

สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค และรายงานผลการดำเนินงาน
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙
(เดือนธันวาคม 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

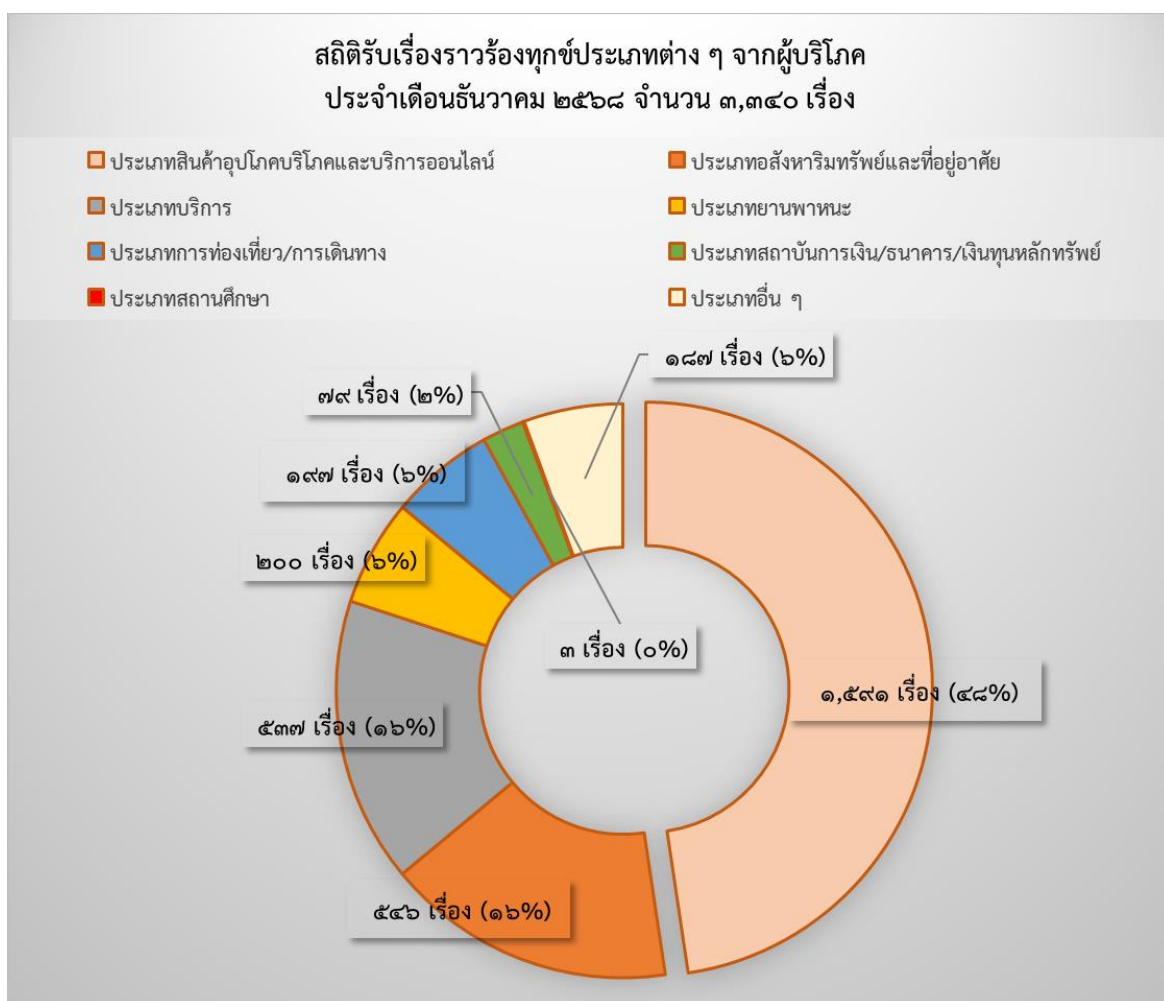
สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๘	ก
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑
๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑๕
๓. การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๖
๔. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค	๑๖
๕. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล	๑๗
๖. การจดทะเบียน และการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง	๑๘
๗. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑๙
๘. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค	๒๒
๙. ข่าวเด่นประจำเดือน	๒๓
๑๐. การจัดประชุมสัมมนา	๕๕
๑๑. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ	๖๑
๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๖๑

**สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค
และผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๘**

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)
ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๓,๓๔๐ เรื่อง

แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

๑.๑ สถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ที่เข้ามามากที่สุด

ประเภทเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับ		
ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)
๑.	ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์)	๑,๒๐๐
๒.	อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย)	๒๒๑
๓.	อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย)	๑๙๕
๔.	รถยนต์ (ประเภทยานพาหนะ)	๑๘๙
๕.	สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (ประเภทบริการ)	๑๕๒

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติ จากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๒,๒๙๐ เรื่อง ผู้บริโภค ๒,๓๐๓ ราย เป็นเงิน ๔๔,๐๐๓,๐๒๐.๑๐ บาท (สี่สิบสี่ล้านสามพันยี่สิบบาทสิบสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ส่วนบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์	๑,๐๒๙	๑,๐๒๙	-
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๒๔๘	๒๖๑	๒,๒๔๙,๖๘๒.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๖๓๒	๖๓๒	๑๘๓,๕๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๒๗๑	๒๗๑	๔๑,๒๘๕,๒๗๗.๑๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๕๐	๕๐	-
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๖๐	๖๐	๒๘๔,๕๑๖.๐๐
รวม	๒,๒๙๐	๒,๓๐๓	๔๔,๐๐๓,๐๒๐.๑๐

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

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมา มาด้วย)

๓. การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒๘ คดี ผู้บริโภค ๔๑ ราย เป็นเงิน ๕,๕๗๖,๖๖๑.๐๐ บาท (ห้าล้านห้าแสนเจ็ดหมื่นหกพันหกร้อยหกสิบเอ็ดบาทถ้วน)

๔. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑๐ คดี ผู้ประกอบการธุรกิจ จำนวน ๒๐ ราย เป็นเงิน ๙๑๐,๐๐๐.๐๐ บาท (เก้าแสนหนึ่งหมื่นบาทถ้วน)

๕. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

ได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล จำนวน ๑ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๑ ราย เป็นเงิน ๙,๓๓๔.๐๐ บาท (เก้าพันสามร้อยสามสิบสี่บาทถ้วน)

๖. ข้อมูลการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

๖.๑ การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน จำนวน ๓๖ ราย

๗. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ

ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์การประกอบธุรกิจต่าง ๆ ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ดังนี้

๗.๑ ตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป จำนวน ๔๖๐ ราย ๑๐ ตัวอย่าง

๗.๒ ตรวจสอบสัญญาหรือหลักฐานการรับเงิน จำนวน ๑๒๙ ราย

๘. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๖,๘๕๐ เรื่อง/ครั้ง/เล่ม/สื่อ

