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

คำนำ

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

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานสรุปผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะเป็นประโยชน์ให้แก่หน่วยงานต่างๆ และประชาชนทั่วไปสามารถนำข้อมูลผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สารบัญ

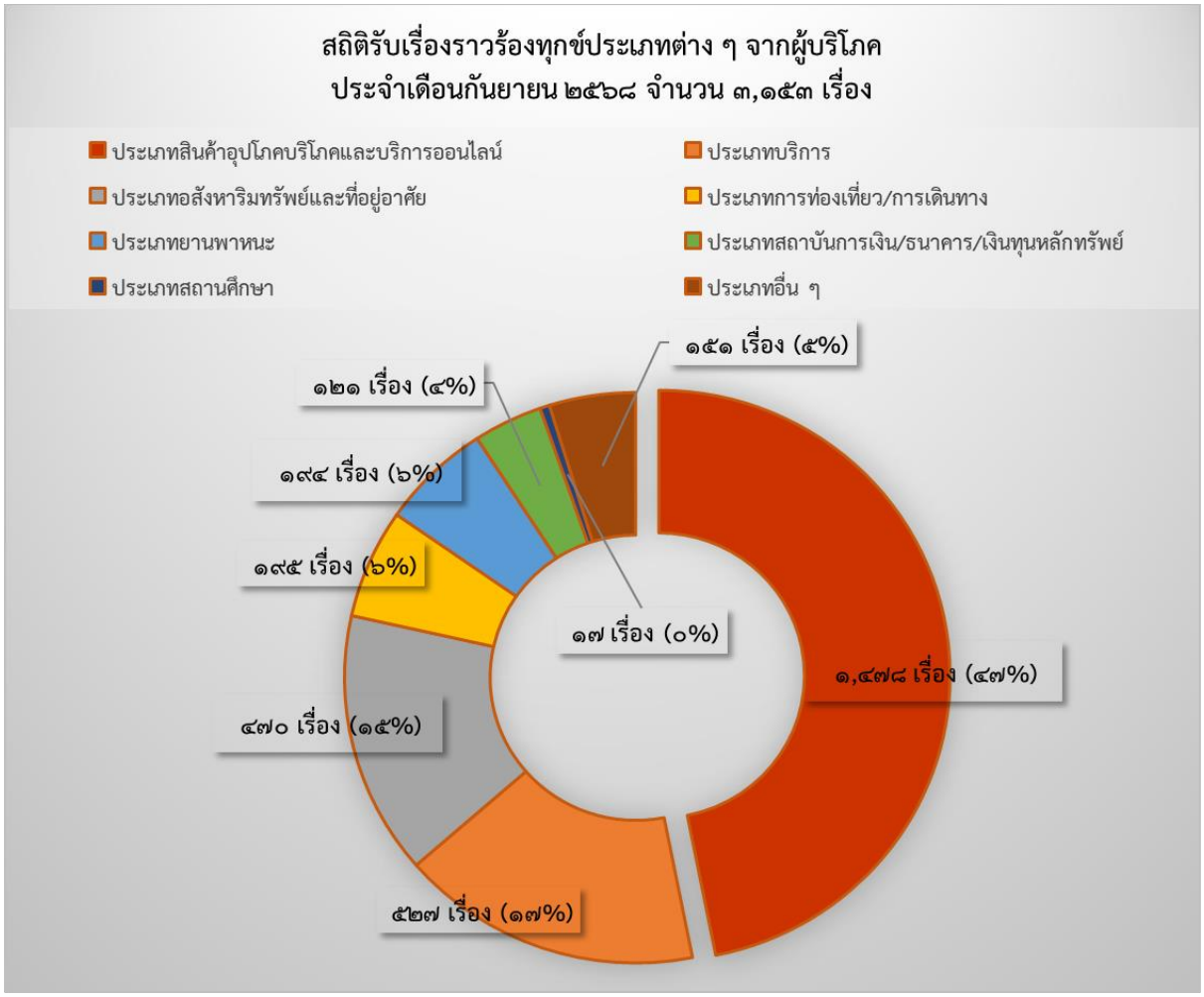
เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๘	ก
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑
๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑๕
๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๗
๔. การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๗
๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค	๑๘
๖. การจดทะเบียน และการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง	๑๙
๗. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบธุรกิจ (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๒๑
๘. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค	๒๔
๙. ข่าวเด่นประจำเดือน	๒๕
๑๐. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	๕๐
๑๑. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ	๕๗
๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๖๐

สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค
และผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๘

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๓,๑๕๓ เรื่อง

<u>แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค</u>



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

๑.๑ สถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ที่เข้ามามากที่สุด

ประเภทเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับ		
ลำดับที่	**ประเภทเรื่องร้องทุกข์ (ประเภทย่อย)**	**จำนวน (เรื่อง)**
๑.	ซื้อขายสินค้าออนไลน์ **(ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์)**	๑,๑๔๘
๒.	รถยนต์ **(ประเภทยานพาหนะ)**	๑๘๓
๓.	อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (**ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย)**	๑๖๘
๔.	สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย **(ประเภทบริการ)**	๑๔๖
๕.	อาคารชุด/คอนโดมิเนียม **(ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย)**	๑๔๓

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

๒.๑ ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติ จากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ชั้นคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๑๔๗ เรื่อง ผู้บริโภค ๑,๑๕๔ ราย เป็นเงิน ๒๑,๒๙๕,๐๕๓.๑๐ บาท (ยี่สิบเอ็ดล้านสองแสนเก้าหมื่นห้าพันห้าสิบสามบาทสิบสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	**จำนวน (เรื่อง)**	**จำนวน (ราย)**	**จำนวนเงิน (บาท)**
ส่วนบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์	๖๐๒	๖๐๒	-
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๕๙	๖๕	๔,๗๐๔,๘๙๑.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๒๔๐	๒๔๐	๙๕,๖๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๑๔๑	๑๔๒	๑๕,๘๓๐,๑๕๕.๑๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๑๘	๑๘	-
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๘๗	๘๗	๖๖๔,๔๐๗.๐๐
รวม	**๑,๑๔๗**	**๑,๑๕๔**	**๒๑,๒๙๕,๐๕๓.๑๐**

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

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านๆ มาด้วย)

๒.๒ กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคซึ่งมีเรื่องร้องทุกข์คงค้างในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ - กันยายน ๒๕๖๘) ทั้งหมด ๙,๔๗๖ เรื่อง ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รายละเอียดดังนี้

ประเภทหลัก	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์	๕,๓๑๔	๕๖.๐๗
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑,๓๕๕	๑๔.๓๐
บริการ	๑,๒๙๘	๑๓.๗๐
ยานพาหนะ	๗๙๖	๘.๔๐
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๕๗๒	๖.๐๕
สถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์	๑๑๙	๑.๒๕
สถานศึกษา	๒๒	๐.๒๓
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๙,๔๗๖**	**๑๐๐**

ที่มา : จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

๒.๒.๑ ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์คงค้างประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ จำนวน ๕,๓๑๔ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ	
สินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ (๕,๓๑๔)	ส่งต่อเจ้าหน้าที่	๓,๕๔๗
	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล	๑,๑๙๐
	ขอเอกสารเพิ่มเติม (ผู้ร้อง)	๓๐๘
	ดำเนินการของเจ้าหน้าที่/อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริง	๕๙
	รับเรื่องร้องทุกข์	๕๑
	ให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางการแก้ไขปัญหา	๔๖
	ขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๓๑
	อนุกรรมการกลั่นกรองมีมติให้ สอบถามเพิ่มเติม/ทบทวนแก้ไข	๓๑
	หนังสือเรียกผู้ประกอบการ (ผู้ถูกร้องทุกข์)	๒๔
	เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่	๑๓
	การเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นเจ้าหน้าที่	๖
	ส่งเข้าคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยฯ ระดับจังหวัด	๒
	ส่งกลับหน่วยงานต้นทาง	๒
	ไกล่เกลี่ยโดยอนุกรรมการฯ	๑
	เสนอคณะกรรมการฯ มีมติให้ฟ้องดำเนินคดี	๑
	ยกเลิกรายการขอเอกสารเพิ่มเติมโดยเจ้าหน้าที่	๑
	แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ	๑

๒.๒.๒ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์คงค้างประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๑,๓๕๕ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ	
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย (๑,๓๕๕)	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล	๖๔๙
	ส่งต่อเจ้าหน้าที่	๔๒๘
	ขอเอกสารเพิ่มเติม (ผู้ร้อง)	๘๖
	รับเรื่องร้องทุกข์	๖๙
	ดำเนินการของเจ้าหน้าที่/อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓๕
	เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่	๓๔
	ให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางการแก้ไขปัญหา	๒๙
	ให้ผู้ร้องส่งเอกสาร/ ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	๙
	เสนอคณะกรรมการฯ มีมติให้ฟ้องดำเนินคดี	๔
	ส่งเข้าคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยฯ ระดับจังหวัด	๓
	อนุกรรมการกลั่นกรองมีมติให้ สอบถามเพิ่มเติม/ทบทวนแก้ไข	๓
	แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ	๒
	สร้างรายการร้องทุกข์ใหม่	๑
	ส่งเข้าคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (คคบ.)	๑
	ขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑
	ไกล่เกลี่ยโดยอนุกรรมการฯ	๑

๒.๒.๓ ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์คงค้างประเภทบริการ จำนวน ๑,๒๙๘ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ	
บริการ (๑,๒๙๘)	ส่งต่อเจ้าหน้าที่	๖๘๘
	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล	๓๙๖
	ให้ผู้ร้องส่งเอกสาร/ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	๑๐๓
	รับเรื่องร้องทุกข์	๕๖
	ดำเนินการของเจ้าหน้าที่/อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๑
	ให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางการแก้ไขปัญหา	๑๐
	การเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นเจ้าหน้าที่	๙
	ขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๔
	ให้ผู้ประกอบการชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางแก้ปัญหา/ขอเอกสาร	๒
	หนังสือเรียกผู้ประกอบการ	๒
	ไกล่เกลี่ยโดยอนุกรรมการฯ	๒
	ส่งเข้าคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยฯ ระดับจังหวัด	๒
	อนุกรรมการกลั่นกรองมีมติให้ สอบถามเพิ่มเติม/ทบทวนแก้ไข	๑
	เสนอคณะกรรมการฯ มีมติให้ฟ้องดำเนินคดี	๑
	ส่งสำนักกฎหมายและคดี เพื่อหารือข้อกฎหมาย	๑

๒.๒.๔ ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์คงค้างประเภทยานพาหนะ จำนวน ๗๙๖ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ	
ยานพาหนะ (๗๙๖)	ส่งต่อเจ้าหน้าที่	๓๘๘
	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล	๒๕๔
	รับเรื่องร้องทุกข์	๖๖
	ให้ผู้ร้องส่งเอกสาร/ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	๓๖
	ดำเนินการของเจ้าหน้าที่/อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๙
	ให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางการแก้ไขปัญหา	๑๗
	การเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นเจ้าหน้าที่	๗
	ไกล่เกลี่ยโดยอนุกรรมการฯ	๔
	ส่งเข้าคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยฯ ระดับจังหวัด	๓
	ขอคำปรึกษา/ข้อมูลหน่วยงานภายนอก	๑
	ขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑

๒.๒.๕ ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์คงค้างประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง จำนวน ๕๗๒ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ	
การท่องเที่ยว/การเดินทาง (๕๗๒)	ส่งต่อเจ้าหน้าที่	๒๕๕
	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล	๒๒๙
	ให้ผู้ร้องทุกข์ชี้แจงข้อเท็จจริง/ขอเอกสารเพิ่มเติม	๔๓
	ดำเนินการของเจ้าหน้าที่/อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๒
	รับเรื่องร้องทุกข์	๘
	ให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางการแก้ไขปัญหา	๗
	ส่งกลับหน่วยงานต้นทาง	๔
	เสนอคณะกรรมการฯ มีมติให้ฟ้องดำเนินคดี	๑
	แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ	๑
	เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่	๑
	ไกล่เกลี่ยโดยอนุกรรมการฯ	๑

๒.๒.๖ ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์คงค้างประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ จำนวน ๑๑๙ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ	
สถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ (๑๑๙)	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล	๔๕
	ส่งต่อเจ้าหน้าที่	๔๐
	ขอเอกสารเพิ่มเติม (ผู้ร้อง)	๑๘
	รับเรื่องร้องทุกข์	๖
	ให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางการแก้ไขปัญหา	๔
	ดำเนินการของเจ้าหน้าที่/อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ส่งเข้าคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยฯ ระดับจังหวัด	๑
	การเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นเจ้าหน้าที่	๑
	ผู้ร้องส่งเอกสารเพิ่มเติม	๑

๒.๒.๗ ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์คงค้างประเภทสถานศึกษา จำนวน ๒๒ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ	
สถานศึกษา (๒๒)	ส่งต่อเจ้าหน้าที่	๑๔
	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล	๕
	ให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางการแก้ไขปัญหา	๑
	ขอเอกสารเพิ่มเติม (ผู้ร้อง)	๑
	ผู้ร้องส่งเอกสารเพิ่มเติม	๑

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินการรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๓๘ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๘๓ ราย เป็นเงิน ๑๘,๓๖๑,๖๙๔.๐๐ บาท (สิบแปดล้านสามแสนหกหมื่นหนึ่งพันหกร้อยเก้าสิบสี่บาท)

๔. การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒๑ คดี ผู้บริโภค ๒๘ ราย เป็นเงิน ๗,๑๖๔,๖๒๐.๐๐ บาท (เจ็ดล้านหนึ่งแสนหกหมื่นสี่พันหกร้อยยี่สิบบาทถ้วน)

๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑๒ คดี ผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๑๙ ราย เป็นเงิน ๙๕๓,๐๐๐.๐๐ บาท (เก้าแสนห้าหมื่นสามพันบาทถ้วน)

๖. ข้อมูลการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

๖.๑ การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน จำนวน ๗ ราย

๖.๒ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง จำนวน ๒๓ ราย

๗. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบธุรกิจ

ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์การประกอบธุรกิจต่าง ๆ ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ดังนี้

- ตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป จำนวน ๒๕ ราย
- ตรวจสอบสัญญา จำนวน ๑๕ ราย
- ตรวจสอบการโฆษณา จำนวน ๒ ราย

