยุทธการปราบบุหรีไฟฟ้าจากนโยบายสู่การปฏิบัติ ภาษีกับความสูญเสียทางเศรษฐศาสตร์จากยาสูบ ระบบเลิกบุหรีในฝัน ฯลฯ โดยมุ่งให้คนรุ่นใหม่มีความเข้าใจและรู้เท่าทันในอันตราย รวมถึงกลยุทธ์การตลาดของบุหรีไฟฟ้า

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) ได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ สคบ. จัดนิทรรศการให้ความรู้และร่วมเป็นวิทยากรบรรยายส่วนที่เกี่ยวข้อง คือ การออกประกาศให้บุหรีไฟฟ้าเป็นสินค้าอันตราย การควบคุมการผลิต การขาย และการให้บริการ บทลงโทษสำหรับผู้ฝ่าฝืน รวมถึงภารกิจและกิจกรรมต่าง ๆ ที่สนับสนุนนโยบายการควบคุมบุหรีไฟฟ้าของรัฐบาล ทั้งในส่วนของ การลงพื้นที่ตรวจจับผู้ขาย และการสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องบุหรีไฟฟ้าให้กับประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มเยาวชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายใหญ่ของผู้ค้าบุหรีไฟฟ้า โดยวิทยากรจาก สคบ. คือ นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผอ.กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ ในฐานะหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. นายกิตติ อึ้งมณีภรณ์ ผอ.กองพัฒนาศักยภาพและสื่อสารองค์กร นายสิริธีร์ พงษ์จิราภรณ์ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ การประชุมทางวิชาการครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ภาคการศึกษา บุคลากรทางการแพทย์ นักเรียน นักศึกษา และ สื่อมวลชน

๙.๖ สคบ. ประชุมหารือร่วมกับบริษัท TikTok เดินหน้าโครงการ “คนไทยรู้ทัน” รับมือภัยหลอกลวงออนไลน์



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๗ สิงหาคม ๒๕๖๘ เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) ประชุมหารือร่วมกับบริษัท ดีกิต็อก เทคโนโลยี จำกัด การประชุมครั้งนี้จัดขึ้นเพื่อสานต่อโครงการ “คนไทยรู้ทัน” โดยมุ่งเน้นการสร้างความร่วมมือในการป้องกันและรับมือกับภัยหลอกลวงออนไลน์ในรูปแบบที่หลากหลาย และซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคบนแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) การหลอกลวงโดยใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) รวมถึงภัยคุกคามใหม่ ๆ ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของโลกดิจิทัล ทั้งนี้ สคบ. และบริษัท ดีกิต็อก เทคโนโลยี จำกัด มีเป้าหมายร่วมกันในการเสริมสร้างภูมิคุ้มกันให้แก่ผู้บริโภคไทย ให้สามารถใช้สื่อดิจิทัลอย่างรู้เท่าทัน ปลอดภัย และได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อขายหรือใช้บริการบนแพลตฟอร์มออนไลน์ ณ ห้องประชุม ๕ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๙.๗ สคบ. จับมือ ๓ หน่วยงาน ลงนาม MOU ร่วมมือสนับสนุนและจัดการปัญหาธุรกรรมทางออนไลน์



เมื่อวันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายณรงค์ พูลพิพัฒน์) ร่วมลงนามบันทึกความเข้าใจ (MOU) ว่าด้วยความร่วมมือด้านการสนับสนุนและจัดการปัญหาธุรกรรมทางออนไลน์ร่วมกับ พลตำรวจเอกอัษฎชัย ปิยะโกศลบุตร จเรตำรวจแห่งชาติ และผู้อำนวยการศูนย์ปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ นายชัยชนะ มิตรพันธ์ ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) ณ ห้องประชุม ๒ ชั้น ๒ อาคาร ๑ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

การลงนามครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) ในการกำกับดูแลธุรกิจบริการดิจิทัล การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และการคุ้มครองผู้บริโภค และผู้ใช้บริการเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและรองรับการขยายตัวของกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล นอกจากนี้ ยังมุ่งส่งเสริมและพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้แก่ประชาชนไทย เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกับโลกออนไลน์ได้อย่างปลอดภัยและสร้างสรรค์ ตอบสนองต่อสภาพปัญหาและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่รวดเร็วขึ้นในยุคปัจจุบัน ทั้งนี้ ทั้งสามหน่วยงานได้ร่วมตกลงจัดทำบันทึกความเข้าใจ โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้ ๑. ร่วมกันพัฒนาระบบเชื่อมโยงการรับเรื่องร้องเรียนครอบคลุม เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของ สพธอ. เรื่องแจ้งความที่อยู่ในความรับผิดชอบของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในความรับผิดชอบของ สคบ. รวมถึงการส่งต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ๒. ร่วมผลักดันกลไกเชิงรุกในการป้องกันและปราบปรามปัญหาธุรกรรมทางออนไลน์โดยสนับสนุนการจัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ พัฒนาศักยภาพและทักษะการรู้เท่าทันธุรกรรมออนไลน์ให้แก่ประชาชนในทุกภูมิภาคทั่วประเทศ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตอย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน ๓. ร่วมมือและสนับสนุนด้านวิชาการครอบคลุมการแลกเปลี่ยนความรู้ ความเชี่ยวชาญ บุคลากรและเครื่องมือของแต่ละหน่วยงาน เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงานภายใต้กรอบบันทึกความเข้าใจนี้ เพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงจากปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในธุรกรรมทางออนไลน์ความร่วมมือระหว่าง ๓ หน่วยงานในครั้งนี้ ถือเป็นก้าวสำคัญในการสร้างเกราะป้องกันที่แข็งแกร่งให้แก่ผู้บริโภคในยุคดิจิทัล และผลักดันให้เศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศไทยเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืนต่อไป