๙. ข่าวเด่นประจำเดือน

มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒๘ เรื่อง ได้แก่ (๑) สคบ. หรือ ๑๐ หน่วยงาน มาตรการช่วยเหลือผู้บริโภคที่ใช้บริการสายการบินที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์อุทกภัยภาคใต้ (๒) สคบ. เดินหน้าขับเคลื่อน “Platform Online รู้หน้า รู้ใจ” ดันผู้ประกอบการจดทะเบียนตลาดแบบตรงสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้บริโภคยุคดิจิทัล (๓) สคบ. - สำนักงานอัยการสูงสุด ประชุมหารือความร่วมมือช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (๔) สคบ. บูรณาการหน่วยงานรัฐ - เอกชน กำหนดกรอบ MOU ยกระดับมาตรฐานการโฆษณาผ่านอินฟลูเอนเซอร์ (๕) สคบ. โฟนอิน ชี้แจงมาตรการช่วยเหลือผู้บริโภคที่ประสบอุทกภัยในพื้นที่ภาคใต้ (๖) นายสันติ ปิยะทัต รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ลุยขับเคลื่อน ๕ นโยบาย “Quick Big Win” การคุ้มครองผู้บริโภคในโครงการ “คนละครึ่งพลัส” ตลาดยิ่งเจริญ กรุงเทพมหานคร (๗) สคบ. มอบใบประกาศรับรองมาตรฐาน ISO ของศูนย์บริการลูกค้า “โอเอสเอส” และเกียรติบัตรศูนย์รับเรื่องและแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคระดับดีเด่น (๘) สคบ. บุกจับร้านลับบางแสน ลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าออนไลน์ ยึดของกลางกว่า ๑๒๗ ชิ้น (๙) สคบ. - สภาทนายความ เปิดยุคใหม่ “กฎหมายใกล้ตัวประชาชน” เดินหน้ายกระดับบริการทั่วประเทศ ภายใต้ นโยบาย Quick Big Win ของรัฐมนตรีสันติ ปิยะทัต (๑๐) สคบ. ร่วมรายการ NBT มีคำตอบ ประเด็น : สคบ. กับ มาตรการช่วยเหลือผู้บริโภคที่ประสบอุทกภัยภาคใต้ “เร็ว – ตรงจุด – ใช้ได้จริง” (๑๑) สคบ. - สำนักงาน กขค. ผนึกกำลังจัดสัมมนา “ดิจิทัลมาร์เก็ต” เดินหน้าวางกรอบกำกับแพลตฟอร์มออนไลน์ ยกระดับมาตรฐานตลาดดิจิทัลไทยให้โปร่งใส – แข่งขันเป็นธรรม (๑๒) สคบ. ลุยจับร้านลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า ย่านพระนคร ยึดของกลางกว่า ๔๕,๐๐๐ บาท (๑๓) สคบ. ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ขับเคลื่อนนโยบาย Quick Big Win ตรวจยึด “บุหรี่ไฟฟ้า” ชนิดใช้แล้วทิ้ง มูลค่ากว่า ๑๐ ล้านบาท (๑๔) สคบ. ให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ “FM 95 ลูกทุ่งมหานคร”

ประเด็น : สคบ. MOU สภานายความ กับยุคใหม่ กฎหมายใกล้ตัว (๑๕) “รมต. สันติ ปิยะทัต” ลุยขับเคลื่อน ๕ นโยบาย “Quick Big Win” คัดกรองผู้บริโภคในโครงการ “คนละครึ่งพลัส” ตลาดบองมาร์เช่ มาร์เก็ตพาร์ค (๑๖) “สคบ. - ตำรวจ” หารื้อร่วมปิดช่องโหว่มีฉ้อโกงออนไลน์ - เก็บเงินปลายทาง (๑๗) สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบ ค่าน้ำ - ค่าไฟพาร์ทเมนต์ย่าน มก. เดินหน้าคุ้มครองผู้บริโภคตามมาตรการเร่งด่วนของรัฐบาล (๑๘) สคบ. ลงพื้นที่ เชิงรุก ตรวจสอบ ค่าน้ำ - ค่าไฟพาร์ทเมนต์ ๓ ย่านดัง กทม. เดินหน้านโยบาย Quick Big Win (๑๙) เลขาธิการ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ “FM 95 ลูกทุ่งมหานคร” ประเด็น : ความร่วมมือ ระหว่าง สคบ. และ สำนักงาน กชค. ในการเดินหน้านำวงรอบกำกับดูแลแพลตฟอร์มออนไลน์ (๒๐) สคบ. ลุยตรวจ ค่าน้ำ - ค่าไฟพาร์ทเมนต์ สร้างความเป็นธรรมผู้เช่า ย่านแจ้งวัฒนะ กทม. และ อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี (๒๑) สคบ. บูรณาการร่วมหน่วยงานพันธมิตรบุกสกัดโกดังสินค้าผิดกฎหมาย ปิดเกมหลอกลวงขายออนไลน์ คุ้มครองผู้บริโภค ก่อนตกเป็นเหยื่อ (๒๒) สคบ. ให้สัมภาษณ์ในรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น ยกระดับปัญหาผู้บริโภค กับ สคบ. ปี ๒๕๖๘ (๒๓) สคบ. ร่วมเป็นสักขีพยาน ยุติข้อพิพาทปัญหาบ้านทรุด จังหวัดสมุทรสาคร สร้างความมั่นใจผู้บริโภค (๒๔) สคบ. ร่วมประชุมหารือการยกระดับระบบกำกับดูแลแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคและให้สินค้าได้มาตรฐานตามกฎหมาย (๒๕) สคบ. ห่วงใยผู้บริโภค ลุยแคมเปญ ไป - กลับสุขใจ ท่องเที่ยวอุ่นใจตลอดเทศกาลปีใหม่ (๒๖) สคบ. ร่วม กรมการค้าภายใน ปูพรมตรวจชุดสังฆทาน - ไทยธรรม ย้ำห้ามผู้ประกอบการฉวยโอกาสขึ้นราคาช่วงปีใหม่ (๒๗) สคบ. ลุยตรวจข้อสัญญาเช่าที่อยู่อาศัยย่านอินทามระ เพื่อสร้างความมั่นใจให้ผู้บริโภค (๒๘) สคบ. ห่วงใยผู้บริโภค รณรงค์ “ไป - กลับสุขใจ” ดูแลความปลอดภัยตลอด การเดินทางช่วงปีใหม่ ณ หมอชิต