๘. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๙๖ เรื่อง/ครั้ง/เล่ม/สื่อ

๙. ข่าวเด่นประจำเดือน

มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒๐ เรื่อง ได้แก่ (๑) สคบ. ร่วมออกรายการ “NBT มีคำตอบ” ประเด็น : ผู้บริโภคซื้อของออนไลน์ปลอดภัย ผู้ประกอบการทำถูกกฎหมาย(๒) สคบ. ร่วมงานเปิดตัวระบบ “MOC FONDUE” ภายใต้นโยบาย “พาณิชย์พึ่งได้ แจ้งง่าย เห็นผลไว ใส่ใจประชาชน” (๓) สคบ. เตือนภัยนักท่องเที่ยวไทย! ระวังเว็บไซต์ปลอมขายตั๋วรถไฟเกาหลีราคาเกินจริง (๔) สคบ. - สภาผู้บริโภคหารือแนวทางในการขับเคลื่อนภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (๕) เลขา สคบ. ประธานเปิดการประชุมสัมมนาภาครัฐระหว่างอาเซียนและยูเรเซียด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (๖) สคบ. ร่วมกับ บก.ปอศ ลุยโกดัง ตรวจพบ ๒ เด้ง ลักลอบผลิตเพื่อขายบุหรี่ไฟฟ้า และสินค้าไม่จัดทำฉลาก (๗) สคบ. ลงพื้นที่คุ้มครองผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง ตรวจเข้มฉลากสินค้าแผ่นเหล็กเมทัลชีท (๘) สคบ.ร่วมกิจกรรมต่อต้านบุหรี่ไฟฟ้า โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) โรงเรียนศึกษานารี โรงเรียนสุรศักดิ์มนตรี และโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล (๙) สคบ. ร่วมรายการสถานีประชาชน ประเด็น ร้องธุรกิจแฟรนไชส์เสริมความงามไม่เป็นไปตามสัญญา (๑๐) สคบ. รับ ๒ รางวัลเลิศรัฐ ปี ๒๕๖๘ ตอกย้ำความเป็นผู้นำด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและการบริหารจัดการภาครัฐ (๑๑) สคบ. ออกประกาศคุมเข้มธุรกิจเสริมความงาม (๑๒) สคบ. พร้อมช่วยเหลือผู้บริโภค (๑๓) สคบ. บูรณาการ ๕ หน่วยงาน จัดหนัก ๑๘ โกดังสินค้านำเข้าไม่ได้มาตรฐาน (๑๔) สคบ. พร้อมทุกมิติ ! ปกป้องสิทธิผู้บริโภค เดินหน้าฟ้องคดี รถยนต์ไฟฟ้า NETA (๑๕) สคบ. กำหนด “รถยนต์และรถยนต์ไฟฟ้า - รถจักรยานยนต์และรถจักรยานยนต์ไฟฟ้า” เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลากเพื่อสร้างมาตรฐานและความโปร่งใส (๑๖) สคบ. ร่วมรายการสถานีประชาชน ประเด็น บริษัท รับเหมา M ทิ้งงาน เสียหายกว่า ๓๐๐ ล้านบาท (๑๗) สคบ. ประชุมร่วมกับ ๑๔ หน่วยงาน หารือแนวทางช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการอายัดบัญชีธนาคาร (๑๘) สคบ. เอาจริง! ตรวจสอบปัญหาที่อยู่อาศัยในโครงการหมู่บ้าน (๑๙) สคบ. คุมเข้มธุรกิจเช่าซื้อรถแทรกเตอร์และเครื่องจักรกลการเกษตร ออกกฎหมายใหม่คุ้มครองเกษตรกรและผู้บริโภค (๒๐) สคบ. ให้สัมภาษณ์ในรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น : โครงการหรู ย่านแฟชั่นไอส์แลนด์ จัดตั้งนิติบุคคลไม่ได้ ปัญหาที่ไร้ทางออก

๑๐. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๗ ครั้ง ได้แก่ (๑) โครงการพัฒนากฎหมายคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค (๒) โครงการ "OCPB's Approved" กิจกรรมคาราวานคุ้มครองผู้บริโภค ๔ ภาค ๔ มิติ ณ ภาคกลาง จำนวน ๕ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดชัยนาท จังหวัดสุพรรณบุรี และจังหวัดนครปฐม (๓) โครงการซักซ้อมความเข้าใจ เรื่อง การโฆษณาที่เป็นการสนับสนุนโดยตรงหรือโดยอ้อมให้มีการกระทำผิดกฎหมายหรือศีลธรรม หรือนำไปสู่ความเสื่อมเสียในวัฒนธรรมของชาติ ตามมาตรา ๒๒ วรรคสอง (๓) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ (๔) โครงการขับเคลื่อนนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๙ (๕) โครงการซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๘ (๖) โครงการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ด้านกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในรูปแบบอินโฟกราฟิก (๗) โครงการสัมมนาเพิ่มศักยภาพการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (ครั้งที่ ๓)

๑๑. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	จำนวนครั้ง	จำนวนเรื่อง
ส่วนกลาง	**๕**	**๑๓**
คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก	๑	๑
คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา	๑	๓
คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	๑	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์	๑	๒
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย	๑	๔
ส่วนภูมิภาค	**๓๓**	**๔๖**
คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด	๓๐	๔๒
คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร	๓	๔
รวม	**๓๘**	**๕๙**

๑๑.๑ คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย (บาท)
รวม	**๒๐**	**๒๙**	**๒๙**	**๑๑**	**๑๘**	**๒,๗๔๕,๐๐๐.๐๐**

๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

๑๒.๑ ความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๓๗ ราย
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐ %

๑๒.๒ ความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) จำนวน ๒๓๗ ราย
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๔๖ %

๑๒.๓ ความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จำนวน ๒,๗๔๑ ราย
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๙๖%

****

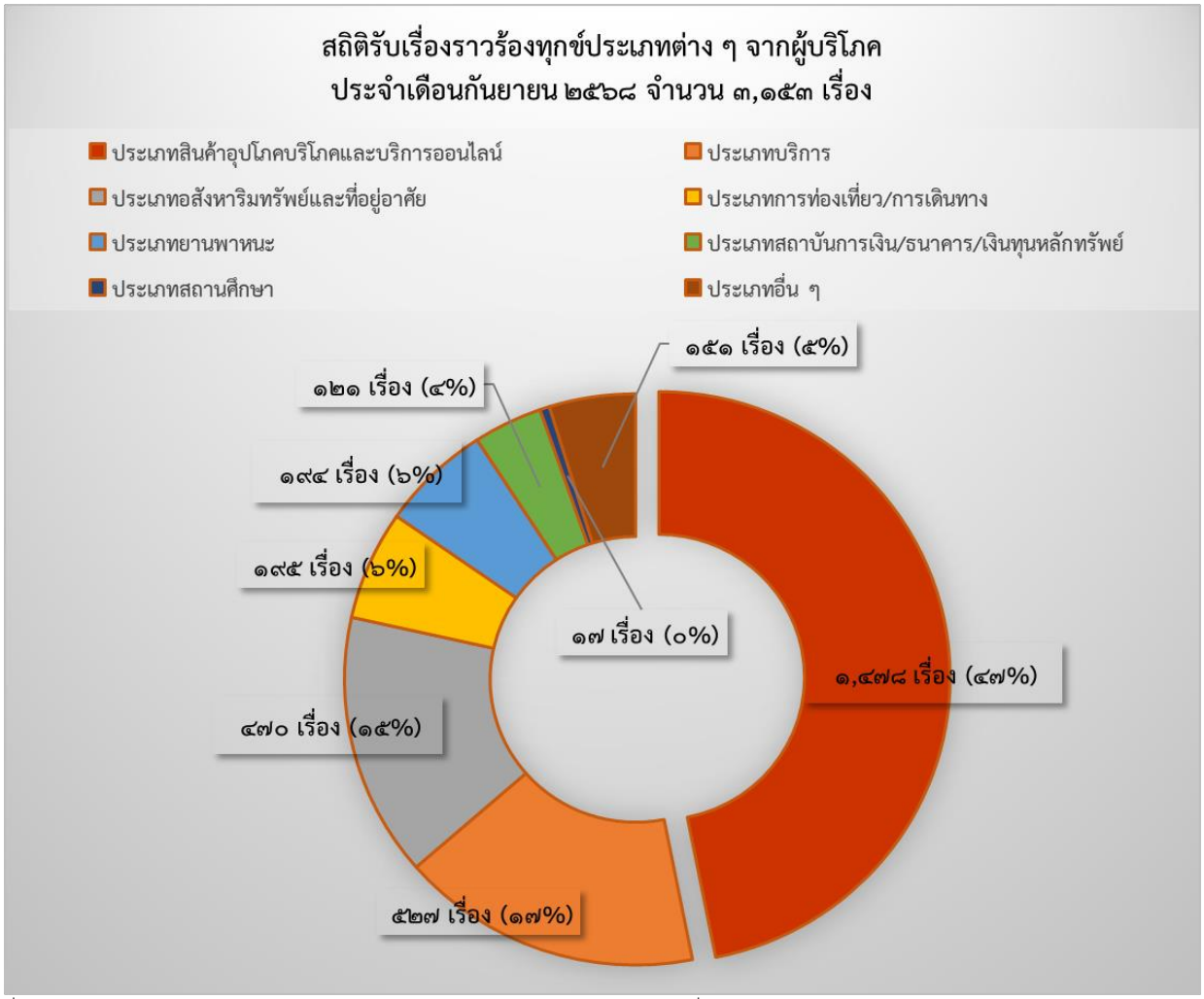
สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักนายกรัฐมนตรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (เดือนกันยายน ๒๕๖๘)

****

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

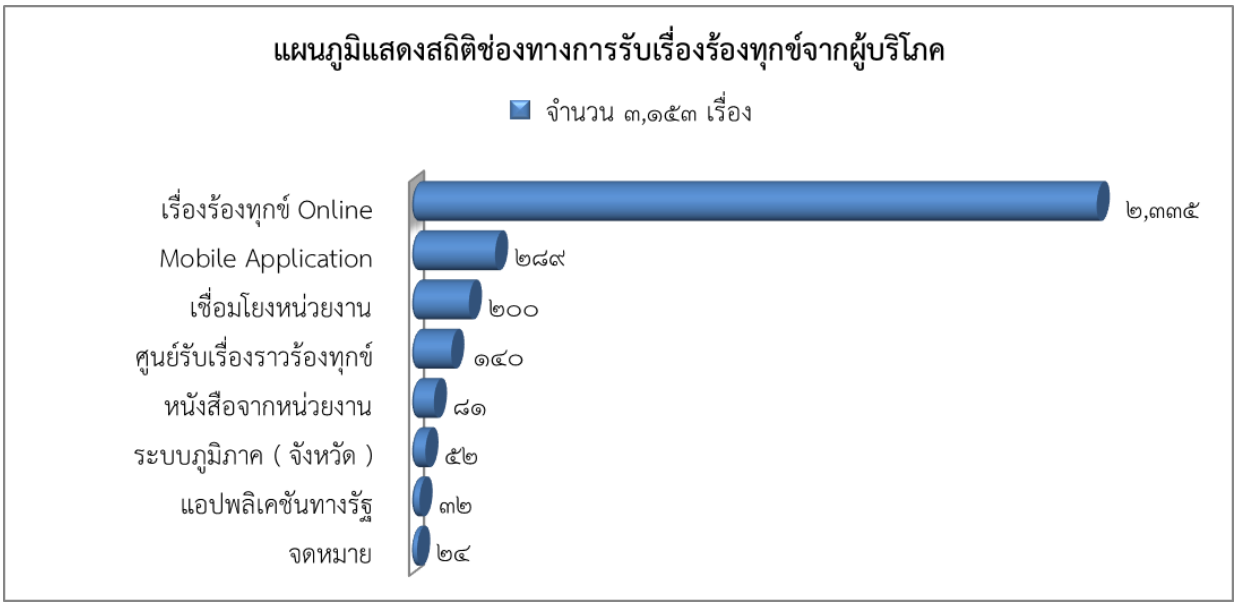
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๓,๑๕๓ เรื่อง รายละเอียดดังนี้



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

<u>ช่องทางเรื่องร้องทุกข์</u> : สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม 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 ซึ่งในเดือนกันยายน ๒๕๖๘ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ จำนวน ๓,๑๕๓ เรื่อง ดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ จำนวน ๑,๔๗๘ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนกันยายน ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๑,๑๔๘)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๕๕๗
	ขอเงินคืน	๓๒๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๓๖
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔๖
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๓๘
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๒๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๐
	สินค้าชำรุด	๗
	โฆษณาเกินจริง	๓
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๑
สินค้าบริโภค (๘๘)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๕๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๗
	โฆษณาเกินจริง	๕
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๓
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๓
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๑
	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๗๓)	สินค้าชำรุด	๓๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๓
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๖
	โฆษณาเกินจริง	๔
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
	ขอเงินคืน	๑
เครื่องมือสื่อสาร (๖๐)	สินค้าชำรุด	๓๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	ขอเงินคืน	๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๒๗)	ไม่ได้มาตรฐาน	๒๐
	สินค้าชำรุด	๖
	ชำรุด	๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๑๘)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๓
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
เฟอร์นิเจอร์ (๑๗)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	สินค้าชำรุด	๑
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๔)	สินค้าชำรุด	๙
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๑๔)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
	ขอเงินคืน	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
โทรศัพท์ (๔)	สินค้าชำรุด	๔
อุปกรณ์การสื่อสาร (๔)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๔
เครื่องประดับ (๓)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ขอเงินคืน	๑
เวชภัณฑ์ยา (๒)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	โฆษณาเกินจริง	๑
ธุรกิจขายตรง (๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๑
เก้าอี้นวดไฟฟ้า (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
เครื่องมือด้านการเกษตร (๑)	ขอเงินคิน	๑
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๑)	เรียกร้องค่าเสียหาย	๑
หนังสือ/นิตยสาร (๑)	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ ในเดือนกันยายน ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ จำนวน ๑,๑๔๘ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ

๒. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ จำนวน ๕๒๗ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนกันยายน ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๑๔๖)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๑๑
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑๕
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๙
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	คุณภาพบริการ	๒
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๑
	ขอเงินคืน	๑
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๑
ศูนย์บริการ (๑๑๒)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๑๐
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒
Internet (๕๐)	ค่าบริการเกินจริง	๑๗
	สัญญาณ Hispeed Internet ช้า	๑๔
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑๐
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๖
	ขอคำปรึกษา	๓
สัญญาบริการ (๔๕)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๔๓
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒
ประกันภัย (๓๖)	ตรวจสอบการให้บริการ	๓๑
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๕
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๒๖)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๑๕
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๙
	สินค้าชำรุด	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
ร้านอาหาร (๒๔)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข/สิทธิประโยชน์	๑๔
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๕
	อาหารเป็นพิษ/เน่าเสีย	๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
ห้างสรรพสินค้า (๒๐)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๖
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๔
โรงพยาบาล/คลินิก (๑๙)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑๓
	ราคาไม่เหมาะสม	๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๓
ฟิตเนส (๙)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๗
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อู่ซ่อมรถ (๘)	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๔
	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๓
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๑
ประกันชีวิต (๕)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
เนอร์สซิ่งโฮม (๕)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๔
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
บัตรชมการแสดง (๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
รถแท็กซี่ (๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๓
รถทัวร์ (๒)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
รถเช่า (๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒
บริการจัดหางาน (๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒
โรงภาพยนตร์ (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
ไฟฟ้า (๑)	ค่าบริการเกินจริง	๑
ตู้เติมเงิน (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
รถร่วมบริการ (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
สปา (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
เนอร์สเซอรี่ (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
โรงรับจำนำ (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
รถไฟฟ้า MRT (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
ร้านชุดแต่งงาน (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
บริการรับทำความสะอาด (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนกันยายน ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย จำนวน ๑๔๖ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ

๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๔๗๐ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนกันยายน ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๑๖๘)	ขอเงินประกันคืน	๗๙
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๓๘
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๓๗
	ขอเงินคืน	๑๐
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
	เฟอร์นิเจอร์ชำรุดบกพร่องก่อนเข้าอยู่อาศัย	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๔๓)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๖๐
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๓๓
	ขอเงินคืน	๑๔
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑๓
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/ผนังแตกแยก รอยร้าว	๕
	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๔
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๓
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๒
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑
บ้านจัดสรร (๗๗)	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๒๙
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๒๘
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๓
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๕
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
ว่าจ้างก่อสร้าง (๔๗)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๒๙
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๑๒
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๔
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๒๖)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒๖

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๗)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๓
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๒
	ไม่คืนเงินค่ามัดจำ/ค่าจอง	๑
	ไม่ปลูกสร้าง	๑
ที่ดิน (๒)	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ในเดือนกันยายน ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า จำนวน ๑๖๘ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินประกันคืน

๔. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง จำนวน ๑๙๕ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนกันยายน ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๘๒)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๕๘
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑๐
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๘
	ขอคืนค่าโดยสาร	๓
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๗๘)	ขอคืนค่าโดยสาร	๕๘
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๙
	ตั๋วถูกยกเลิก	๗
	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
โรงแรม (๓๓)	ขอเงินคืน	๑๘
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๙
	ตรวจสอบการให้บริการ	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
รีสอร์ท (๒)	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ในเดือนกันยายน ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว จำนวน ๘๒ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน

๕. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ จำนวน ๑๙๔ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนกันยายน ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๑๘๓)	ชำรุด	๑๒๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๗
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๑
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๗
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๖
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๕
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๒
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑
รถจักรยานยนต์ (๖)	ชำรุด	๔
	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์	๒
รถยนต์มือสอง (๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
รถจักรยาน (๑)	ราคาไม่เหมาะสม	๑
รถจักรยานไฟฟ้า (๑)	ชำรุด	๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ในเดือนกันยายน ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ จำนวน ๑๘๓ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ชำรุด

๖. ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ จำนวน ๑๒๑ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ เดือนกันยายน ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินเชื่อ (๔๔)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๙
	พฤติกรรมการทวงหนี้	๗
	ตรวจสอบการให้บริการ	๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ค้างค่างวด	๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
เช่าซื้อ (๒๙)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๘
	ค่าปรับสูงเกินจริง	๗
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๒
	ขอเงินคืน	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
บัตรเครดิต (๒๕)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๖
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๖
	ขอเงินคืน	๑
	หักเงินจากบัญชี	๑
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
ธนาคาร (๑๘)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๙
	ตรวจสอบการให้บริการ	๔
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
	กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้	๑
	พฤติกรรมการทวงหนี้	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
	ขอปิดบัญชี	๑
หุ้น (๕)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๔
	ขอเงินคืน	๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ ในเดือนกันยายน ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินเชื่อ จำนวน ๔๔ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ

๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา จำนวน ๑๗ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนกันยายน ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สถาบัน (๙)	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๔
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๓
	ขอเงินคืน	๒
สถานศึกษา (๖)	ขอเงินคืน	๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
โรงเรียน (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
การศึกษานอกโรงเรียน (๑)	ขอเงินคืน	๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา ในเดือนกันยายน ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถาบัน จำนวน ๙ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ

๘. ประเภทอื่น ๆ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ จำนวน ๑๕๑ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอื่น ๆ เดือนกันยายน ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อื่น ๆ	ไม่ระบุ	๑๕๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ ในเดือนกันยายน ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อื่น ๆ จำนวน ๑๕๑ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ระบุ

ตารางสถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ ที่เข้ามามากที่สุด และแนวทางแก้ไขปัญหา เดือนกันยายน ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
<u>อันดับที่</u> ๑ **ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๑,๑๔๘)**	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๕๕๗
	ขอเงินคืน	๓๒๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๓๖
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔๖
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๓๘
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๒๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๐
	สินค้าชำรุด	๗
	โฆษณาเกินจริง	๓
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๑
<u>อันดับที่</u> ๒ **รถยนต์ (๑๘๓)**	ชำรุด	๑๒๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๗
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๑
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๗
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๖
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๕
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๒
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑
<u>อันดับที่</u> ๓ **อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๑๖๘)**	ขอเงินประกันคืน	๗๙
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๓๘
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๓๗
	ขอเงินคืน	๑๐
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
	เฟอร์นิเจอร์ชำรุดบกพร่องก่อนเข้าอยู่อาศัย	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
<u>อันดับที่</u> ๔ **สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๑๔๖)**	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๑๑
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑๕
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๙
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	คุณภาพบริการ	๒
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๑
	ขอเงินคืน	๑
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๑

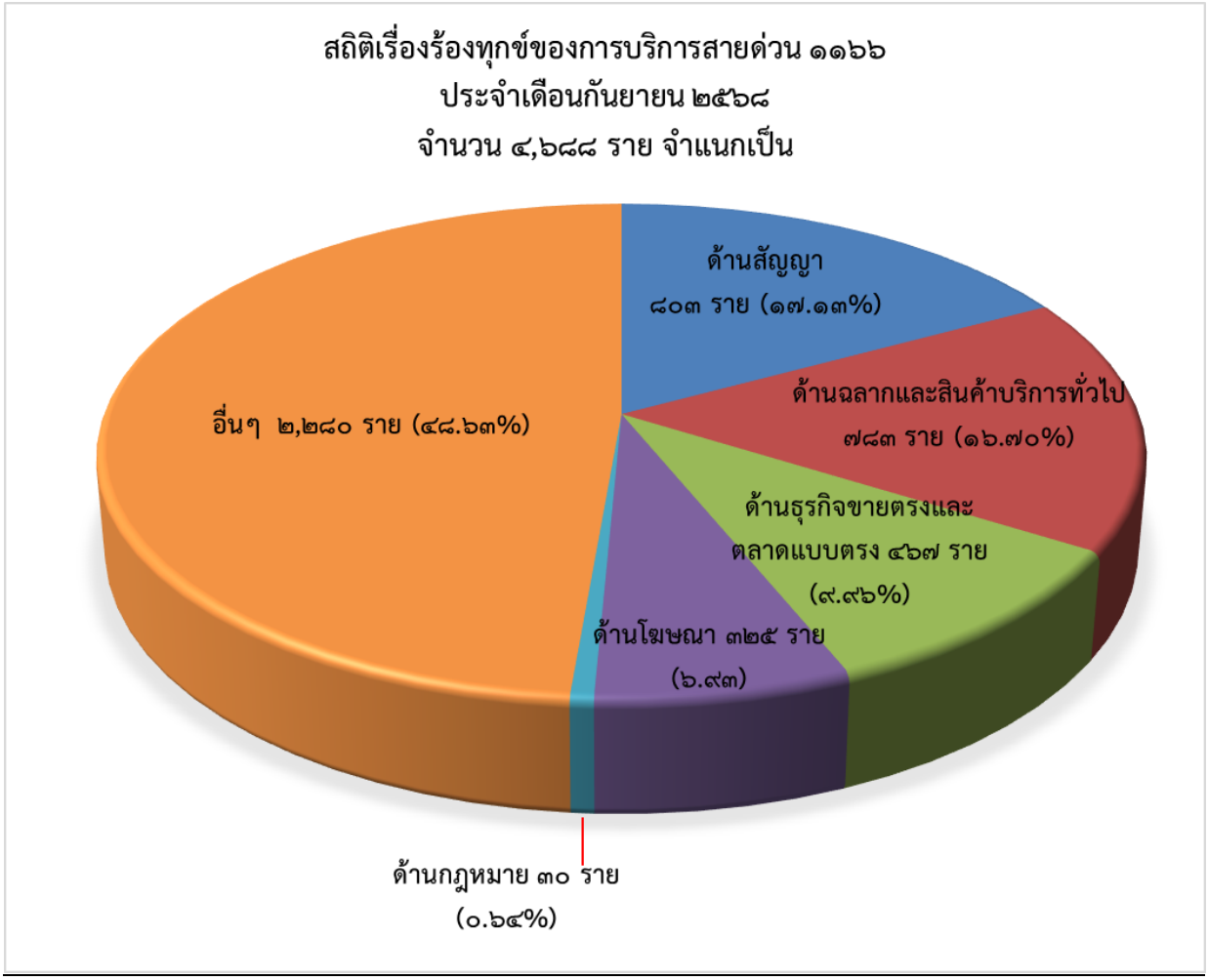
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
<u>อันดับที่</u> ๕ **อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๔๓)**	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๖๐
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๓๓
	ขอเงินคืน	๑๔
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑๓
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/ผนังแตกแยก รอยร้าว	๕
	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๔
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๓
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๒
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑

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

ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคในภาพรวม จึงได้บูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อหาแนวทาง/มาตรการในการป้องกันปัญหา ลงพื้นที่ตรวจสถานประกอบการ และติดตามสอดส่องการโฆษณาหรือการสื่อสารข้อมูลที่จะเป็นเหตุให้ผู้บริโภคได้รับสินค้าไม่ตรงตามโฆษณา ตลอดจนเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ โดยการแนะนำให้เลือกซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ที่มีการจดทะเบียนการค้าอย่างถูกต้องตามกฎหมายกับกระทรวงพาณิชย์ เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้บริโภคและเป็นธรรมกับผู้ประกอบธุรกิจในระยะยาวต่อไป

๑.๓ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจัดให้มีการขอรับคำปรึกษาและแจ้งเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ โดยมีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๔,๖๘๘ ราย ขอรับคำปรึกษา/รับเรื่องร้องทุกข์/ติดตามผล/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ จำนวน ๔,๖๘๘ ราย

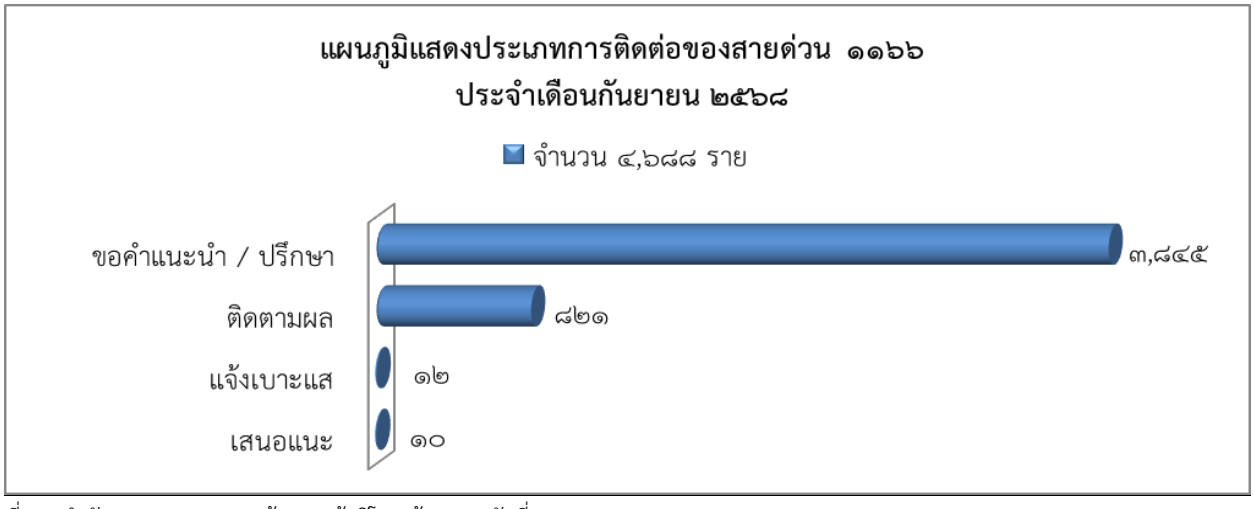
<u>แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖</u>



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

<u>ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖</u> : สามารถจำแนกประเภทเรื่องการติดต่อ ดังนี้

<u>แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องการติดต่อการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖</u>



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

๒.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๑๗๔ เรื่อง ผู้บริโภค ๑,๑๕๔ ราย เป็นเงิน ๒๑,๒๙๕,๐๕๓.๑๐ บาท (ยี่สิบเอ็ดล้านสองแสนเก้าหมื่นห้าพันห้าสิบสามบาทสิบสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ส่วนบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์	๖๐๒	๖๐๒	-
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๕๙	๖๕	๔,๗๐๔,๘๙๑.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๒๔๐	๒๔๐	๙๕,๖๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๑๔๑	๑๔๒	๑๕,๘๓๐,๑๕๕.๑๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๑๘	๑๘	-
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๘๗	๘๗	๖๖๔,๔๐๗.๐๐
รวม	**๑,๑๔๗**	**๑,๑๕๔**	**๒๑,๒๙๕,๐๕๓.๑๐**

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๐ ตุลาคม เวลา ๑๐.๐๐ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านๆ มาด้วย)

๒.๒ กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคซึ่งมีเรื่องร้องทุกข์คงค้างในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ - กันยายน ๒๕๖๘) ทั้งหมด ๙,๔๗๖ เรื่อง ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รายละเอียดดังนี้

ประเภทหลัก	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์	๕,๓๑๔	๕๖.๐๗
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑,๓๕๕	๑๔.๓๐
บริการ	๑,๒๙๘	๑๓.๗๐
ยานพาหนะ	๗๙๖	๘.๔๐
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๕๗๒	๖.๐๕
สถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์	๑๑๙	๑.๒๕

ประเภทหลัก	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
สถานศึกษา	๒๒	๐.๒๓
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๙,๔๗๖**	**๑๐๐**

ที่มา : จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งในเดือนกันยายน ๒๕๖๘ ได้รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวนผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกดำเนินคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๔	๕	๒๖๒,๒๖๒.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๑๔	๕๕	๕,๔๑๙,๙๑๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๑๙	๒๒	๑๒,๖๗๓,๗๗๒.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๑	๑	๕,๗๕๐.๐๐
รวม	**๓๘**	**๘๓**	**๑๘,๓๖๑,๖๙๔.๐๐**

๔. ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมติให้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ซึ่งในเดือนกันยายน ๒๕๖๘ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวนคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๘	๑๔	๔,๗๐๔,๘๙๑.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๔	๔	๖๒,๖๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๙	๑๐	๒,๓๙๗,๑๒๙.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๐	๐	-
รวม	**๒๑**	**๒๘**	**๗,๑๖๔,๖๒๐.๐๐**

๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

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

กรณีความผิด	จำนวนผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกเปรียบเทียบความผิด		
	คดี	ราย	จำนวนเงินที่เปรียบเทียบปรับ
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	-	-	-
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๒	๓	๒๐๘,๐๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๘	๑๓	๖๐๘,๐๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๑	๒	๑๓๒,๐๐๐
ด้านความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	-	-	-
ขัดหนังสือเรียก (ไม่มาให้ถ้อยคำตามหนังสือเรียก)	๑	๑	๕,๐๐๐
รวม	**๑๒**	**๑๙**	**๙๕๓,๐๐๐**

๖. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนกันยายน ๒๕๖๘ จำนวน ๗ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๒ ราย ได้แก่

๑. บริษัท นิวมี (ประเทศไทย) จำกัด
๒. บริษัท บูมเมอแรง ซัคเซส อินเตอร์ จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๕ ราย ได้แก่

๑. บริษัท จำ-ดี จำกัด
๒. บริษัท เพอร์ล่า ซัพพรีเม้นท์ จำกัด
๓. บริษัท เดอะ ไลน่า เน็ตเวิร์ค จำกัด
๔. บริษัท โรฟีก้า (ประเทศไทย) จำกัด
๕. บริษัท เดอะ ชนนิ จำกัด

การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง ในเดือนกันยายน ๒๕๖๘ จำนวน ๒๓ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๒ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ดี เน็ทเวิร์ค เวิลด์ไวด์ จำกัด
๒. บริษัท ไลฟ์เวนเทจ (ประเทศไทย) จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๒๑ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ดีเอสจี อินเตอร์เนชั่น (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
๒. บริษัท แกร็บแท็กซี่ (ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัท ยูตัน โฮม จำกัด
๔. บริษัท หลุยส์ วิตตอง (ไทยแลนด์) จำกัด
๕. บริษัท เดอะเจมส์ แกรนด์ จำกัด
๖. บริษัท วันเดอร์ไนน์ คอร์ป จำกัด
๗. ริษัท อีเลคโทรลักซ์ ประเทศไทย จำกัด
๘. บริษัท พี 80 เทรดดิ้ง จำกัด
๙. บริษัท อาร์เอส มัลติมีเดีย จำกัด
๑๐. บริษัท โอซี เทรดดิ้ง (ประเทศไทย) จำกัด
๑๑. บริษัท อินเทรพิด อีคอมเมิร์ซ เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด
๑๒. บริษัท โกลโบ ฟู้ดส์ จำกัด
๑๓. บริษัท อาร์เอส มิวสิค แอนด์ เอ็นเตอร์เทนเมนท์ จำกัด