๙.๘ เลขานุการ สคบ. ร่วมเปิดเวทีเสริมพลังเยาวชนคุ้มครองผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๑๖ สิงหาคม ๒๕๖๘ เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) ให้เกียรติเป็นประธานในพิธีเปิดโครงการ “เสริมสร้างเยาวชนคุ้มครองผู้บริโภค (Youth Plus Consumer Protection)” รุ่นที่ ๑ ณ ห้องประชุม ๕ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งภายในงานเป็นการบรรยายให้ความรู้เรื่อง “ผู้บริโภคคือใคร? และสิทธิของผู้บริโภคของฉันทัน” โดย นายปฐวี เยาวลักษณ์ ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น พร้อมด้วยกิจกรรมการเรียนรู้เชิงมีส่วนร่วมแบบ Facilitator เพื่อกระตุ้นการคิดและสร้างการมีส่วนร่วมของเยาวชน และในช่วงบ่ายมีกิจกรรมสร้างกำลังใจ “พลังใจวัยใส” ผ่านหลักสูตรจิตวิทยาสื่อประสาท (NLP) โดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ พร้อมด้วยกิจกรรมฐานความรู้ “เยาวชนคุ้มครองผู้บริโภค” เพื่อเสริมสร้างความรู้และบทบาทของเยาวชนในฐานะเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค โดยผู้เข้าร่วมโครงการเป็นเยาวชนจากโรงเรียนและเครือข่ายผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร การจัดโครงการครั้งนี้ มุ่งเน้นปลูกฝังความรู้ความเข้าใจด้านสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค รวมถึงการรู้เท่าทันปัญหาและภัยใกล้ตัวในชีวิตประจำวัน นอกจากนี้ยังเปิดเวทีให้เยาวชนได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ปิดท้ายด้วยการกล่าวขอบคุณและถ่ายภาพร่วมกันเป็นที่ระลึกอย่างอบอุ่น

๙.๙ สคบ. - กรมการค้าภายใน ลงพื้นที่ตรวจสอบร้านขายไข่เจียวปู กรณีอาจเรียกเก็บเงิน ไม่ตรงตามเมนู



ข่าว 76 /2568

วันที่ 19 สิงหาคม 2568

สคบ. - กรมการค้าภายใน ลงพื้นที่ตรวจสอบร้านขายไข่เจียวปู กรณีอาจเรียกเก็บเงินไม่ตรงตามเมนู

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ร่วมกับกรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ ตรวจสอบกรณีร้านอาหารจำหน่ายไข่เจียวปู ผู้บริโภคร้องเรียนว่า มีการเรียกเก็บเงินไม่ตรงกับราคาที่ระบุไว้ในเมนู โดยเมนูไข่เจียวปูระบุราคา 1,500 บาท แต่เมื่อชำระเงินกลับถูกเรียกเก็บสูงถึง 4,000 บาท ทำให้ผู้บริโภคเสียหาย โดยมีการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว ในวันพุธที่ 20 สิงหาคม 2568

นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มอบให้นายอนุพงษ์ เจริญเวช ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค 2 ร่วมกับกรมการค้าภายใน ทำการตรวจสอบกรณีดังกล่าว โดยกรมการค้าภายในจะเน้นตรวจสอบตามกฎหมายว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ เกี่ยวกับการปิดป้ายแสดงราคาสินค้าและบริการ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542 ขณะที่ สคบ. จะตรวจสอบการโฆษณาไข่เจียวปูที่อาจเข้าข่ายโฆษณาไม่ตรงตามความเป็นจริง หรือสร้างความเข้าใจผิดต่อสาระสำคัญของสินค้า เช่น การระบุว่าเป็นเมนูพิเศษ โดยระบุราคาไว้ แต่มีการเรียกเก็บเงินไม่ตรงกับที่ระบุไว้ในเมนู หรือได้รับสินค้าไม่ตรงตามที่โฆษณาไว้ จะเข้าข่ายการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ซึ่งผู้บริโภคจะมีสิทธิได้รับการชดเชยความเสียหาย