๑๐. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๖ ครั้ง ได้แก่ (๑) โครงการเสริมสร้างประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (๒) โครงการชักจูงความร่วมมือความเข้าใจเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลากฉบับใหม่ กำหนดให้ “รถจักรยานยนต์ รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า และรถจักรยานไฟฟ้า” เป็นสินค้าควบคุมฉลาก (๓) โครงการเสริมสร้างความร่วมมือให้ภาคผู้ประกอบการธุรกิจด้านโฆษณา มีมาตรฐาน ความรับผิดชอบต่อบริโภค (๔) โครงการชักจูงความร่วมมือความเข้าใจประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์ และรถยนต์ไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก (๕) โครงการพัฒนากฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภค : กิจกรรมเตรียมความพร้อมและจัดทำแผนพัฒนากฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐ (๖) โครงการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค

๑๑. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/ คณะอนุกรรมการ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	จำนวน ครั้ง	จำนวน เรื่อง
ส่วนกลาง	๑๓	๔๒
คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา	๑	๔
คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก	๒	๑
คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	๑	๒
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป	๔	๒๑
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์	๑	๕

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	จำนวน ครั้ง	จำนวน เรื่อง
คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย	๑	๓
คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน	๑	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณาจัดทำร่างกฎหมายตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕	๑	๒
คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาจัดทำร่างพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่..) พ.ศ.	๑	๑
ส่วนภูมิภาค	๔	๔
คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด	๑	๒
คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร	๓	๒
รวม	๑๗	๔๖

๑๑.๑ คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องราวร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ย เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับ การชดเชย (บาท)
รวม	๑๘	๓๐	๓๑	๑๒	๑๘	๙๘๙,๒๑๘.๘๕

๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้อยละ ๙๘.๙๐

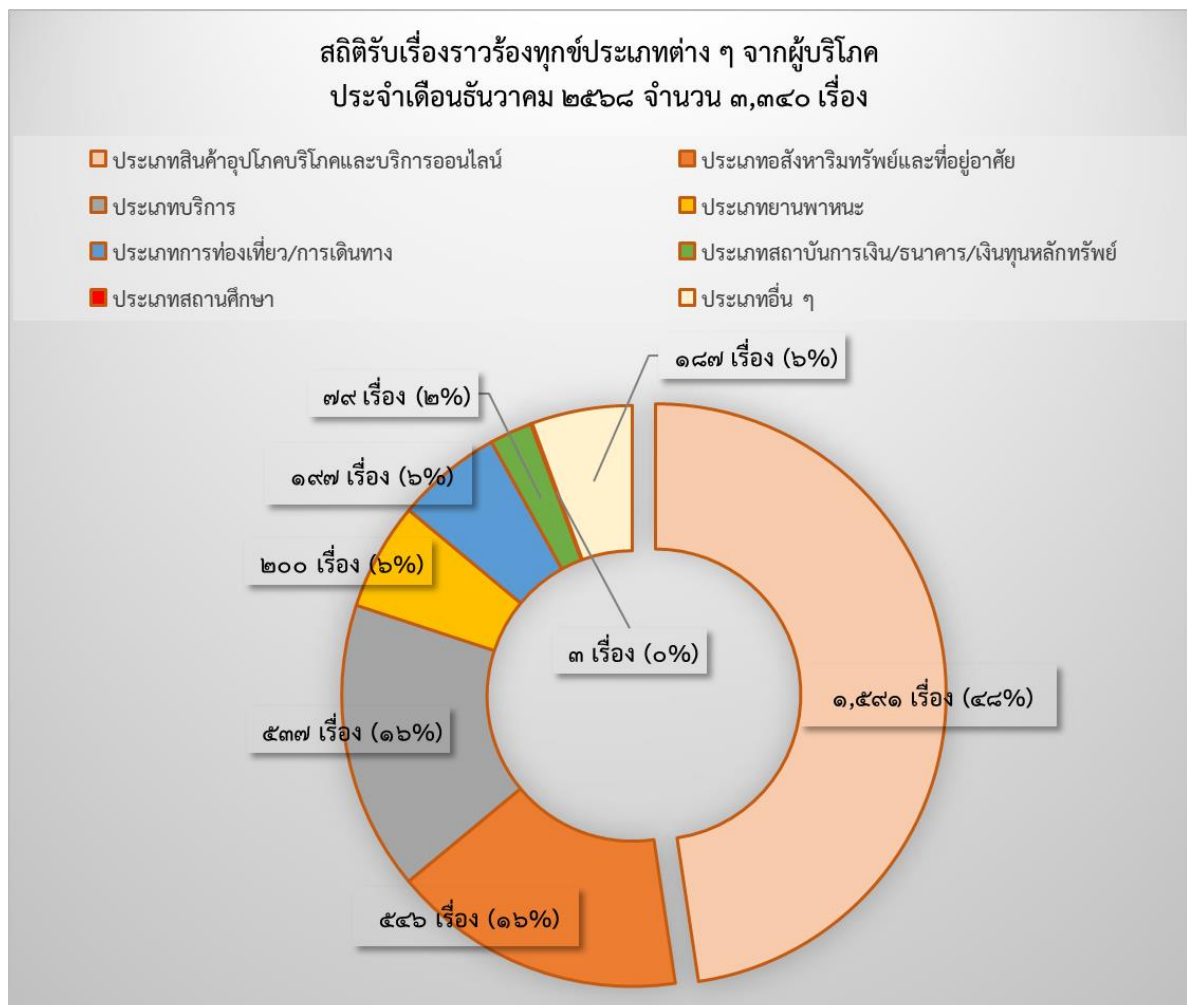


สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักนายกรัฐมนตรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (เดือนธันวาคม ๒๕๖๘)