๑๔. บริษัท เอคอมเมิร์ซ จำกัด
๑๕. บริษัท ไอยรา แพลนเน็ต จำกัด
๑๖. บริษัท สมาร์ท อินฟินิตี้ โกลบอล จำกัด
๑๗. บริษัท เซลีน (ประเทศไทย) จำกัด
๑๘. บริษัท เอสซีจี อินเตอร์เนชั่นแนล คอร์ปอเรชั่น จำกัด
๑๙. บริษัท โกลเด้นนายน์ จำกัด
๒๐. บริษัท โคเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด
๒๑. บริษัท เดอะไทม์ทีม จำกัด

๗. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบธุรกิจ (ส่วนกลาง)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการติดตามตรวจสอบพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจด้านต่างๆ ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจที่ดำเนินการโฆษณา ผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นผู้ผลิต ผู้สั่งหรือนำเข้า และผู้จำหน่ายสินค้าและบริการ ตรวจสอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและหลักฐานการรับเงิน และผู้ประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันปราบปรามการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ซึ่งในเดือนกันยายน ๒๕๖๘ ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบธุรกิจต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๗.๑ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบธุรกิจต่าง ๆ จำนวน ๗ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป	
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง กำหนดประเภทของสินค้าให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๖๕ ประเภทเหล็กกล้าทรงแบนเคลือบโลหะที่เคลือบสีและไม่เคลือบสี และสินค้าขำเข้าจากต่างประเทศ	**๗ ราย**
พบว่า ถูกต้อง	๒ ราย
ไม่ถูกต้อง	๕ ราย

การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบธุรกิจ (ส่วนภูมิภาค)

๗.๒ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบธุรกิจต่าง ๆ จำนวน ๑๘ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน	
๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป		
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง กำหนดประเภทของสินค้าให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๖๕	**๑๑**	**ราย**
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๑๑	ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ทองรูปพรรณเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	**๔**	**ราย**
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๔	ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	**๓**	**ราย**
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๓	ราย

๗.๓ การตรวจสอบสัญญาหรือหลักฐานการรับเงิน ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบธุรกิจต่าง ๆ จำนวน ๑๕ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน	
๑. การตรวจสอบสัญญา	**๑๕**	**ราย**
- ตรวจสอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ธุรกิจการให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคของสถาบันการเงินเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา	**๒**	**ราย**
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๒	ราย

การตรวจสอบ	จำนวน	
- ตรวจสอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ธุรกิจการให้บริการออกกำลังกายเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา	**๒**	**ราย**
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๒	ราย
- ตรวจสอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ธุรกิจการให้บริการซ่อมรถยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา	**๕**	**ราย**
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๕	ราย
- ตรวจสอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา	**๔**	**ราย**
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๔	ราย
- ตรวจสอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน	**๒**	**ราย**
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๒	ราย

๗.๔ การตรวจสอบการโฆษณา ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบธุรกิจต่าง ๆ จำนวน ๒ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน	
๑. การตรวจสอบการโฆษณา		**ราย**
- ตรวจสอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยโฆษณา เรื่อง การโฆษณาตามกฎกระทรวงฯ ตามข้อ ๕ - ๗ (การให้ของเสี่ยงโชค ชิงรางวัล แถมพก)	**๒**	**ราย**
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๒	ราย

๘. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในเดือนกันยายน ๒๕๖๘ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	จำนวน	
๑. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	**๑๙๖**	**เรื่อง/ครั้ง/เล่ม**
๑.๑ การตรวจข่าวประจำวัน	**๓๔**	**เรื่อง**
๑.๒ การวิเคราะห์ข่าว	**๒๗**	**เรื่อง**
๑.๓ การสื่อต่าง ๆ	**๒๑**	**เรื่อง/ครั้ง/เล่ม**
- Infographic	๑๒	เรื่อง
- บทความ	๙	เรื่อง
- คลิป VDO	-	เรื่อง
๑.๔ การเผยแพร่	**๑๐๔**	**เรื่อง**
(๑) Online	๘๕	เรื่อง
- Website	-	เรื่อง
- Facebook	๑๓	เรื่อง
- Line	๗๒	เรื่อง
(๒) นิทรรศการ	๗	เรื่อง/งาน
(๓) ไปรษณีย์		
- ภาครัฐ (๗๑๒ แห่ง)	๓	เรื่อง
- ภาคเอกชน (๖ แห่ง)	๓	เรื่อง
- ภาคสถานศึกษา (๕๒๔ แห่ง)	๓	เรื่อง
- ภาคประชาสังคม (๓๒๙ แห่ง)	๓	เรื่อง
(๔) การขอรับเอกสาร	-	สื่อ
๑.๕ โครงการ/กิจกรรม	**๒**	**เรื่อง**
๑.๖ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สคบ.	**๘**	**เรื่อง**
(๑) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ	๓	เรื่อง
(๒) การเผยแพร่บทความ	๕	เรื่อง

๙. ข่าวเด่นประจำเดือน

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๘ มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒๐ เรื่อง ดังนี้

๙.๑ สคบ. ร่วมออกรายการ “NBT มีคำตอบ” ประเด็น : ผู้บริโภคซื้อของออนไลน์ปลอดภัย ผู้ประกอบการทำถูกกฎหมาย

เมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๘ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายวิธิเนศวร์ เนียมมีศรี นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการพิเศษ กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔ ให้สัมภาษณ์ในรายการ NBT มีคำตอบ ออกอากาศสดทางสถานีโทรทัศน์ NBT ในประเด็น ประเด็น : ผู้บริโภคซื้อของออนไลน์ปลอดภัย ปัจจุบันการซื้อขายสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตหรืออีคอมเมิร์ซ (E-commerce) ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย และมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็ว ต้นทุนสินค้าไม่สูง และเข้าถึงผู้บริโภคได้ในวงกว้าง อย่างไรก็ตาม ธุรกิจประเภทนี้ที่มีการเติบโตอย่างรวดเร็วได้กลายเป็นช่องทางที่มิจฉาชีพใช้แฝงตัวเป็นผู้ค้าออนไลน์เพื่อหลอกลวงผู้บริโภค สคบ. ในฐานะหน่วยงานภาครัฐที่ดูแลและคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ได้เน้นย้ำถึงความสำคัญของการควบคุมดูแลการจำหน่ายสินค้าออนไลน์ โดยผู้ประกอบธุรกิจจำเป็นต้องจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และจดทะเบียนตลาดแบบตรง รวมทั้งวางหลักประกันกับ สคบ. เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยให้แก่ผู้บริโภค

๙.๒ สคบ. ร่วมงานเปิดตัวระบบ “MOC FONDUE” ภายใต้นโยบาย “พาณิชย์พึ่งได้ แจ้งง่าย เห็นผลไว ใส่ใจประชาชน”

เมื่อวันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๘ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายฐิตินันท์ สิงหา รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมงานเปิดตัวระบบ “MOC FONDUE” อย่างเป็นทางการ ภายใต้นโยบาย “พาณิชย์พึ่งได้ แจ้งง่าย เห็นผลไว ใส่ใจประชาชน” โดยมีนายจตุพร บุรุษพัฒน์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์ เป็นประธานเปิดงาน สำหรับการลงนามความร่วมมือเพื่อบูรณาการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและเสริมเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ เป็นการลงนามระหว่างกระทรวงพาณิชย์ร่วมกับ ๓ หน่วยงานภาคี ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) และกระทรวงแรงงาน

๙.๓ สคบ. เตือนภัยนักท่องเที่ยวไทย! ระวังเว็บไซต์ปลอมขายตั๋วรถไฟเกาหลีราคาเกินจริง

OCPB
PRESS RELEASE
120 อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 5 ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550
ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

ข่าว 85/2568
วันที่ 5 กันยายน 2568

สคบ. เตือนภัยนักท่องเที่ยวไทย! ระวังเว็บไซต์ปลอมขายตั๋วรถไฟเกาหลีราคาเกินจริง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ออกประกาศเตือนภัยนักท่องเที่ยวชาวไทยที่วางแผนเดินทางไปเกาหลีใต้ ให้ระมัดระวังเว็บไซต์ขายตั๋วรถไฟปลอมที่ไม่ได้เป็นของทางการอย่าง **RailNinja (https://rail.ninja)** และ **RailMonster (https://railmonsters.com)** ซึ่งพบว่ามีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมที่สูงเกินจริงและอาจทำให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหายทางการเงิน

สคบ. ได้รับการประสานงานจาก **Korea Consumer Agency (KCA) องค์กรคุ้มครองผู้บริโภคของเกาหลีใต้** เพื่อแจ้งเตือนภัยร้ายที่กำลังเกิดขึ้น โดยเว็บไซต์ปลอมเหล่านี้มักจะนำตั๋วรถไฟของ **Korea Consumer Agency (KORAIL) รถไฟเกาหลี** ไปจำหน่ายต่อในราคาสูงให้กับชาวต่างชาติ ทำให้หลายคนเข้าใจผิดว่าเป็นเว็บไซต์ทางการ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น สคบ. ได้แนะนำให้ผู้บริโภคซื้อตั๋วรถไฟผ่านเว็บไซต์ทางการของ KORAIL โดยตรงที่ **www.korail.com** เท่านั้น ซึ่งเป็นวิธีที่ปลอดภัยและได้รับตั๋วในราคาที่ถูกต้อง

หากผู้บริโภคมีข้อสงสัยหรือไม่แน่ใจ สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลได้โดยตรงที่ **KORAIL Customer Center หมายเลขโทรศัพท์ +82-1599-7777** หรือผ่านระบบแชตบอตบนเว็บไซต์ทางการ การประชาสัมพันธ์ครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของความร่วมมือระหว่าง สคบ. และ KCA ตามบันทึกความเข้าใจ (MoU) ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อปกป้องสิทธิและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง

๙.๔ สคบ. - สภาผู้บริโภค หารือแนวทางในการขับเคลื่อนภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

เมื่อวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) พร้อมคณะผู้บริหาร สคบ. หารือแนวทางในการขับเคลื่อนภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับสภาองค์กรของผู้บริโภค โดยมีนางสาวสารี อ๋องสมหวัง เลขาธิการสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่สภาผู้บริโภค ให้การต้อนรับและร่วมประชุม ณ สภาองค์กรของผู้บริโภค

การหารือครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและกำหนดแนวทางความร่วมมือในการขับเคลื่อนภารกิจด้านการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีประเด็นสำคัญ ได้แก่

๑. แนวทางการประสานงานในการช่วยเหลือผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหาย โดยเสนอให้จัดทำบันทึกความเข้าใจ (MOU) เพื่อเชื่อมประสานการทำงานร่วมกัน โดยการส่งต่อเรื่องร้องเรียน กำหนดช่องทางและขั้นตอนการส่งต่อเรื่องร้องเรียนระหว่างกันอย่างเป็นระบบ เพื่อลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มความรวดเร็วในการจัดการปัญหา รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ เช่น การตรวจสอบคุณภาพสินค้าหรือบริการที่เข้าข่ายการกระทำผิด

๒. การเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างหน่วยงาน เสนอให้เพิ่มประสิทธิภาพในการกำกับดูแลและป้องกันปัญหาเชิงระบบเข้าด้วยกันผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง รวมถึงการรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากทั้งสองหน่วยงานเพื่อนำไปวิเคราะห์และกำหนดแนวทางเชิงนโยบายในการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. การผลักดันและพัฒนากฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและรองรับความเปลี่ยนแปลงในอนาคต

การประชุมครั้งนี้ถือเป็นอีกก้าวสำคัญในการสร้างกลไกความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคประชาสังคมในการขับเคลื่อนภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีความเข้มแข็งและเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น โดยทั้งสองหน่วยงานมีความตั้งใจที่จะร่วมกันยกระดับมาตรการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน ซึ่งจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นธรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในสังคมอย่างยั่งยืน

๙.๕ เลขา สคบ. ประธานเปิดการประชุมสัมมนาภาครัฐระหว่างอาเซียนและยูเรเซีย ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

เมื่อวันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๘ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในฐานะประธานกรรมการอาเซียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (Chair of ACCP) ได้เป็นประธานเปิดการประชุมสัมมนาภาครัฐระหว่างอาเซียนและยูเรเซียด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (EEC-ASEAN Seminar on Consumer Protection of Government Agencies) ผู้เข้าประชุมประกอบด้วยประเทศสมาชิก EAEU ได้แก่ รัสเซีย อาร์เมเนีย คีร์กีซสถาน เบลารุส คิวบา คาซัคสถาน พร้อมด้วยประเทศสมาชิกอาเซียน รวมทั้งสิ้น ๔๒ คน ที่ประชุมได้หารือในประเด็นดังนี้

๑. การสร้างระบบ online dispute resolution เพื่อเป็นเครื่องมือระงับข้อพิพาทข้ามแดนระหว่างภูมิภาค

๒. ความร่วมมือด้านการพัฒนาความรู้สู่ผู้บริโภคโดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มนักเรียนและเยาวชน

๓. แนวทางความร่วมมือเพื่อสร้างมาตรการการค้าออนไลน์ที่ดีระหว่างภูมิภาค

๔. EAEU หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะมีการประชุมอย่างต่อเนื่องกับอาเซียนในอนาคต

๙.๖ สคบ. ร่วมกับ บก.ปอศ ลุยโกดัง ตรวจพบ ๒ เด้ง ลักลอบผลิตเพื่อขายบุหรี่ไฟฟ้า และสินค้าไม่จัดทำฉลาก

เมื่อวันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๘ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. และกองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ นำโดยนายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ นางวิภาดา ทัพมงคล นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ และคณะ ลงพื้นที่ร่วมกับกองบังคับการปราบปรามอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ (บก.ปอศ) เพื่อตรวจสอบการลักลอบผลิตเพื่อขายบุหรี่ไฟฟ้า ณ โกดังเลขที่ ๒๘ ซอยสแกงาม ๒๗ แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร พบว่าสถานที่ดังกล่าวมีลักษณะเป็นโกดัง ๓ ชั้น มีการกระทำความผิด ดังนี้

ชั้นที่ ๒ เป็นสถานที่ผลิตบุหรี่ไฟฟ้าชนิดสูบแล้วทิ้ง โดยมีแรงงานต่างชาติเป็นผู้ดำเนินการตั้งแต่การประกอบอุปกรณ์และบรรจุลงกล่อง เพื่อเตรียมขายให้กับผู้ค้าปลีกบุหรี่ไฟฟ้า ซึ่งมีของกลางเป็นจำนวนมาก อันเป็นความผิดฐานไม่ปฏิบัติตามคำสั่งคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการที่ ๒๔/๒๕๖๗ เรื่อง ห้ามผลิตเพื่อขาย ห้ามขายหรือให้บริการสินค้า บารากู่ บารากู่ไฟฟ้าหรือบุหรี่ไฟฟ้า หรือตัวยาบารากู่น้ำยาสำหรับเติมบารากู่ไฟฟ้าหรือบุหรี่ไฟฟ้า ลงวันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๗

ชั้นที่ ๓ เป็นสถานที่ถ่ายทอดสดเสนอขายเสื้อผ้าสำเร็จรูป ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ ซึ่งเสื้อดังกล่าวไม่มีการจัดทำฉลากสินค้าตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง กำหนดประเภทของสินค้าให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยใช้โกดังชั้นที่ ๑ เป็นสถานที่ผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูปดังกล่าว

สำหรับบุหรี่ไฟฟ้าที่พบในชั้นที่ ๒ เจ้าหน้าที่ตำรวจ บก.ปอศ. ได้ยึดไว้ เพื่อเป็นหลักฐานประกอบการดำเนินคดีอาญากับผู้ผลิตเพื่อขายและผู้ที่เกี่ยวข้องตามกฎหมายต่อไป ส่วนเสื้อผ้าที่พบในชั้นที่ ๑ และชั้นที่ ๓ พนักงานเจ้าหน้าที่ของ สคบ. ได้ใช้อำนาจตามมาตรา ๕ (๒) ยึดสินค้าเสื้อผ้าสำเร็จรูปไว้ (เสื้อยืด จำนวน ๓ ตัว) เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