ในกรณีนี้ สคบ. ตรวจสอบแล้วยังไม่มีการร้องทุกข์จากผู้เสียหายดังกล่าว หากมีการร้องทุกข์ สคบ. จะดำเนินการด้วยความรวดเร็วและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย อย่างไรก็ตาม สคบ. ได้ดำเนินการตามนโยบายของรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวจิราพร สินธุไพร) ที่ให้ สคบ. ดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภคในทุกกรณีที่ได้รับความสะดวกหรือเสียหาย โดยเรื่องร้องเรียนโดยอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นจะประสานส่งเรื่องให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และส่วนของ สคบ. จะดำเนินการตามกฎหมายทันที ปัจจุบันรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวจิราพร สินธุไพร) สั่งการให้ สคบ. นำระบบ “Traffy Fondue (ทราฟฟี ฟองดูว์)” ซึ่งระบบนี้เมื่อเกิดการร้องทุกข์สามารถส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง รวมถึง สคบ. ด้วย เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภค

นอกจากนี้ สคบ. ได้มีนโยบายการกระจายอำนาจลงไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนได้ที่คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทุกจังหวัด หรือคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล หรือคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบลทั่วประเทศ หรือเมืองพัทยา และสำนักงานเขตทุกเขตของกรุงเทพมหานคร



๙.๑๐ สคบ.ร่วมกิจกรรมต่อต้านบุหรีไฟฟ้า โรงเรียนโยธินบูรณะ เขตบางซื่อ



เมื่อวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๘ กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร ร่วมจัดกิจกรรมและนิทรรศการให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคเบื้องต้นและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสินค้าอันตราย (โดยเฉพาะบุหรีไฟฟ้า) ณ โรงเรียนโยธินบูรณะ เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ จัดโดยสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร และภาคีเครือข่ายส่งเสริมสุขภาวะเยาวชนกรุงเทพมหานคร กิจกรรมในวันนี้เป็นการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการในสถานศึกษา ในการสร้างความรู้ ความเข้าใจ และมีทักษะชีวิต เกี่ยวกับปัจจัยเสี่ยงสุขภาพเยาวชน (บุหรี เหล้า เอดส์ ยาเสพติด สื่อไม่ปลอดภัย การพนัน ฯลฯ) อันจะเป็นการสร้างภูมิคุ้มกันทางสังคม เพื่อการใช้ชีวิตอย่างมีคุณภาพในอนาคต มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมจัดกิจกรรม อาทิ กรมควบคุมโรค สำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์กระทรวงสาธารณสุข สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และ สคบ. โดยมีนักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมประมาณ ๖๐๐ คน โดยจะมีการจัดกิจกรรมเช่นนี้ในโรงเรียนนำร่องในพื้นที่กรุงเทพฯ รวม ๑๔ โรงเรียน

๙.๑๑ สคบ. - กรมการค้าภายใน ผนึกกำลังตรวจสอบร้าน เจ๊ไฟ กรณีราคาไม่ตรงตามเมนู ย้ำสิทธิผู้บริโภคต้องได้รับความเป็นธรรม



เมื่อวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มอบหมายให้นายอนุพงษ์ เจริญเวช ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ ร่วมกับกรมการค้าภายใน และ กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ลงพื้นที่เข้าตรวจสอบเรื่องนี้ โดย สคบ. เน้นตรวจสอบในเรื่องสิทธิผู้บริโภค ขณะที่กรมการค้าภายใน จะเน้นการตรวจสอบการปิดป้ายแสดงราคาสินค้าและบริการ จากการตรวจสอบข้อเท็จจริงพบว่ามีลูกค้าประจำ ๓ คนเข้ามาทานอาหารที่ร้านเจ๊ไฟ ซึ่งในกลุ่มมีลูกค้าประจำที่มาทานในราคาดังกล่าว ทางร้านจึงได้ทำเมนูพิเศษให้ในราคา ๔,๐๐๐ บาท ซึ่งเป็นราคาที่ไม่มีแสดงไว้ในเมนู อย่างไรก็ตามหลังจากมีข่าวดังกล่าว วันรุ่งขึ้น ลูกค้าได้กลับมาที่ร้านเพื่อเจรจา และทางร้านได้แสดงความตั้งใจที่จะคืนเงินให้ แต่ลูกค้าไม่ขอรับเงินจำนวนดังกล่าว ในส่วนของกรมการค้าภายในได้ดำเนินการเปรียบเทียบปรับร้านเจ๊ไฟตามกฎหมายว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. ๒๕๔๒ ในข้อหาขายสินค้าโดยไม่แสดงราคา ทั้งนี้ สคบ. ยังไม่ได้รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้เสียหายโดยตรงแต่ได้รับแจ้งจากเพื่อนของบุคคลที่ปรากฏในข่าวแจ้งว่าไม่ได้ติดใจเรื่องค่าเสียหาย อย่างไรก็ตาม สคบ. จะตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมเกี่ยวกับการโฆษณา หากพบว่า มีการใช้ข้อความโฆษณาที่มีลักษณะเข้าข่ายการใช้ข้อความที่เท็จหรือเกินจริง หรือใช้ข้อความที่ทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้า สคบ. จะดำเนินการตามกฎหมายอย่างเข้มงวดต่อไป สคบ. ขอย้ำว่าผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือถูกละเมิดสิทธิ สคบ. พร้อมที่จะช่วยเหลือผู้บริโภค และสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนได้ที่ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ทุกจังหวัดหรือตามองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใกล้บ้าน รวมถึงเมืองพัทยาและสำนักงานเขตทุกแห่งในกรุงเทพมหานคร ตลอดจนช่องทางาร้องทุกข์ ผ่านระบบ Traffy Fondue (ทราฟฟี ฟองดูว์) เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ไม่เพิ่มภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางให้กับผู้บริโภค และสำหรับผู้บริโภคที่มีข้อสงสัยสามารถติดต่อขอคำปรึกษาได้ที่ สายด่วน สคบ. โทร. ๑๖๖๖ หรือร้องเรียน ผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect รวมถึงเว็บไซต์ www.ocpb.go.th ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๙.๑๒ สคบ. เข้าร่วมประชุมสามฝ่ายด้านความปลอดภัยของสินค้า ณ ประเทศญี่ปุ่น



เมื่อวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) ในฐานะหัวหน้าคณะผู้แทนไทย พร้อมด้วยคณะผู้แทนจาก สคบ. ได้เข้าร่วมการประชุมสามฝ่ายด้านความปลอดภัยของสินค้าภายใต้ความร่วมมือระหว่างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกับกระทรวงเศรษฐกิจ การค้า และอุตสาหกรรม ประเทศญี่ปุ่น ครั้งที่ ๓ ณ นครโอซากา ประเทศญี่ปุ่น การประชุมดังกล่าวเป็นการหารือถึงกรอบกฎหมายและมาตรการบังคับใช้ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของสินค้า รวมถึงแนวทางในการป้องกันมิให้สินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานในตลาดออนไลน์เข้าสู่ระบบตลาดของแต่ละประเทศ ตลอดจนการเยี่ยมชมห้องปฏิบัติการทดสอบสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

๙.๑๓ สคบ. ลงนาม MoU ความร่วมมือด้านการระงับข้อพิพาทข้ามแดนกับญี่ปุ่น



เมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๘ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมคณะผู้แทนจาก สคบ. ได้เข้าร่วมการประชุมทวิภาคีไทย - ญี่ปุ่น ครั้งที่ ๒ และลงนามบันทึกความเข้าใจ (MoU) ความร่วมมือด้านการระงับข้อพิพาทข้ามแดนกับ National Consumer Affairs Center (NCAC) ณ กรุงโตเกียว ประเทศญี่ปุ่น โดยความร่วมมือดังกล่าว NCAC จะให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคไทยในกรณีเกิดข้อพิพาทกับผู้ประกอบการในญี่ปุ่น เช่นเดียวกับที่ให้การคุ้มครองผู้บริโภคชาวญี่ปุ่น

๙.๑๔ สคบ. เตือนภัย ! การขายคอร์สเสริมความงามแบบมัดมือชก เสี่ยงสูญเงินหลักแสน



ข่าว 80 /2568

วันที่ 31 สิงหาคม 2568

สคบ. เตือนภัย ! การขายคอร์สเสริมความงามแบบมัดมือชก เสี่ยงสูญเงินหลักแสน

ปัจจุบันมีเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคจำนวนมาก กรณีถูกคลินิกเสริมความงามซึ่งตั้งอยู่ภายในห้างสรรพสินค้า แนะนำให้สมัครสมาชิกและหว่านล้อมเชิงบังคับให้สมัครโปรคอร์สเสริมความงามแบบ VIP ทำให้ผู้บริโภคสูญเงินจำนวนมาก

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ขอแจ้งเตือนผู้บริโภคที่นิยมใช้บริการด้านความงามและสุขภาพ ดังนี้

1. โปรตใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษในการสมัครคอร์ส หรือการตกลงเป็นสมาชิกในลักษณะ VIP ซึ่งมักมีการโฆษณาหรือชักชวนในเชิงกดดัน หว่านล้อม และเร่งรัดให้ตัดสินใจทันที ทำให้ผู้บริโภคอาจไม่ทันไตร่ตรองให้ถี่ถ้วนถึงรายละเอียดการเสริมความงาม ขั้นตอนการรับบริการ ระยะเวลา รวมถึงความคุ้มค่า เมื่อเปรียบเทียบกับราคา ซึ่งอาจทำให้ผู้บริโภคต้องชำระเงินเป็นจำนวนมากทั้งที่มิได้สมัครใจ แต่ไม่สามารถสามารถปฏิเสธได้ทันทีในสถานการณ์ที่มีพนักงานขายหลายคนพูดหว่านล้อม หรือขณะที่ผู้บริโภคทดลองผลิตภัณฑ์ดังกล่าว หากรู้สึกไม่ปลอดภัยหรือถูกบังคับ ควรออกจากสถานที่นั้นทันที

2. ไม่หลงเชื่อการโฆษณาที่เกินจริง ควรตรวจสอบความน่าเชื่อถือของสถานประกอบการว่าได้รับได้รับอนุญาตถูกต้องตามกฎหมายและมีใบอนุญาตประกอบกิจการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. อย่าเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล รหัสผ่าน หรือส่งมอบโทรศัพท์และบัตรเครดิตให้กับบุคคลอื่น เพื่อป้องกันมิให้ถูกนำไปใช้โดยมิชอบ ปกป้องข้อมูลก่อนทำสัญญาและชำระเงิน