๙.๗ สคบ. ลงพื้นที่คุ้มครองผู้บริโภคอย่างต่อเนื่องตรวจเข้มฉลากสินค้าแผ่นเหล็กเมทัลชีท

เมื่อวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๘ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค นำทีม พร้อมด้วย นายอนุพงษ์ เจริญเวช ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ และเจ้าหน้าที่ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบธุรกิจที่ผลิตและจำหน่ายแผ่นเหล็กเมทัลชีท สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคจำนวนมาก เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เมทัลชีทที่เป็นสินค้าที่ผลิตมาจากเหล็กกล้าทรงแบนเคลือบโลหะที่เคลือบสีและไม่เคลือบสีเพื่อใช้ในการก่อสร้างที่อยู่อาศัย รวมถึงสิ่งปลูกสร้างต่าง ๆ เกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน ก่อให้เกิดปัญหาทั้งด้านสุขภาพและความปลอดภัย ไม่มีคุณภาพ เช่น ผิวเคลือบเสื่อมสภาพอย่างรวดเร็ว เกิดสนิมภายในไม่กี่เดือน ฝุ่นสนิมฟุ้งกระจายกระทบระบบทางเดินหายใจ หรือโครงหลังคาเสียหายเร็วกว่าที่โฆษณาไว้ ซึ่งผลิตภัณฑ์เมทัลชีท (Metal Sheet) ในประเทศไทยต้องเป็นไปตามมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) ที่บังคับใช้ และต้องจัดทำฉลากสินค้าให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการว่าด้วยฉลากกำหนด เช่น ชื่อประเภทหรือชนิดของสินค้าเครื่องหมายการค้าที่จดทะเบียนในไทย สถานที่ตั้งของผู้ผลิตเพื่อขายหรือของผู้สั่งหรือนำเข้ามาจำหน่ายภายในไทย ความหนาของเนื้อเหล็กก่อนเคลือบและหลังเคลือบ วัน เดือน ปีที่ผลิต/ปีที่หมดอายุ ราคา (ระบุหน่วยเป็นบาท)

ที่ผ่านมา สคบ. ได้ลงพื้นที่อย่างต่อเนื่องในการตรวจสอบและเฝ้าระวังผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นผู้ผลิตและจำหน่ายสินค้าประเภทแผ่นเหล็กเมทัลชีท ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จากการตรวจสอบพบว่า ผู้ประกอบธุรกิจได้สั่งซื้อเหล็กม้วนมาจากผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นผู้ผลิตในประเทศไทยและผู้นำเข้ามาจากต่างประเทศ โดยสั่งซื้อมาจากบริษัทที่เป็นผู้ผลิตและเป็นผู้สั่งหรือนำเข้าสินค้าประเภทเหล็กม้วนรายใหญ่ในประเทศไทย ซึ่งเหล็กม้วนดังกล่าวมีการจัดทำฉลากแต่การแสดงฉลากไม่ถูกต้องครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด โดยพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ทำการยึด อายัดสินค้าประเภทแผ่นเหล็กกล้าทรงแบนเคลือบโลหะที่เคลือบสีและไม่เคลือบสี แผ่นเหล็กหลังคาเมทัลชีทของผู้ประกอบธุรกิจมาเพื่อทำการรอส่งทดสอบพิสูจน์

หาชั้นคุณภาพ ความหนาของเนื้อเหล็กก่อนเคลือบ BMT ความหนารวมเคลือบโลหะและเคลือบสี TCT กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่ามีการใช้ข้อความบนฉลากสินค้าที่เป็นเท็จเกินจริงหรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญหรือไม่

ทั้งนี้ สคบ. ขอแจ้งเตือนผู้ประกอบธุรกิจ ที่จำหน่ายสินค้าที่ควบคุมฉลากโดยไม่มีฉลากหรือมีฉลากไม่ถูกต้อง โดยรู้หรือควรจะรู้ว่าการแสดงฉลากเช่นนั้นไม่เป็นไปตามกฎหมายจะมีความผิดตามมาตรา ๕๒ ของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๖ เดือน หรือปรับไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับส่วนในกรณีที่เป็นผู้ผลิตเพื่อขาย หรือผู้สั่งหรือนำเข้าสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักร จะต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๑ ปี หรือปรับไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ สคบ. จะเดินหน้าตรวจสอบพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจอย่างต่อเนื่องและเข้มงวดและจัดระเบียบการจำหน่ายสินค้าไม่จัดทำฉลาก ฉลากไม่ถูกต้อง เพื่อปกป้องสิทธิของผู้บริโภคอย่างเป็นรูปธรรมพร้อมขอให้ผู้บริโภค ตรวจสอบฉลากทุกครั้งก่อนซื้อ เพิ่มความระมัดระวังในการซื้อสินค้าช่องทางออนไลน์ ตรวจสอบแหล่งที่มาของสินค้า และข้อมูลการรับประกันก่อนตัดสินใจซื้อ หากผู้บริโภคพบเห็นหรือได้รับความเสียหายจากการซื้อสินค้าที่ไม่มีฉลาก หรือฉลากไม่ถูกต้อง สามารถแจ้งเบาะแสหรือขอรับคำปรึกษาได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือร้องเรียนผ่านทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect และเว็บไซต์ www.ocpb.go.th

๙.๘ สคบ.ร่วมกิจกรรมต่อต้านบุหรี่ไฟฟ้า โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) โรงเรียนศึกษานารี โรงเรียนสุรศักดิ์มนตรี และโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล

เมื่อวันที่ ๒ - ๕ กันยายน ๒๕๖๘ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยกองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร ร่วมจัดกิจกรรมและจัดนิทรรศการให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้โภคเบื้องต้น การใช้ชีวิตออนไลน์อย่างปลอดภัย และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสินค้าอันตราย (โดยเฉพาะบุหรี่ไฟฟ้า) ณ โรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร จัดโดยสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานครและภาคีเครือข่ายส่งเสริมสุขภาวะเยาวชนกรุงเทพมหานคร โดยมีกิจกรรมเสริมสร้างความรู้จากหลายหน่วยงาน อาทิ สำนักงานอาหารและยา สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด สำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ กรมควบคุมโรค กรมสุขภาพจิต สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และ สคบ. โดยเป็นกิจกรรมฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจเสริมทักษะชีวิตเกี่ยวกับปัจจัยเสี่ยงของสุขภาพเยาวชน (สุขภาพจิต โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ ยาเสพติด บุหรี่ไฟฟ้า ฯลฯ) มุ่งเน้นการสร้างภูมิคุ้มกันทางสังคม เพื่อการใช้ชีวิตอย่างมีคุณภาพในอนาคต โดยจะมีการจัดกิจกรรมในโรงเรียนนำร่องในพื้นที่กรุงเทพฯ รวม ๑๔ ครั้ง (๑๔ โรงเรียน)

๙.๙ สคบ. ร่วมรายการสถานีประชาชน ประเด็น ร้องธุรกิจแฟรนไชส์เสริมความงามไม่เป็นไปตามสัญญา

เมื่อวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายให้ นายณัชภัทร ขาวแก้ว ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์และติดตามสอดส่องการประกอบธุรกิจกองคุ้มครองผู้บริโภค ๔ (สคบ.) เข้าร่วมสัมภาษณ์ในรายการ “สถานีประชาชน” ออกอากาศสดทางสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ในประเด็น ร้องธุรกิจแฟรนไชส์เสริมความงาม ไม่เป็นไปตามสัญญา จากกรณีที่มีผู้ประกอบธุรกิจลงทุนซื้อธุรกิจแฟรนไชส์เสริมความงามจากบริษัทหนึ่ง โดยการซื้อในรูปแบบพรีเมี่ยม ทั้งอุปกรณ์ต่างๆ ผลิตภัณฑ์ พร้อมมีการสอนอย่างเป็นระบบ โดยสามารถเปิดเป็นคลินิกได้ทันที ต่อมาผู้ประกอบธุรกิจพบว่า อุปกรณ์ที่ได้รับไม่ได้มาตรฐาน และผลิตภัณฑ์ไม่มีเครื่องหมาย อย. ประกอบกับมีผู้เสียหายแจ้งกับคลินิกว่าเกิดอาการแพ้หลังจากใช้บริการ ผู้ประกอบธุรกิจจึงติดต่อไปที่บริษัท แต่กลับถูกบ่ายเบี่ยงไม่รับผิดชอบ จึงมาขอความเป็นธรรมทาง สคบ. ได้แนะนำให้ผู้เสียหายจากการเข้าใช้บริการ สามารถยื่นเรื่องร้องทุกข์ต่อ สคบ. และได้ฝากความห่วงใยต่อผู้บริโภคตรวจสอบผลิตภัณฑ์ว่าได้มาตรฐานหรือไม่ก่อนเข้ารับบริการ

ทั้งนี้หากผู้บริโภคท่านใดที่ได้รับความเสียหายจากกรณีดังกล่าว สามารถร้องทุกข์ได้ทางเว็บไซต์ www.ocbp.go.th และทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect

๙.๑๐ สคบ. รับ ๒ รางวัลเลิศรัฐ ปี ๒๕๖๘ ตอกย้ำความเป็นผู้นำด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและการบริหารจัดการภาครัฐ

เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๘ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมด้วยนางจรัสศรี ธนิทธิพันธ์ ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เข้ารับรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี ๒๕๖๘ ณ ห้องรอยัลจูบิลี่ บอลรูม อาคารชาเลนเจอร์ อิมแพคเมืองทองธานี จังหวัดนนทบุรี จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) ได้แก่

๑) รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประเภทรายหมวด (หมวด ๖ กระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม) โดยมีศาสตราจารย์กิตติคุณบวรศักดิ์ อุวรรณโณ กรรมการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการ ให้เกียรติเป็นประธานในพิธีมอบรางวัลสาขาดังกล่าว

๒) รางวัลบริการภาครัฐ ประเภทบูรณาการข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล จากผลงาน “ระบบบริการข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Connect)” โดยมีนายไมตรี อินทุสุต ประธานคณะทำงานเสริมสร้างประสิทธิภาพการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการและผู้ทรงคุณวุฒิในคณะทำงานตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ ให้เกียรติเป็นประธานในพิธีมอบรางวัลสาขาดังกล่าว

สคบ. ได้นำแนวทางการจัดการกระบวนการที่มีการออกแบบมุ่งเน้นนวัตกรรม (ProcessRe Design) โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ เช่น ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค (OCPB Complaint) ระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ (OCPB Mediate) และระบบจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง (OCPB Direct) ซึ่งเป็นการตอบโจทย์เชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร สร้างความยืดหยุ่น ทันสมัย และวัดผลได้ สามารถนำข้อมูลมาสนับสนุนในการตัดสินใจ ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพ เป็นการสะท้อนถึงบทบาทของ สคบ. ในอนาคตที่ยั่งยืน

นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ กล่าวว่า “ที่ผ่านมา สคบ. ได้รับรางวัลต่างๆ มากมาย แต่ปีนี้ถือเป็นการเปลี่ยนแปลง สคบ. ในหลายด้านและเป็นครั้งแรกที่ สคบ. ได้รับ “รางวัลเลิศรัฐ” ซึ่งรางวัลนี้ไม่ได้เป็นเพียงเกียรติยศขององค์กรเท่านั้น แต่เป็นการร่วมแรงร่วมใจของเจ้าหน้าที่ทุกคนที่มุ่งมั่นทำงานเพื่อปกป้องสิทธิ

ผู้บริโภคอย่างแท้จริง และจะเดินหน้าพัฒนานวัตกรรมและระบบบริการที่ทันสมัย เพื่อให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคได้อย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม” เฉกเช่นเดียวกับผลงานของ สคบ. ในปีที่ผ่านมา เช่น ๑.ผู้บริโภคได้รับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ๒.มาตรการตรวจยึดบุหรี่ไฟฟ้า ๓.พัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ ๔.สร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคเพิ่มขึ้น ๕.ยกระดับศักยภาพเจ้าหน้าที่ด้านการสืบสวนสอบสวนเพิ่มขึ้น เป็นต้น

ทั้งนี้ สคบ. ยังมีการพัฒนานวัตกรรม Chatbot AI สคบ. เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการคุ้มครองสิทธิได้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น พร้อมทั้ง ขับเคลื่อนการบริหารจัดการภาครัฐ ๔.๐ โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มขึ้น สำหรับการได้รับรางวัลเลิศรัฐครั้งนี้ เป็นสิ่งที่ยืนยันถึงความมุ่งมั่นและความสำเร็จของ สคบ. ในการปกป้องสิทธิผู้บริโภคและสร้างหลักประกันความเป็นธรรมให้แก่ผู้บริโภค พร้อมยกระดับการทำงานภาครัฐให้ทัดเทียมระดับมาตรฐานสากล

๙.๑๑ สคบ. ออกประกาศคุมเข้มธุรกิจเสริมความงาม

OCPB
PRESS RELEASE

ข่าว 94 /2568
วันที่ 15 กันยายน 2568

สคบ. ออกประกาศคุมเข้มธุรกิจเสริมความงาม

ปัจจุบัน การใช้บริการเสริมความงามก้าวล้ำได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย หรือแม้กระทั่งการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ แต่ในอีกด้านหนึ่ง สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ก็ยังคงได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนจำนวนมากว่าถูกผู้ประกอบธุรกิจบางรายเอาเปรียบผ่านสัญญาสำเร็จรูป และการขายคอร์สที่ไม่เป็นธรรม

ที่ผ่านมา สคบ. พบว่า กรณีร้องเรียนที่พบมาก ได้แก่ การกำหนดเงื่อนไขที่ไม่เป็นธรรมในสัญญา เช่น สิทธิในการเลิกสัญญา การริบเงินหรือปฏิเสธการคืนเงิน ห้ามโอนสิทธิให้ผู้อื่นใช้บริการได้ หรือการริบเงินค่าบริการทั้งหมดหากผู้บริโภคไม่สามารถเข้าใช้บริการได้ภายในระยะเวลาที่ตามกำหนด นอกจากนี้ยังพบข้อสัญญาที่ระบุว่า ผู้ใช้บริการจะไม่สามารถเรียกร้องความรับผิดจากบริษัทหรือบุคลากรทางการแพทย์ได้ หากเกิดอาการเจ็บป่วยหรือบาดเจ็บจากการใช้บริการ ถือเป็นเงื่อนไขที่เอาเปรียบและสร้างความเสียหายแก่ผู้บริโภคโดยตรง

อีกหนึ่งปัญหาที่น่ากังวล คือ พฤติกรรมการขายเชิงกดดันของพนักงานบางราย ที่ชักชวนหว่านล้อม และเร่งรัดให้ตัดสินใจทันที ทำให้ผู้บริโภคหลายคนต้องจ่ายเงินจำนวนมากโดยไม่ได้ไตร่ตรองรายละเอียดของสัญญาให้รอบคอบ

นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เปิดเผยว่า สคบ. ได้เร่งดำเนินการออก**ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา** เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็น**ธุรกิจควบคุมสัญญา**" พร้อมบังคับใช้ "**สัญญามาตรฐาน**" ที่ผู้ประกอบธุรกิจทุกแห่งต้องยึดถือปฏิบัติ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริโภค และยกระดับมาตรฐานธุรกิจเสริมความงามให้โปร่งใสและเป็นธรรม ซึ่งการประกอบธุรกิจดังกล่าวจะมีข้อตกลงกับผู้บริโภคในการเข้ารับบริการอย่างต่อเนื่องตามจำนวนครั้งหรือภายในระยะเวลาที่กำหนด ด้วยวิธีการนวด สปา วิธีอื่นใดเพื่อความสะอาด ความสวยงาม การปกป้อง ดูแล ผิวหน้า ผิวกาย ผิวพรรณ การควบคุมการลดน้ำหนัก การดูแลสัดส่วนของร่างกาย รวมถึงการให้บริการเสริมความงามผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีประเด็นที่เป็นสาระสำคัญ ดังนี้