4. เก็บหลักฐานการใช้บริการ ใบเสร็จรับเงิน เอกสารการโฆษณา หรือข้อความเชิญชวน เพื่อใช้ประกอบการร้องเรียนในกรณีเกิดปัญหา

5. ตรวจสอบหลักฐานการรับเงินที่สถานบริการเสริมความงามออกให้ โดยจะต้องมีข้อความที่ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับเงินค่าบริการคืน ในกรณียังไม่ได้ใช้บริการภายในระยะเวลา 7 วัน นับจากวันที่ชำระเงิน ให้ผู้ประกอบการคืนเงินเต็มจำนวน และในกรณีปิดกิจการ ปิดปรับปรุง ย้ายสถานที่ให้บริการ ผู้บริโภคไม่อาจใช้บริการแห่งอื่นหรือสาขาอื่นได้โดยสะดวก ให้ผู้ประกอบการคืนเงินตามสัดส่วนที่ยังไม่ได้ให้บริการ

ขณะนี้ สคบ. อยู่ระหว่าง การออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เพื่อควบคุมธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาเพิ่มเติม เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคให้ครอบคลุมทุกมิติ ตลอดจนเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภค ในการเลือกใช้บริการ หากผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการใช้สินค้าและบริการ สามารถ

ขอคำปรึกษาได้ที่สายด่วน 1166 ร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือ เว็บไซต์ www.ocpb.go.th และสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนได้ที่ คณะอนุกรรมการ

คุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ทุกจังหวัดหรือตามองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใกล้บ้าน รวมถึงเมืองพัทยา และสำนักงานเขตทุกแห่งในกรุงเทพมหานคร ตลอดจนช่องทางกรร้องทุกข์ ผ่านระบบ Traffy Fondue (ทราฟฟี ฟองดูว์) เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ไม่เพิ่มภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางให้กับผู้บริโภค



ประกาศ เรื่อง ธุรกิจให้บริการเสริมความงาม เป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. 2563



๑๐. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดประชุมสัมมนาให้ความรู้แก่ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๘ ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๗ ครั้ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. การจัดประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

๑.๑ โครงการฝึกอบรมบุคลากรสู่การขับเคลื่อนองค์กรดิจิทัล

การจัดโครงการฝึกอบรมบุคลากรสู่การขับเคลื่อนองค์กรดิจิทัล กิจกรรมรวมความคิดสู่การพัฒนาทักษะดิจิทัล (Digital Mindset) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างทักษะดิจิทัลให้กับบุคลากรของ สคบ. พร้อมปรับทัศนคติให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสมัยใหม่ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ เตรียมความพร้อมให้บุคลากร สคบ. นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนาองค์กรให้ทันสมัยและตอบสนองต่อการให้บริการประชาชนในยุคดิจิทัลอย่างแท้จริง จำนวน ๓ รุ่น กลุ่มเป้าหมายรุ่นละ ๔๕ คน เมื่อวันที่ ๑, ๔ และ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๘ ณ โรงแรมทีเค พาเลส แอนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร



ผลการดำเนินงาน : ผู้เข้าร่วมอบรมมีความรู้ ความสามารถในการเข้าถึงและสร้างข้อมูลสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง ปลอดภัย ไม่ละเมิดกฎหมาย และสามารถใช้เครื่องมือดิจิทัลพื้นฐานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการพัฒนาตนเองและการทำงาน ปรับตัวสู่การเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล เสริมสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงานให้เป็นที่เชื่อมั่นและยอมรับของประชาชน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สำนักงานเลขาธิการกรม ส่วนพัฒนาทรัพยากรบุคคล

๑.๒ โครงการ "OCPB's Approved" กิจกรรมคาราวานคุ้มครองผู้บริโภค ๔ ภาค ๔ มิติ ณ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน ๕ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดหนองคาย จังหวัดอุดรธานี จังหวัดสกลนคร จังหวัดกาฬสินธุ์ และจังหวัดขอนแก่น

การจัดโครงการ “OCPB's Approved” กิจกรรมคาราวานคุ้มครองผู้บริโภค ๔ ภาค ๔ มิติ ณ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน ๕ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดหนองคาย จังหวัดอุดรธานี จังหวัดสกลนคร จังหวัดกาฬสินธุ์ และจังหวัดขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายเป็นจำนวนมาก และสร้างความเป็นธรรมป้องกันการละเมิดสิทธิผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค สร้างความตระหนักรู้และสร้างภูมิคุ้มกันให้กับผู้บริโภคให้มีเกราะป้องกันภัยในการเลือกซื้อสินค้าหรือใช้บริการ สร้างความเชื่อมั่นและเป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว เป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ พร้อมบูรณาการเชิงพื้นที่ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และรณรงค์สร้างความตระหนักในการปกป้องสิทธิผู้บริโภคของตนเอง อีกทั้งยังสร้างความรู้ให้แก่ผู้ประกอบการรายย่อยเพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดการละเมิดสิทธิผู้บริโภคได้ในอนาคต กลุ่มเป้าหมายจำนวนทั้งหมด ๒๐๗ คน เมื่อวันที่ ๔ - ๘ สิงหาคม ๒๕๖๙ ณ จังหวัดหนองคาย จังหวัดอุดรธานี จังหวัดสกลนคร จังหวัดกาฬสินธุ์ และจังหวัดขอนแก่น



ผลการดำเนินงาน : ผู้เข้าร่วมโครงการตระหนักรู้และสร้างภูมิคุ้มกันให้กับผู้บริโภคให้มีเกราะป้องกันภัยในการเลือกซื้อสินค้าหรือใช้บริการ สร้างความเชื่อมั่นและเป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว เป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ พร้อมบูรณาการเชิงพื้นที่ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และรณรงค์สร้างความตระหนักในการปกป้องสิทธิผู้บริโภคของตนเอง อีกทั้งยังสร้างความรู้ให้แก่ผู้ประกอบการรายย่อยเพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดการละเมิดสิทธิผู้บริโภคได้ในอนาคต

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนประสานงานภาครัฐฯ)

๑.๓ โครงการพัฒนาแพลตฟอร์มธุรกิจเชื่อมโยงการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค

การจัดโครงการพัฒนาแพลตฟอร์มธุรกิจเชื่อมโยงการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค “OCPB Fasttrack แพลตฟอร์มธุรกิจเชื่อมโยงใส่ใจผู้บริโภค” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมความพร้อม การกำหนดหลักเกณฑ์การเชื่อมโยงข้อมูลและความร่วมมือบูรณาการ การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ร่วมกับ ผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อการพัฒนาระบบกลางและระบบเชื่อมโยงข้อมูลกับภาคธุรกิจ สำหรับกระบวนการรับเรื่อง ร้องทุกข์และการแก้ไขปัญหาผู้บริโภคให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองการบริการแก้ไขปัญหา การคุ้มครองผู้บริโภคให้กับประชาชน กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๘๘ คน เมื่อวันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๘ ณ โรงแรม แกรนด์ริชมอนด์ นนทบุรี



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

ผลการดำเนินงาน : สามารถพัฒนาแพลตฟอร์มธุรกิจเชื่อมโยงการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ในการให้บริการประชาชน และรองรับการเปลี่ยนแปลง ในยุคดิจิทัลให้เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น และแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้วยความรวดเร็ว ความโปร่งใส และการตอบสนองแบบเรียลไทม์

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนเทคโนโลยี และสารสนเทศ

๑.๔ โครงการประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ ในฐานะผู้มีอำนาจสอบสวน

การจัดโครงการประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ในฐานะผู้มีอำนาจสอบสวน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะหรือแนวทางในการบังคับใช้กฎหมาย และการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจโดยพนักงานเจ้าหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ เป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมายและมีแนวทางมาตรฐานเดียวกัน สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๕๐ คน เมื่อวันที่ ๖ สิงหาคม ๒๕๖๘ ณ โรงแรมเซ็นทารา ไทฟ์ ศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ กรุงเทพฯ



ผลการดำเนินงาน : พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในฐานะผู้มีอำนาจสอบสวน ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ ได้รับความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการสอบสวนคดี ความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ เช่น แนวทางการกำหนดประเด็นการสอบสวน การรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อจัดทำสำนวนการสอบสวน และสามารถนำความรู้ดังกล่าวมาดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและการบังคับใช้กฎหมายกับผู้ประกอบการธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองกฎหมายและคดี

๑.๕ โครงการสัมมนาสื่อมวลชน

การจัดโครงการสัมมนาสื่อมวลชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างความรู้แก่สื่อมวลชน ด้านกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่ครอบคลุมทุกมิติ เพื่อให้การนำเสนอข่าวสารมีความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นระบบ พร้อมทั้งสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการเผยแพร่ข้อมูลเชิงสร้างสรรค์ เพื่อให้การคุ้มครองผู้บริโภคบรรลุเป้าหมายอย่างแท้จริง กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๖๐ คน เมื่อวันที่ ๑๔ - ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๘ ณ โรงแรม เดอะ แชนซ์วีร์ รีสอร์ท พัทยา เบสต์เวสเทิร์น ซิกเนเจอร์ คอลเลคชั่น จังหวัดชลบุรี



ผลการดำเนินงาน : สื่อมวลชน รับรู้และมีความเข้าใจ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้รับความร่วมมือกับสื่อมวลชน ในการนำเสนอข่าวสารได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เกิดกระบวนการเผยแพร่ข้อมูลอย่างเป็นระบบผ่านสื่อมวลชน อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร

๑.๖ โครงการประชาสัมพันธ์ร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ.