1.**สิทธิบอกเลิกสัญญาภายใน 7 วัน** หากยังไม่ได้ใช้บริการ ผู้บริโภคสามารถยกเลิกสัญญาได้โดยไม่มีเงื่อนไข และผู้ประกอบธุรกิจต้องคืนเงินเต็มจำนวน

2. **สิทธิในการขอคืนเงินตามสัดส่วน** หากผู้ประกอบธุรกิจ ปิดกิจการ ปิดปรับปรุง หรือย้ายสถานที่ ซึ่งผู้บริโภคไม่สามารถใช้บริการที่อื่น หรือสาขาอื่นได้ หรือมีหลักฐานการรับรองการเจ็บป่วยจากแพทย์ หากใช้บริการเสริมความงามอาจเป็นเหตุให้ได้รับอันตรายต่อสุขภาพหรือร่างกาย การโอนสิทธิในการใช้บริการไปยังบุคคลภายนอกโดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้บริโภค ตลอดจนไม่สามารถให้บริการได้ตามสัญญา

การบริการล่าช้าเกินสมควร ให้บริการที่ก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้บริโภคและไม่สามารถแก้ไขการให้บริการนั้นได้ภายใน 7 วันนับแต่วันที่รับแจ้ง ให้ผู้ประกอบธุรกิจคืนเงินตามสัดส่วนที่ผู้บริโภคยังไม่ได้เข้าไปใช้บริการ

3.**กำหนดระยะเวลาคืนเงินชัดเจน** กรณีชำระคืนเป็นเงินสดหรือเงินโอน หรือเช็ค มีกำหนดระยะเวลาภายใน 15 วัน หรือกรณีชำระคืนผ่านบัตรเครดิต มีกำหนดภายใน 45 วัน นับแต่มีการบอกเลิกสัญญา

ทั้งนี้ การออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา และกำหนดแบบสัญญามาตรฐานสัญญาให้บริการเสริมความงาม เพื่อสร้างมาตรฐานความเป็นธรรม ความเป็นกลางและคุ้มครองผู้บริโภคจากข้อสัญญาที่เอาเปรียบ หากผู้บริโภคเผชิญปัญหา อย่ารู้สึกว่าต้องต่อสู้เพียงลำพัง สคบ. พร้อมจะเป็นที่พึ่งให้กับผู้บริโภค สำหรับผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการใช้สินค้าและบริการ สามารถขอคำปรึกษาได้ที่สายด่วน 1166 ร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือ เว็บไซต์ www.ocpb.go.th และสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนได้ที่ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ทุกจังหวัด หรือตามองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใกล้บ้าน รวมถึงเมืองพัทยาและสำนักงานเขตทุกแห่งในกรุงเทพมหานคร ตลอดจนช่องทางการร้องทุกข์ ผ่านระบบ Traffy Fondue (ทราฟฟี่ ฟองดูว์) เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกรวดเร็ว ไม่เพิ่มภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางให้กับผู้บริโภค

สคบ. 1166 www.ocpb.go.th

๙.๑๒ สคบ. พร้อมช่วยเหลือผู้บริโภค

เมื่อวันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมาย นายฐิตินันท์ สิงหา รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นผู้แทนรับเรื่องร้องทุกข์จากทีมสายไหมต้องรอด นำโดย นายเอกภพ เหลืองประเสริฐ กรณีประชาชนถูกมิจฉาชีพหลอกโอนเงินกว่า ๒๐๐ ล้านบาท ณ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ สคบ. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) อาคารศูนย์ราชการถนนแจ้งวัฒนะ กรุงเทพฯ จากกรณีที่เป็นข่าวผู้เสียหายถูกมิจฉาชีพหลอกโอนเงินนับ ๑๐ ราย รวมมูลค่าความเสียหายไม่ต่ำกว่า ๒๐๐ ล้านบาท ทีมสายไหมต้องรอด ได้นำกลุ่มผู้เสียหายดังกล่าวเข้ายื่นเรื่องร้องทุกข์เพื่อขอให้ สคบ. ดำเนินการช่วยเหลือผู้เสียหายที่ถูกมิจฉาชีพให้โอนเงิน รวมถึงประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งดำเนินการ ในกรณีดังกล่าวอย่างเร่งด่วน ซึ่งผู้บริโภคได้ดำเนินการร้องทุกข์ต่อเจ้าพนักงานตำรวจและแจ้งทำการอายัดบัญชีธนาคารของมิจฉาชีพ รวมทั้งบัญชีนิติบุคคล และบัญชีบุคคล ที่รับโอนเงินไปโดยตรงจากผู้บริโภค แต่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีขั้นตอนการดำเนินการหลายขั้นตอนในการอายัดเงินจากบัญชีจนทำให้มิจฉาชีพเอาเงินที่ได้จากการโอนของผู้บริโภคไปซื้อสินค้า และผู้ที่รับโอนเงินได้รับความเสียหายโดยถูกธนาคารอายัด ซึ่งผู้บริโภคได้รับผลกระทบทำให้เกิดความเสียหายเป็นวงกว้าง

นายฐิตินันท์ สิงหา รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กล่าวว่า จากกรณีดังกล่าว สคบ. ยินดีที่จะรับเรื่องร้องทุกข์จากทีมสายไหมต้องรอด โดยจะเร่งดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภคโดยให้พนักงานสืบสวนสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานต่าง ๆ และเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเข้ามาร่วมพูดคุย รวมถึงผู้ประกอบธุรกิจเข้ามาให้ถ้อยคำต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ในเรื่องพยานหลักฐานและข้อเท็จจริงจะต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด รวมถึงเรื่องของการอายัดบัญชีของผู้บริโภคจะเป็นกฎหมายอาญา ซึ่งประเด็นดังกล่าวจะต้องมีการหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย เพื่อหาแนวทางและมาตรการช่วยเหลือผู้บริโภค ในการบรรเทาความเดือดร้อนอย่างเร่งด่วน สำหรับความเสียหายที่เกิดจากการใช้สินค้าหรือบริการ สคบ. จะมอบหมายพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ทำการสืบสวนและสอบสวนเพื่อช่วยเหลือผู้บริโภคตามกฎหมายต่อไป

หากผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการใช้สินค้าและบริการ สามารถขอคำปรึกษาได้ที่ cสายด่วน ๑๑๖๖ หรือยื่นเรื่องร้องเรียนผ่าน แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th รวมถึงคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทุกจังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใกล้บ้าน เมืองพัทยา และสำนักงานเขตทุกแห่งในกรุงเทพมหานคร อีกทั้งยังสามารถใช้ช่องทางดิจิทัลผ่านระบบ Traffy Fondue (ทราฟฟี่ ฟองดูว์) เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้บริโภค

๙.๑๓ สคบ. บูรณาการ ๕ หน่วยงาน จัดหนัก ๑๘ โกดังสินค้านำเข้าไม่ได้มาตรฐาน

เมื่อวันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) ได้มอบหมายให้ นายอนุพงษ์ เจริญเวช ผู้อำนวยการคุ้มครองผู้บริโภค ๒ และนายกิตติ อึ้งมณีภรณ์ ผู้อำนวยการกองศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร และเจ้าหน้าที่ สคบ. ร่วมบูรณาการกับสำนักงานกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (สอท.) กองบังคับการตำรวจตระเวนชายแดนภาค ๑ กรมสรรพสามิต และกรมศุลกากร ลงพื้นที่ตรวจสอบโกดังสินค้าจำนวน ๑๘ แห่ง ซึ่งตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร พบสินค้าไม่ได้มาตรฐาน ไม่ตรงปก จำนวนมหาศาล ซึ่งจัดทำฉลากสินค้าไม่ถูกต้องและยังเป็นสินค้าลอกเลียนแบบละเมิดลิขสิทธิ์เป็นจำนวนมาก เช่น โดรน ปืนเป่าลมร้อน หัวเทียนรถมอเตอร์ไซต์ เครื่องต้มไข่อัตโนมัติ หม้อไฟฟ้าเอนกประสงค์ ที่นอนเป่าลม พัดลมตั้งโต๊ะ พัดลมมือถือ อุปกรณ์สำนักงาน กระดาษทิชชู อุปกรณ์ทางการเกษตร แบตเตอร์รี่เครื่องใช้ไฟฟ้า เสื้อผ้า รองเท้า แก้วเก็บความเย็น ฯลฯ โดยสินค้าดังกล่าวเป็นสินค้านำเข้ามาจากต่างประเทศ ก่อนกระจายขายผ่านช่องทางออนไลน์ยอดนิยม ทั้ง ไลฟ์เฟซบุ๊ก (Facebook) ติ๊กต๊อก (TikTok) ลาซาด้า (Lazada) และช๊อปปี้ (Shopee) ฯ โดยใช้กลยุทธ์ในการโฆษณาชวนเชื่อ รวมถึงขายราคาถูกกว่าท้องตลาด ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้ออย่างรวดเร็ว ไม่ทันไตร่ตรองให้ถี่ถ้วนถึงความคุ้มค่าระหว่างคุณภาพกับราคา มีลักษณะการขายแบบโอนเงินค่าสินค้าก่อนและแบบเก็บเงินปลายทาง ซึ่ง สคบ. ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคจำนวนมากในกรณีสินค้าไม่ตรงปก ไม่ได้มาตรฐาน เข้าข่ายมีความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ในการปฏิบัติการวันนี้ ได้ทำการยึด อายัดสินค้าที่มีไว้เพื่อจำหน่าย เพื่อนำไปทำการตรวจสอบตามอำนาจหน้าที่ต่อไป โดยมีมูลค่ามากกว่าห้าล้านบาท ถือเป็นการกวาดล้างครั้งใหญ่ที่ตอกย้ำว่า สคบ. จะไม่ยอมให้ผู้บริโภค ต้องถูกเอาเปรียบและเสียเปรียบจากสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานและไม่ตรงปก และจะเดินหน้าปราบปรามอย่างต่อเนื่องและเข้มงวดในการจัดระเบียบการจำหน่ายสินค้าไม่จัดทำฉลาก ฉลากไม่ถูกต้องเพื่อปกป้องสิทธิของผู้บริโภคและสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภคว่าสินค้าที่จำหน่ายในประเทศไทยต้องมีความปลอดภัย ได้มาตรฐาน เป็นธรรมต่อผู้บริโภคทุกคน และขอเตือนผู้บริโภคก่อนซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ ควรพิจารณาเลือกซื้อสินค้าจากแหล่งที่เชื่อถือได้ ตรวจสอบข้อมูลให้รอบคอบก่อนตัดสินใจซื้อ

โดยพิจารณาจากผู้ประกอบธุรกิจที่มีข้อมูลสินค้าครบถ้วน พิจารณารีวิวจากลูกค้าที่เคยซื้อหรือใช้บริการรวมทั้งตรวจสอบระยะเวลาการรับประกันสินค้า

หากผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการซื้อสินค้าหรือบริการ สามารถขอคำปรึกษาได้ที่สายด่วน ๑๑๖๖ หรือยื่นเรื่องร้องเรียนผ่าน แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th รวมถึงคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทุกจังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใกล้บ้าน เมืองพัทยา และสำนักงานเขตทุกแห่งในกรุงเทพมหานคร อีกทั้งยังสามารถใช้ช่องทางดิจิทัลผ่านระบบ Traffy Fondue (ทราฟฟี่ ฟองดูว์) เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้บริโภค

๙.๑๔ สคบ. พร้อมทุกมิติ ! ปกป้องสิทธิผู้บริโภค เดินหน้าฟ้องคดี รถยนต์ไฟฟ้า NETA

ข่าว 97 /2568

วันที่ 22 กันยายน 2568

สคบ. พร้อมทุกมิติ ! ปกป้องสิทธิผู้บริโภค
เดินหน้าฟ้องคดี รถยนต์ไฟฟ้า NETA

จากเหตุการณ์ที่มีผู้บริโภคจำนวนมากได้รับความเดือดร้อนและเสียหาย กรณีซื้อรถยนต์ยี่ห้อ NETA จากบริษัท เนต้า ออโต้ (ไทยแลนด์) จำกัด แล้วประสบปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการหลังการขาย เช่น การเคลมตามสัญญารับประกันคุณภาพสินค้าที่ต้องใช้ระยะเวลานานในการรออะไหล่หรืออุปกรณ์รถยนต์ส่งมอบป้ายทะเบียนล่าช้า การปิดตัวของศูนย์บริการ

นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กล่าวว่า “กรณีเกี่ยวกับรถยนต์ไฟฟ้าเนต้าเป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อผู้บริโภค สคบ. ได้เดินหน้าอย่างเต็มกำลังเพื่อปกป้องสิทธิของผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรม ที่ผ่านมา สคบ. เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคอย่างใกล้ชิด โดยมีการลงพื้นที่ บริษัท เนต้าฯ เพื่อสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมเกี่ยวกับกรณีผู้บริโภคไม่ได้รับบริการหลังการขาย และสั่งการให้เจ้าที่ สคบ. ลงพื้นที่ บริษัท เนต้าฯ ทุกสัปดาห์ เพื่อติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิดและเร่งรัดให้บริษัท เนต้าฯ ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคอย่างเป็นรูปธรรม พร้อมทั้งเชิญตัวแทนบริษัท เนต้าฯ และผู้บริโภค มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อทำการเจรจาไกล่เกลี่ย ซึ่งสามารถเจรจาตกลงได้บางส่วน และสำหรับกรณีไม่สามารถเจรจาตกลงกันได้ ปัจจุบัน สคบ. ดำเนินการรวบรวมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาดำเนินคดี ตามมาตรา 39 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แทนผู้บริโภคด้วยแล้ว”

ทั้งนี้ สคบ. มุ่งมั่นที่จะยืนหยัดเคียงข้างประชาชน พร้อมขอความร่วมมือจากผู้ประกอบธุรกิจประกอบธุรกิจอย่างมีธรรมภิบาล โดยจะผลักดันกลไกการคุ้มครองสิทธิให้เข้มแข็งมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาเชิงโครงสร้างในระยะยาว หากผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการใช้สินค้าและบริการสามารถขอคำปรึกษาได้ที่สายด่วน 1166 ร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือ เว็บไซต์ www.ocpb.go.th รวมถึงคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทุกจังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใกล้บ้าน เมืองพัทยา และสำนักงานเขตทุกแห่งในกรุงเทพมหานคร อีกทั้งยังสามารถใช้ช่องทางดิจิทัลผ่านระบบ Traffy Fondue (ทราฟฟี่ ฟองดูว์) เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้บริโภค

๙.๑๕ สคบ. กำหนด “รถยนต์และรถยนต์ไฟฟ้า - รถจักรยานยนต์และรถจักรยานยนต์ไฟฟ้า” เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลากเพื่อสร้างมาตรฐานและความโปร่งใส

ข่าว 98/2568

วันที่ 23 กันยายน 2568

สคบ. กำหนด “รถยนต์และรถยนต์ไฟฟ้า–รถจักรยานยนต์และรถจักรยานยนต์ไฟฟ้า”
เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลากเพื่อสร้างมาตรฐานและความโปร่งใส