การจัดโครงการประชาสัมพันธ์ร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งจากภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้ประกอบธุรกิจ และประชาชนทั่วไป ได้ร่วมแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ รวมถึงข้อห่วงกังวลต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงร่างประกาศฯ ให้มีความเหมาะสม ครอบคลุม และสามารถนำไปใช้บังคับได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย รวมทั้งสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ และผู้ที่เกี่ยวข้อง กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๒๒๐ คน เมื่อวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๘ ณ โรงแรมมารวยการ์เด็น บางเขน กรุงเทพมหานคร



ผลการดำเนินงาน : ได้รับข้อมูลความคิดเห็น มาตรการ แนวทางการปรับปรุงแก้ไข ข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. และร่างแบบสัญญามาตรฐานสัญญาให้บริการเสริมความงาม

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓

๑.๗ โครงการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค

การจัดโครงการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค กิจกรรมย่อยทบทวนแผนปฏิบัติราชการ ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทบทวนและปรับปรุงแผนให้สอดคล้องกับการดำเนินงานตามนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจและสังคมได้อย่างทันท่วงที รวมถึงการจัดทำ (ร่าง) ข้อเสนอโครงการเพื่อขับเคลื่อนเพื่อบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐ ทั้งนี้ เพื่อให้ สคบ. ปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนต่อไป กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๗๐ คน เมื่อวันที่ ๒๙ - ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๘ ณ โรงแรม พินนาเคิล แกรนด์ จอมเทียน รีสอร์ท จังหวัดชลบุรี



ผลการดำเนินงาน : การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติบรรลุตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นรูปธรรม และทันต่อสถานการณ์ ตลอดจนสามารถทำให้ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค

**๑๑. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการ/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/
คณะอนุกรรมการ ในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค**

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๖๔ เรื่อง ดังนี้

- การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านอาหารมัทรีพย์	จำนวน ๑๒ เรื่อง
- การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านสินค้าและบริการ	จำนวน ๓๒ เรื่อง
- การดำเนินคดีกับผู้ประกอบด้านธุรกิจขายตรง และตลาดแบบตรง	จำนวน ๒ เรื่อง
- ยุติเรื่องร้องทุกข์	
- ยุติเรื่องด้านอาหารมัทรีพย์	จำนวน ๔ เรื่อง
- ยุติเรื่องด้านสินค้าและบริการ	จำนวน ๑๑ เรื่อง
- ยุติเรื่องด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	จำนวน ๓ เรื่อง

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

๑. คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. การโฆษณาขายที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง โครงการ Samsara โฉนดที่ดิน ๑๔๑๙๘ เลขที่ดิน ๕ ตำบลกมลา อำเภอเกาะกูด จังหวัดภูเก็ต
๒. การโฆษณาขายหม้อหุงข้าวลดแบ่ง ยี่ห้อ tefal ของบริษัท กรู๊ป เอสอีบี (ประเทศไทย) จำกัด
๓. การโฆษณาให้บริการขนส่งของบริษัท โกลบอล เจท เอ็กซ์เพรส (ไทยแลนด์) จำกัด

๒. คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอบความเห็นฉลากสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์สารปรับปรุงดินจากแคลเซียมคาร์บอเนต ชนิดแขวนลอยอัลตรากรีน ULTRAGREEN ของบริษัท สยามผลิตภัณฑ์ปุ๋ยขาว จำกัด

๓. คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถแทรกเตอร์ ที่ใช้ในกาเกษตรและเครื่องจักรกลการเกษตรเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ.

๔. คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณาศึกษาแนวทางการตรวจสอบมาตรฐานเครื่องชาร์จรถไฟฟ้า EV โหมด ๑ และโหมด ๒
๒. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC
๓. ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ของ
ผู้ประกอบการ

คณะกรรมการคณะต่างๆ

๑. คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านโฆษณาและบริการ

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๘ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์นางสิริกานัญญ์ ลิ้มปิยวรรณ
๒. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์นางสาววิทยาวันดี วัฒนโนสรี (ชื่อ - สกุลเดิม นางสาวนิษฐา วัฒนโนสรี) และนางสาววิทยาวิดี ชาฮีร์
๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท ดี อัลทิมา เวเคชั่น คลับ จำกัด
๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนายจามร พิลาสจิตร์
๕. ขอให้ดำเนินพิจารณาคดีแพ่งห้างหุ้นส่วนจำกัด ต้นสนเก้าเก้า สปอร์ตคอมเพล็กซ์และนางสาวมลฤดี แอบทองกลาง ในฐานะหุ้นส่วนผู้จัดการ (กิจกรรม Run for Destination)
๖. ขอให้ดำเนินพิจารณาคดีแพ่งห้างหุ้นส่วนจำกัด ต้นสนเก้าเก้า สปอร์ตคอมเพล็กซ์และนางสาวมลฤดี แอบทองกลาง ในฐานะหุ้นส่วนผู้จัดการ (กิจกรรม T - RUN)
๗. ขอให้ดำเนินพิจารณาคดีแพ่งห้างหุ้นส่วนจำกัด ต้นสนเก้าเก้า สปอร์ตคอมเพล็กซ์และนางสาวมลฤดี แอบทองกลาง ในฐานะหุ้นส่วนผู้จัดการ (กิจกรรม Tonson 99 Badminton)
๘. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เอสซีเค เฮลธ์แคร์ เซ็นเตอร์ จำกัด

๒. คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคดี้านสินค้าและบริการทั่วไป

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๑๒ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาทบทวนมติดำเนินคดีแพ่งแก่นายการุญ กฤษณา และนายนวกัทร กัญจนศุข
๒. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท แฟสชั่น ที.ซี. จำกัด
๓. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่นายธนวัฒน์ จำปา
๔. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวขวัญแรก ทิพยจันทร์
๕. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวชาริตาภา อินวัฒนกุล (เดิมชื่อนางสาวพัชรี อินทร)
๖. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวสิริวิมล บุญเกิด
๗. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่นายพัฒนรัฐ วรรณากูร
๘. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายบุรินทร์ พุทธวงศ์
๙. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่อัญญาณัฐ ตลธันท์ถนัด
๑๐. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ MS. THI HAI LY LE (นางสาวตี๋ ฮาย ลี เล่)
๑๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายวันวิเศษ บุญสะอาด
๑๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ฟลิคซี้ แฟบรีค จำกัด และนางสาวสรिता ชิตวังส์สกุล

๓. คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคดี้านอสังหาริมทรัพย์

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๙ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอทบทวนมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในการประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๗
๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท ดี.พีริเมียม เซอร์วิส จำกัด
๓. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายพีรพันธุ์ กุหลาบแก้ว
๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท แสนสิริ จำกัด (มหาชน)
๕. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวพรพรรณ บานเย็น
๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท พกษา เรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน)
๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ชิวาลี จำกัด
๘. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายชาติชาย บัวปั้น
๙. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท โอจีซี เรียลเอส จำกัด

๔. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายชรินทร์ ชื่นชม
๒. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายทีปติ ศิริจันทร์ากูล
๓. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวสุกานดา วีรศักดิ์สันติ
๔. ขอให้พิจารณาคำเนิษคดีแพ่งบริษัท ลาซาต้า จำกัด และบริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด

๕. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

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

๖. คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์ใช้แล้วและรถยนต์ไฟฟ้าใช้แล้วเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๗. คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเช่ารถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. (หลังรับฟังประชาพิจารณ์)
๒. พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ... และ (ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานสัญญาให้บริการเสริมความงาม (หลังรับฟังประชาพิจารณ์)

๘. คณะอนุกรรมการติดตามสอดส่องและวินิจัยโฆษณา

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๕ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาการโฆษณาส่งเสริมการขายตัวเครื่องบิน สายการบิน Air Asia ของบริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด
๒. การโฆษณาขายที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง โครงการ Samsara โฉนดเลขที่ ๑๔๑๘๘ เลขที่ดิน ๔ ตำบลกมลา อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต
๓. การโฆษณารับเหมาก่อสร้างอาคาร อาคารพาณิชย์ อาคารที่พักอาศัย สถานที่ทำการของบริษัท ส.แสงทองการช่าง จำกัด
๔. ขอให้พิจารณาการโฆษณาให้บริการขนส่งของ ดำเนินการโดย บริษัท โกบอลเจท เอ็กซ์เพรส (ไทยแลนด์) จำกัด
๕. ขอให้พิจารณาการโฆษณาขายหม้อหุงข้าวลดแปง ยี่ห้อ Tefal ดำเนินการโดย บริษัท กรู๊ป เอสอีบี (ประเทศไทย) จำกัด

๙. คณะอนุกรรมการศึกษาแนวทางการบังคับใช้กฎหมายตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้ศึกษาและพิจารณา “มาตรการในการกำกับดูแลการโฆษณาจำหน่ายรถจักรยานยนต์”

๑๐. คณะอนุกรรมการไต่ถามเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๘ ได้ทำการไต่ถามข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๙ ครั้ง เรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๑๔ เรื่อง ผู้ร้อง จำนวน ๑๔ ราย ไต่ถามสำเร็จ จำนวน ๕ เรื่อง ไต่ถามไม่สำเร็จ จำนวน ๙ เรื่อง และจำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย ๑๓๘,๙๒๔.๐๐ บาท (หนึ่งแสนสามหมื่นแปดพันเก้าร้อยยี่สิบสี่บาทถ้วน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไต่ถามเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย (บาท)
ชุดที่ ๒ (ด้านสัญญา)	๔	๗	๗	๑	๖	๘๘,๔๔๐.๐๐
ชุดที่ ๕ (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง)	๒	๔	๔	๑	๓	๑๐,๔๘๔.๐๐
ด้านเวชกรรม ทันตกรรม สถานเสริมความงาม	๓	๓	๓	๓	-	๔๐,๐๐๐.๐๐
รวม	๙	๑๔	๑๔	๕	๙	๑๓๘,๙๒๔.๐๐

๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๘ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ผู้รับบริการแสดงความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

- | | |
|---|-----------------|
| ๑) แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐% | จำนวน ๒๑๐ ราย |
| ๒) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box)
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗% | จำนวน ๒๑๐ ราย |
| ๓) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๖๐% | จำนวน ๒,๕๘๗ ราย |