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) โดยนายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เปิดเผยว่า ขณะนี้คณะกรรมการว่าด้วยฉลากได้ออกประกาศให้รถยนต์ รถยนต์ไฟฟ้า รถจักรยานยนต์ รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า และรถจักรยานไฟฟ้า เป็น “สินค้าที่ควบคุมฉลาก” โดยตั้งแต่ปี 2566 เป็นต้นมา สคบ. ได้มีการศึกษารายละเอียด ข้อดี ข้อเสีย รวมถึงผลกระทบที่มีต่อผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ ประกอบกับมีการเปิดการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างรอบคอบและรอบด้าน ซึ่งการออกประกาศฯ ดังกล่าวมีเป้าหมายเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคสร้างมาตรฐานในการซื้อขายและเพิ่มความโปร่งใสในตลาดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ โดยผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดทำฉลากที่ชัดเจนครอบคลุมข้อมูลสำคัญ เช่น รุ่น เดือนและปีที่ผลิต รวมถึงเงื่อนไขการรับประกัน ประเภทของแบตเตอรี่ เป็นต้น เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถตัดสินใจได้อย่างรอบคอบและมีข้อมูลครบถ้วน

นายรณรงค์ฯ กล่าวเพิ่มเติมว่า “ปัจจุบันการซื้อขายรถยนต์ รถยนต์ไฟฟ้า รถจักรยานยนต์ รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า และรถจักรยานไฟฟ้า มักมีความซับซ้อนและอาจก่อให้เกิดข้อโต้แย้งได้ หากไม่มีการเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน การประกาศให้สินค้าเหล่านี้อยู่ภายใต้การควบคุมฉลาก จึงเป็นการสร้างหลักประกันด้านความโปร่งใสและความเป็นธรรมทั้งต่อผู้ซื้อและผู้ขาย” มาตรการใหม่นี้ นอกจากจะช่วยยกระดับความเชื่อมั่นของตลาดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ยังเป็นการสนับสนุนการขับเคลื่อนเศรษฐกิจอย่างเป็นธรรม และก้าวสู่การบริโภคที่ปลอดภัยและยั่งยืนในอนาคต

ทั้งนี้ สคบ. ขอเชิญชวนผู้ประกอบธุรกิจปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด และขอให้ประชาชนผู้บริโภค ตรวจสอบฉลากก่อนตัดสินใจซื้อทุกครั้ง หากผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการใช้สินค้าและบริการสามารถขอคำปรึกษาได้ที่สายด่วน 1166 ร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือ เว็บไซต์ www.ocpb.go.th รวมถึงคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทุกจังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใกล้บ้าน เมืองพัทยา และสำนักงานเขตทุกแห่งในกรุงเทพมหานคร อีกทั้งยังสามารถใช้ช่องทางดิจิทัลผ่านระบบ Traffy Fondue (ทราฟฟี่ ฟองดูว์) เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้บริโภค

ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก
เรื่อง ให้รถยนต์และรถยนต์ไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก
เรื่อง ให้จักรยานยนต์ รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า
และรถจักรยานไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

สคบ. 1166 www.ocpb.go.th

๙.๑๖ สคบ. ร่วมรายการสถานีประชาชน ประเด็น บริษัท รับเหมา M ทิ้งงาน เสียหายกว่า ๓๐๐ ล้านบาท

เมื่อวันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๘ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ เข้าร่วมรายการ “สถานีประชาชน” ออกอากาศสดทางสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ในรายการมีการพูดคุยถึงประเด็น สัญญาการสร้างบ้าน โดยพบว่าเนื้องานก่อสร้างยังไม่เหมาะสมกับเงินที่ผู้บริโภคต้องจ่าย เนื่องจากมีรายละเอียดที่ต้องเพิ่มเติมอีกจำนวนมาก อีกทั้งเมื่อเข้าไปดูในเพจของผู้รับเหมามักพบเพียงข้อมูลเชิงบวกที่ใช้ในการโฆษณา แต่กลับไม่ปรากฏความคิดเห็นเชิงลบ ซึ่งถือเป็นแรงจูงใจในการเชิญชวนผู้บริโภค ทั้งนี้ ข้อความโฆษณาถือเป็นสัญญาอย่างหนึ่ง ที่มีผลผูกพันตามกฎหมายสำหรับการคืนเงิน หากผู้เสียหายประสงค์จะยกเลิกสัญญา เงินงวดแรกจะต้องมีคนกลางเข้าตรวจสอบหน้างานก่อน ส่วนเงินที่เกินจากงวดแรก ผู้ประกอบธุรกิจต้องคืนแก่ผู้เสียหาย ขณะที่การคืนเงินในงวดที่สอง หากผู้เสียหายว่าจ้างช่างรายอื่นมาดำเนินการก่อสร้างต่อ แต่ค่าใช้จ่ายสูงเกินกว่าวงเงินตามสัญญากับผู้รับเหมารายแรก ส่วนต่างดังกล่าวถือเป็น ค่าเสียหาย ที่ผู้เสียหายมีสิทธิได้รับ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการตกลงกันระหว่างผู้เสียหายและผู้ประกอบธุรกิจ หากผู้บริโภคท่านใดได้รับความเสียหายจากกรณีดังกล่าว สามารถร้องทุกข์ได้ทางเว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect

๙.๑๗ สคบ. ประชุมร่วมกับ ๑๔ หน่วยงาน หารือแนวทางช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการอายัดบัญชีธนาคาร

เมื่อวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๘ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) นำโดยเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ สคบ. ร่วมประชุมหารือร่วมกับ ๑๔ หน่วยงาน ได้แก่ ๑) ธนาคารแห่งประเทศไทย ๒) สมาคมธนาคารแห่งประเทศไทย ๓) ศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ศปอท.) และสถาบันการเงิน ๑๑ แห่ง เพื่อเร่งหาแนวทางช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากอายัดบัญชีธนาคาร

สคบ. ได้รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้ร้องในประเด็นการถูกระงับบัญชี จำนวน ๙ ราย แบ่งเป็นกรณีถูกชักชวนให้ลงทุนเทรดหุ้น จำนวน ๕ ราย ซึ่งมีการชักชวนโดยอ้างว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการเทรดหุ้นรายวัน ช่วงแรกจะได้รับผลกำไรทุกครั้ง แต่เมื่อต้องการถอนเงิน ผู้ร้องจะต้องถูกเรียกเก็บค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้นถึง ๑๐ เปอร์เซ็นต์ ของยอดกำไร หากไม่จ่ายค่าธรรมเนียมจะไม่สามารถนำเงินออกจากบัญชีได้ และกรณีถูกอายัดบัญชีจากธนาคารของตนเอง จำนวน ๔ ราย ซึ่งอาจมีเส้นทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับบัญชีม้า จึงไม่สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ตามปกติ จากการประชุมในวันนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีแนวทางในการช่วยเหลือผู้ร้องในกรณีดังกล่าว โดย ศปอท. และธนาคารพาณิชย์ ได้ปรับแนวทางการระงับธุรกรรมและกระบวนการจัดการการระงับเพื่อบรรเทาผลกระทบต่อประชาชน โดยให้ธนาคารพาณิชย์ดำเนินการหลังจากลูกค้าติดต่อ ศปอท. โทร ๑๔๔๑ กด ๒ เพื่อขอปลดล็อก ธนาคารพาณิชย์จะตรวจสอบข้อมูลของผู้ได้รับผลกระทบที่ได้รับจาก ศปอท. โดยเร็วที่สุด ไม่เกิน ๒ ชั่วโมง (วันละ ๓ รอบ) เพื่อส่งกลับให้ ศปอท.ประมวลผล และส่งกลับมายังธนาคารเพื่อปลดล็อกการทำธุรกรรม รวมระยะเวลาไม่เกิน ๔ ชั่วโมง รวมถึงในกรณีที่ผู้ที่ถูกระงับบัญชีที่มิได้มีการแจ้งตามขั้นตอนดังกล่าว ธนาคารก็จะพิจารณาตรวจสอบเส้นทางการเงิน และหากเชื่อได้ว่าเป็นบัญชีที่มิได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับบัญชีที่ผิดกฎหมายก็จะดำเนินการปลดล็อกบัญชีด้วย ทั้งนี้ สคบ. จะเชิญธนาคารที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

กับการระงับบัญชีและอายัดบัญชีที่ผู้ร้องได้ร้องทุกข์ไว้มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป สำหรับผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการใช้สินค้าและบริการ สามารถขอคำปรึกษาได้ที่สายด่วน ๑๑๖๖ ร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือ เว็บไซต์ www.ocpb.go.th และสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนได้ที่ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ทุกจังหวัดหรือตามองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใกล้บ้าน รวมถึงเมืองพัทยาและสำนักงานเขตทุกแห่งในกรุงเทพมหานคร ตลอดจนช่องทางการร้องทุกข์ผ่านระบบ Traffy Fondue (ทราฟฟี่ ฟองดูว์) เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ไม่เพิ่มภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางให้กับผู้บริโภค

๙.๑๘ สคบ. เอาจริง! ตรวจสอบปัญหาที่อยู่อาศัยในโครงการหมู่บ้าน

เมื่อวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายให้นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ ลงพื้นที่ตรวจสอบโครงการหมู่บ้านจัดสรร เขตคันนายาว รับฟังปัญหาผู้บริโภคประมาณ ๕๐ ราย กรณีซื้อบ้านและที่ดิน ต่อมาถนนภายในโครงการจดทะเบียนเป็นภาระจำยอม ทำให้มีรถบรรทุกขนาดใหญ่เข้า - ออก ส่งผลกระทบต่อการอยู่อาศัย รวมทั้งพบปัญหาสาธารณูปโภคอื่น ๆ โดย สคบ. ได้อธิบายแนวทางการให้ความช่วยเหลือและจะรวบรวมข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมต่อไป

๙.๑๙ สคบ. คุมเข้มธุรกิจเช่าซื้อรถแทรกเตอร์และเครื่องจักรกลการเกษตร ออกกฎหมายใหม่คุ้มครองเกษตรกรและผู้บริโภค

ข่าว 100/2568

วันที่ 29 กันยายน 2568

สคบ. คุมเข้มธุรกิจเช่าซื้อรถแทรกเตอร์และเครื่องจักรกลการเกษตร ออกกฎหมายใหม่คุ้มครองเกษตรกรและผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เดินหน้าคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเข้มข้น ล่าสุดได้ออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถแทรกเตอร์ที่ใช้ในการเกษตรและเครื่องจักรกลการเกษตรเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2568 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 10 มกราคม 2569 เพื่อสร้างความเป็นธรรมในการทำสัญญาเช่าซื้อและป้องกันไม่ให้ผู้บริโภคโดยเฉพาะเกษตรกรถูกเอาเปรียบจากสัญญาที่ไม่เป็นธรรม

นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เปิดเผยว่า กฎหมายฉบับนี้ถือเป็นก้าวสำคัญในการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในภาคเกษตรกรรม โดยกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องใช้ข้อสัญญาที่เป็นธรรม และข้อสัญญาต้องมีสาระสำคัญตามแบบสัญญามาตรฐาน ตามที่กฎหมายกำหนด พร้อมทั้งต้องเปิดเผยรายละเอียดที่สำคัญ เช่น รายละเอียดการชำระราคาค่าเช่าซื้อ วิธีการคำนวณเงินที่ผู้บริโภคต้องชำระ ผู้บริโภคสามารถขอผ่อนผันระยะเวลาชำระหนี้เงินค่าเช่าซื้อ ส่วนลดกรณีผู้บริโภคปิดบัญชีค่าเช่าซื้อ อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง (Effective Interest Rate) ต้องไม่เกินอัตราร้อยละสิบห้าต่อปี รวมถึง สิทธิในการบอกเลิกสัญญาของผู้บริโภค และตารางแสดงภาระหนี้ เป็นต้น

“ที่ผ่านมามีเกษตรกรจำนวนไม่น้อยได้รับความเดือดร้อนจากสัญญาเช่าซื้อที่ไม่โปร่งใส ขาดความเป็นธรรม ส่งผลให้มีภาระหนี้สินบานปลาย การออกประกาศฉบับนี้จะช่วยลดปัญหาการเอารัดเอาเปรียบ และสร้างความเชื่อมั่นให้กับเกษตรกรและผู้บริโภค” นายรณรงค์ฯ กล่าว

นอกจากนี้ หากผู้ประกอบธุรกิจไม่ปฏิบัติตามประกาศนี้ จะถือว่ามีความผิดตามกฎหมาย และมีบทลงโทษตามที่กำหนด ซึ่ง สคบ. จะติดตาม กำกับ และเข้มงวดการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง จึงขอแจ้งไปยังผู้ประกอบธุรกิจเช่าซื้อรถแทรกเตอร์และเครื่องจักรกลการเกษตรทุกแห่งให้ปรับปรุงสัญญาให้เป็นไปตามแบบที่กฎหมายกำหนด และขอให้ผู้บริโภคตรวจสอบสัญญาอย่างรอบคอบ หากผู้บริโภคพบปัญหาหรือได้รับความเสียหาย สามารถขอคำปรึกษาได้ที่สายด่วน 1166 ร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือ เว็บไซต์ www.ocpb.go.th รวมถึงคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทุกจังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใกล้บ้าน เมืองพัทยา และสำนักงานเขตทุกแห่งในกรุงเทพมหานคร อีกทั้งยังสามารถใช้ช่องทางดิจิทัลผ่านระบบ Traffy Fondue (ทราฟฟี่ ฟองดูว์) เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้บริโภค

สคบ. 1166 www.ocpb.go.th

๙.๒๐ สคบ. ให้สัมภาษณ์ในรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น : โครงการหรู ย่านแฟชั่นไอส์แลนด์ จัดตั้งนิติบุคคลไม่ได้ ปัญหาที่ไร้ทางออก

เมื่อวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๘ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ ให้สัมภาษณ์ในรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น : โครงการหรู ย่านแฟชั่นฯ จัดตั้งนิติบุคคลไม่ได้ ปัญหาที่ไร้ทางออก ณ สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส หลังจากเมื่อวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๘ ทาง สคบ. ได้ลงพื้นที่ตรวจสอบโครงการหมู่บ้านจัดสรร พร้อมกับทีมข่าวของรายการสถานีประชาชน เพื่อรับฟังเสียงสะท้อนของลูกบ้านในการร่วมกันหาทางออกจากกรณีซื้อบ้านและที่ดิน ต่อมาถนนภายในโครงการจดทะเบียนเป็นภาระจำยอม ทำให้มีรถบรรทุกขนาดใหญ่เข้า - ออก ส่งผลกระทบต่อการอยู่อาศัย รวมทั้งพบปัญหาสาธารณูปโภคอื่น ๆ ซึ่ง สคบ. ได้อธิบายแนวทางการให้ความช่วยเหลือและจะรวบรวมข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมต่อไป

๑๐. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

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

๑. การจัดประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

๑.๑ โครงการพัฒนากฎหมายคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

การจัดโครงการพัฒนากฎหมายคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค กิจกรรมติดตาม ประเมินผล และทบทวนผลสัมฤทธิ์ของแผนพัฒนากฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตาม ประเมินผล และทบทวนการดำเนินงาน ตลอดจน วิเคราะห์สภาพปัญหาและอุปสรรค ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตาม แผนพัฒนากฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อใช้เป็นแนวทางในการ ปรับปรุงและพัฒนาแผนพัฒนากฎหมายให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับบริบททางสังคมในปัจจุบัน รวมถึง รวบรวมข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย สำหรับการพัฒนากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในอนาคต ให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไป กลุ่มเป้าหมาย ๕๔ คน เมื่อวันที่ ๑ - ๒ กันยายน ๒๕๖๘ ณ โรงแรมคลาสสิค คามิโอ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการดำเนินงาน : มีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย สอดคล้องและเหมาะสมกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในปัจจุบัน ผู้บริโภคทราบถึงสิทธิของตนเอง ได้รับความเป็นธรรมจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจมากขึ้น และผู้ประกอบธุรกิจมีความรับผิดชอบและตระหนักรู้ทำให้สามารถปฏิบัติตามกฎหมายได้อย่างถูกต้อง

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองกฎหมายและคดี

๑.๒ โครงการ “OCPB's Approved” กิจกรรมคาราวานคุ้มครองผู้บริโภค ๔ ภาค ๔ มิติ ณ ภาคกลาง จำนวน ๕ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดชัยนาท จังหวัดสุพรรณบุรี และจังหวัดนครปฐม

การจัดโครงการ “OCPB's Approved” กิจกรรมคาราวานคุ้มครองผู้บริโภค ๔ ภาค ๔ มิติ ณ ณ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน ๕ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดชัยนาท จังหวัดสุพรรณบุรี และจังหวัดนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายเป็นจำนวนมาก และสร้างความเป็นธรรมป้องกันการละเมิดสิทธิผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค สร้างความตระหนักรู้และสร้างภูมิคุ้มกันให้กับผู้บริโภคให้มีเกราะป้องกันภัยในการเลือกซื้อสินค้าหรือใช้บริการ สร้างความเชื่อมั่นและเป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว เป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ พร้อมบูรณาการเชิงพื้นที่ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และรณรงค์สร้างความตระหนักในการปกป้องสิทธิผู้บริโภคของตนเอง อีกทั้งยังสร้างความรู้ให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจรายย่อยเพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดการละเมิดสิทธิผู้บริโภคได้ในอนาคต กลุ่มเป้าหมายจำนวนทั้งหมด ๒๐๗ คน เมื่อวันที่ ๑ - ๕ กันยายน ๒๕๖๙ ณ จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดชัยนาท จังหวัดสุพรรณบุรี และจังหวัดนครปฐม

ผลการดำเนินงาน : ผู้เข้าร่วมโครงการตระหนักรู้และสร้างภูมิคุ้มกันให้กับผู้บริโภคให้มีเกราะป้องกันภัยในการเลือกซื้อสินค้าหรือใช้บริการ สร้างความเชื่อมั่นและเป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว เป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ พร้อมบูรณาการเชิงพื้นที่ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และรณรงค์สร้างความตระหนักในการปกป้องสิทธิผู้บริโภคของตนเอง อีกทั้งยังสร้างความรู้ให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจรายย่อยเพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดการละเมิดสิทธิผู้บริโภคได้ในอนาคต

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนประสานงานภาครัฐฯ)

๑.๓ โครงการซักซ้อมความเข้าใจ เรื่อง การโฆษณาที่เป็นการสนับสนุนโดยตรงหรือโดยอ้อมให้มีการกระทำผิดกฎหมายหรือศีลธรรม หรือนำไปสู่ความเสื่อมเสียในวัฒนธรรมของชาติ ตามมาตรา ๒๒ วรรคสอง (๓) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

การจัดโครงการซักซ้อมความเข้าใจ เรื่อง การโฆษณาที่เป็นการสนับสนุนโดยตรงหรือโดยอ้อมให้มีการกระทำผิดกฎหมายหรือศีลธรรม หรือนำไปสู่ความเสื่อมเสียในวัฒนธรรมของชาติ ตามมาตรา ๒๒ วรรคสอง (๓) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ โดยมีวัตถุประสงค์เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการโฆษณาตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค โดยเฉพาะประเด็นการโฆษณาที่เป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนให้มีการกระทำผิดกฎหมาย ขัดต่อศีลธรรมอันดี หรือก่อให้เกิดความเสื่อมเสียต่อวัฒนธรรมของชาติ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและประชาชนผู้บริโภคสามารถใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาและปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับบทบัญญัติแห่งกฎหมาย กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๑๕๐ คน เมื่อวันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๘ ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร

ผลการดำเนินงาน : ผู้ประกอบธุรกิจ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการโฆษณาตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค และประชาชนผู้บริโภคสามารถใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาและปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑

๑.๔ โครงการขับเคลื่อนนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๙

การจัดโครงการขับเคลื่อนนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๙ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับทราบนโยบายการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๙ และสามารถนำไปปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๓๐๐ คน เมื่อวันที่ ๖ - ๗ กันยายน ๒๕๖๘ ณ โรงแรมวาราวดี รีสอร์ท จังหวัดปราจีนบุรี

ผลการดำเนินงาน : บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคมากขึ้น ส่งผลให้เสริมสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงานให้เป็นที่เชื่อมั่นและยอมรับของประชาชนต่อไป

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สำนักงานเลขานุการกรม

๑.๕ โครงการซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๘

การจัดโครงการซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค สร้างความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจ ผู้บริโภค และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ได้เข้าใจถึงบทบัญญัติของกฎหมาย ขอบเขตการบังคับใช้ และแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้อง ผู้ประกอบธุรกิจสามารถประกอบธุรกิจด้านขนส่งสินค้า สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภค นำไปสู่ไปการลดข้อร้องเรียน และส่งเสริมให้เกิดความเป็นธรรมและโปร่งใสในระบบธุรกิจ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปในแนวทางเดียวกัน และสอดคล้องกับกฎหมายที่กำหนดไว้ กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๕๐ คน เมื่อวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๘ ณ ห้องประชุมสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ผลการดำเนินงาน : สร้างความรู้ความเข้าใจในการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงินตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๘

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓

๑.๖ โครงการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ด้านกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในรูปแบบอินโฟกราฟิก

การจัดโครงการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ด้านกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในรูปแบบอินโฟกราฟิก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาทักษะการออกแบบอินโฟกราฟฟิกทั้งในเชิงทฤษฎีและการปฏิบัติผ่านโปรแกรมออกแบบสำเร็จรูปให้แก่บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งด้านโฆษณา ฉลากสินค้า สัญญา ความปลอดภัย ธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ได้อย่างมีประสิทธิภาพกลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๔๕ คน เมื่อวันที่ ๘ - ๙ กันยายน ๒๕๖๘ ณ โรงแรม ทีเค. พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น แบงคอก ถนนแจ้งวัฒนะ กรุงเทพฯ

ผลการดำเนินงาน : บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานได้จริง มีความเข้าใจในหลักการออกแบบที่ดี มีเนื้อหาที่กระชับและเข้าใจได้ง่าย สร้างผลงานด้านการประชาสัมพันธ์สู่ผู้บริโภคได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร

๑.๗ โครงการสัมมนาเพิ่มศักยภาพการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (ครั้งที่ ๓)

การจัดโครงการสัมมนาเพิ่มศักยภาพการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (ครั้งที่ ๓) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพและเชื่อมโยงภารกิจดานการคุ้มครองผู้บริโภคของส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปในทิศทางเดียวกันและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้บริโภค กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๘๐๐ คน เมื่อวันที่ ๑๑ - ๑๓ กันยายน ๒๕๖๘ ณ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการดำเนินงาน : คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค มีทักษะ ความรู้ ความเข้าใจ เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพและเชื่อมโยงภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปในทิศทางเดียวกันและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้บริโภคในการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจนประชาชนเกิดความรู้ความเข้าใจ ถึงสิทธิของผู้บริโภค รู้จักปกป้องสิทธิของตนและมิให้กระทำการใด ๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น

๑๑. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการ/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ ในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

๑. คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์ใช้แล้วและรถยนต์ไฟฟ้าใช้แล้วเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๒. คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเช่ารถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. .... และ (ร่าง) แบบสัญญามาตราฐานสัญญาเช่ารถยนต์ แบบ ก และ (ร่าง) แบบสัญญามาตราฐานสัญญาเช่ารถจักรยานยนต์ แบบ ข (หลังรับฟังประชาพิจารณ์)

๒. พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่องให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. .... และ (ร่าง) แบบสัญญามาตราฐานสัญญาให้บริการเสริมความงาม (หลังรับฟังประชาพิจารณ์)

๓. พิจารณาให้ความเห็นแบบหลักฐานการรับเงินธุรกิจให้บริการให้บริการเสริมความงามของบริษัท ชาวน่า อิตาเลีย (ปรเทศไทย) จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่องให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ....

๓. คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาแต่งตั้งอนุกรรมการแก้ไขตำแหน่งอนุกรรมการ อนุกรรมการและเลขานุการ และอนุกรรมการ และผู้ช่วยเลขานุการในคณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย

๒. ขอให้พิจารณาเครื่องเล่นปืนฉีดน้ำที่มีลักษณะเป็นกระบอกสูบและใช้แรงอัดกระแทกน้ำในกระบอกสูบโดยตรง

๓. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC

คณะอนุกรรมการคณะต่างๆ

๑. คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ห้างหุ้นส่วนจำกัด ไอยรา ดีไซน์ เอ็นจิเนียริ่ง

๒. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายอัมรินทร์ นุชเจริญ

๒. คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาศึกษาแนวทางการตรวจสอบมาตรฐานเครื่องชาร์จรถไฟฟ้า EV

๒. ขอให้พิจารณาความเป็นอันตรายของสินค้า “นิโคตินถุง (Nicotine Pouches)”

๓. ขอให้พิจารณาเครื่องเล่นปืนฉีดน้ำที่มีลักษณะเป็นกระบอกสูบและใช้แรงอัดกระแทกน้ำในกระบอกสูบโดยตรง

๔. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC

๓. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓๐ ครั้ง จำนวน ๔๒ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งต่อบริษัท เมอร์คูรี่คลินิก บ.บิวตี้ แปซิฟิค ประเทศไทย จำกัด

๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งต่อนางสาวศศิธร ลักษณะลม้าย

๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งต่อบริษัท พีเอ็ม แฮลแคร์ เซ็นเตอร์ จำกัด สาขาโรบินสันสระบุรี

๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งต่อบริษัท ที.พี.บอร์ดี้เพนท์ 1995 จำกัด

๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งต่อบริษัท ทองแท้แอสเสท จำกัด

๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งกับนางชโลธร เกสร

๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งต่อห้างหุ้นส่วนจำกัดเรียนภาษาจีนแสนสนุก

๘. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งกับนางศรีประภา รอดฉ่ำ

๙ ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งต่อโรงพยาบาลกรุงเทพ สนามจันทร์

๑๐. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งต่อนนายพงษ์พันธ์ รอดนิรัง

๑๑. มีมติให้ติดตามผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากสัตว์แพทยสภา กรณีนางสาวเสาวภา วรรธนะดิษฐ์ ร้องเรียนโรงพยาบาลสัตว์แฮปปี้พอวว์

๑๒. มีมติให้ติดตามผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากสัตว์แพทยสภา กรณีนางสาวเสาวภา วรรธนะดิษฐ์ ร้องเรียนโรงพยาบาลสัตว์แฮปปี้พอวว์

๑๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งต่อบริษัทพนาสนธิ์ แอนชัวส์ จำกัด

๑๔. ขอให้พิจารณายุติเรื่องของนายอติเทพ รัตน ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิที่ผู้ร้องจะไปใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง

๑๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งต่อ Mr.Nitin Darbari และ Ms.Preeti Dubey

๑๖. ขอให้พิจารณายุติเรื่องของนางสาวกุลสตรี แกล้วกล้า ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิที่ผู้ร้องจะไปใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง

๑๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งต่อบริษัท อาร์ แอนด์โปร ออโต้ จำกัด

๑๘. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งต่อบริษัท กะตะ บีช จำกัด

๑๙. ขอให้พิจารณายุติเรื่องของ Mr.Siyuan Liu

๒๐. ขอให้พิจารณายุติเรื่องของน.ส.ณฐิญา แดงวิไล

๒๑. ขอให้พิจารณายุติเรื่องของนาย ธนัทเทพ ศรีวิชัย

๒๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งต่อนายคมกริช พวงประดิษฐ

๒๓. ขอให้พิจารณายุติเรื่องของนายรุ่งรวีย์ คาจิตะ

๒๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งต่อนายเชาว์วัฒน์ ทิพย์ศรีบุตร

๒๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งต่อนายพรชัย อินยาวิเลิศ

๒๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งต่อนางสาวหนึ่งฤทัย ชมสมุทร

๒๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งต่อนายอำนาจ สำราญรื่น

๒๘. ขอให้พิจารณายุติเรื่องของนายวิโรจน์ สันติประเสริฐ

๒๙. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งต่อ หจก. สมเด็จโมเดิร์นโฮม

๓๐. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งต่อ นายกาญจนพงษ์ อริยะเดช

๓๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งต่อ นายกิตติพันธ์ หอมวิเศษวงศา

๓๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งต่อ บริษัท นานา 168 เรียลเอสเตท จำกัด และกรรมการผู้จัดการ

๓๓. ขอให้พิจารณายุติเรื่องของนายบุญญานนท์ ดีทองคำ

๓๔. ขอให้พิจารณายุติเรื่องของน.ส.สุมลรัตน์ โกศลดิลกกุล

๓๕. ขอให้พิจารณายุติเรื่องของน.ส.กุลธิดา ตระสินธุ์

๓๖. ขอให้พิจารณายุติเรื่องของนางจุฑามาศ ประทุมวงศ์

๓๗. ขอให้พิจารณายุติเรื่องของนางสุริญาภรณ์ สิทธิเวช

๓๘. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งต่อ บริษัท เอ็มจี ยโสธร จำกัด และกรรมการผู้จัดการ

๓๙. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งต่อ บริษัท แฮปปี้ เฮาส์ ดีไซน์ แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด และกรรมการผู้จัดการ

๔๐. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งต่อนางนวพรรญ ชอบศิลป์

๔๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งต่อบริษัท โมเดิร์น เทจ เฮาส์แอนด์ ดีไซน์ จำกัด และกรรมการผู้จัดการ

๔๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งต่อนายศรนรินทร์ สีสะอาด

๔. คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณาเปรียบเทียบความผิดนางสาวสมพร สุธาทิพรัตน์ (ผู้ต้องหา) โดยกล่าวหาว่า “ช่วยซ่อนเร้น ช่วยจำหน่าย ช่วยพาเอาไปเสีย ซื้อ รับจำนำหรือรับไว้โดยประการใด ซึ่งของอันตนรู้ว่าเป็นของที่นำเข้ามาในราชอาณาจักร โดยมิได้ผ่านพิธีการศุลกากร พิจารณาส่งเรื่องไปยังเจ้าพนักงานตำรวจ เพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๒. เปรียบเทียบความปรับนางสาวกนกวรรณ บุญโญ เป็นจำนวนเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท

๓. เปรียบเทียบความปรับนายอริศ แลเชอกุ เป็นจำนวนเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท

๔. พิจารณาเปรียบเทียบความผิด จำนวน ๒ ราย ได้แก่ ๑.นายยงยุทธ บุญธรรม ๒.นายนิพล เกียงลม ความผิดตามมาตรา ๓๐ พิจารณาปรับ รายละ ๑๔,๐๐๐ บาท รวมทั้ง ๒ รายเป็นเงิน ๒๘,๐๐๐ บาท

๕. คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๘ ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๙ ครั้ง เรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๑๔ เรื่อง ผู้ร้อง จำนวน ๑๔ ราย ไกล่เกลี่ยสำเร็จ จำนวน ๕ เรื่อง ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ จำนวน ๙ เรื่อง และจำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย ๑๓๘,๙๒๔.๐๐ บาท (หนึ่งแสนสามหมื่นแปดพันเก้าร้อยยี่สิบสี่บาทถ้วน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย (บาท)
ประจำจังหวัด	๒๐	๒๙	๒๙	๑๑	๑๘	๒,๗๔๕,๐๐๐.๐๐
รวม	**๒๐**	**๒๙**	**๒๙**	**๑๑**	**๑๘**	**๒,๗๔๕,๐๐๐.๐๐**

๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๘ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ผู้รับบริการแสดงความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดความพึงพอใจ ของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

๑) แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๓๗ ราย
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐%

๒) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) จำนวน ๒๓๗ ราย
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๔๖%

๓) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จำนวน ๒,๗๔๑ ราย
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๙๖%