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

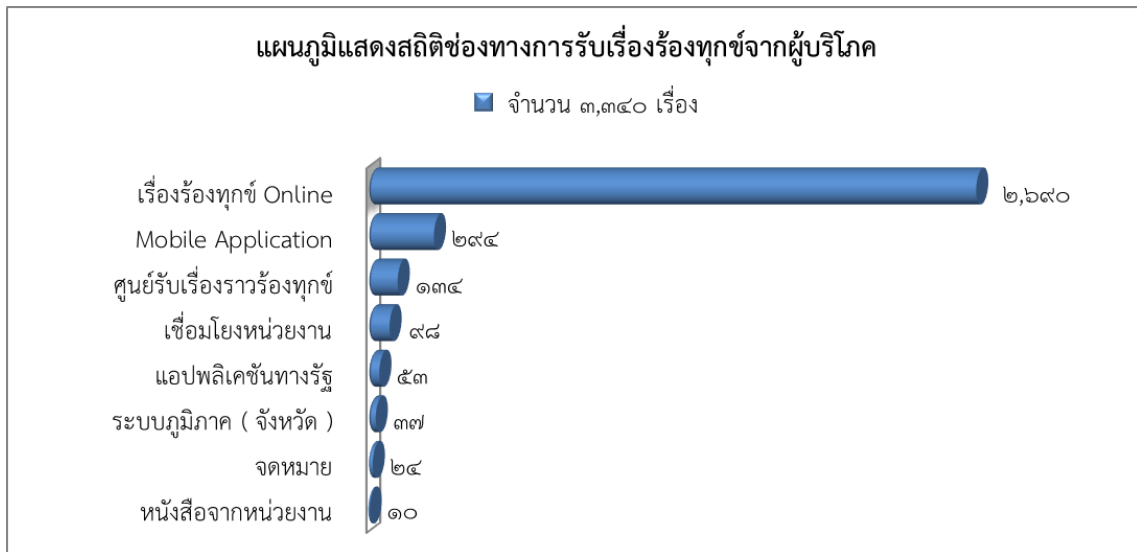
**๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค
(ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)**

๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๓,๓๔๐ เรื่อง รายละเอียดดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

ช่องทางร้องทุกข์ : สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๔ เวลา ๑๐.๐๐ น.

๑.๒ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคออกเป็นประเภทหลัก ๘ ประเภท ได้แก่ ๑) สินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ ๒) อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ๓) บริการ ๔) ยานพาหนะ ๕) การท่องเที่ยว/การเดินทาง ๖) สถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ ๗) สถานศึกษา ๘) อื่น ๆ ซึ่งในเดือนธันวาคม ๒๕๖๘ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ จำนวน ๓,๓๔๐ เรื่อง ดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ จำนวน ๑,๕๙๑ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค เดือนธันวาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๑,๒๐๐)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๔๕๑
	ขอเงินคืน ๓๙๗
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ ๑๘๖
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๘๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๓๙
	โฆษณาเกินจริง ๓๐
	สินค้าชำรุด ๑๑
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า ๑
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท ๑
สินค้าบริโภค (๑๑๐)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า ๘๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑๒
	โฆษณาเกินจริง ๘
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา ๒
	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก ๒
	ตรวจสอบราคาลดพิเศษ ๒
	ขอเงินคืน ๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๘๔)	สินค้าชำรุด ๕๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑๓
	ไม่ได้มาตรฐาน ๑๐
	โฆษณาเกินจริง ๒
	ขอเงินคืน ๑
เครื่องมือสื่อสาร (๕๙)	สินค้าชำรุด ๔๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๖
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๔
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ ๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๔๘)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๒๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑๘
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๕
	สินค้าชำรุด ๓
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ ๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๒๘)	สินค้าชำรุด ๒๔ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๓ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๒๓)	ไม่ได้มาตรฐาน ๑๘ สินค้าชำรุด ๔ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๑๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑๐ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑ การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๑
เฟอร์นิเจอร์ (๑๒)	ไม่ได้มาตรฐาน ๑๑ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑
เครื่องประดับ (๖)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๔ สินค้าชำรุด ๑ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑
รองเท้ามือสอง (๒)	สินค้าชำรุด ๒
วัตถุมงคล (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๑
วัสดุก่อสร้าง (๑)	ไม่ได้มาตรฐาน ๑
เวชภัณฑ์ยา (๑)	ขอเงินคืน ๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๑)	ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า ๑
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๑)	ได้รับบาดเจ็บจากการใช้สินค้า/บริการ ๑
เครื่องใช้สำนักงาน (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา ๑
โทรศัพท์ (๑)	สินค้าชำรุด ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ จำนวน ๑,๒๐๐ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ

๒. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๕๔๖ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนธันวาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๒๒๑)	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ ๖๐
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๕๒
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ ๔๗
	ขอเงินคืน ๒๙
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก ๑๗
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๔
	ไม่ปลูกสร้าง ๔
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส ๔
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๑
	ขอเงินค่ามัดจำคืน ๑
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๑๙๕)	ขอเงินประกันคืน ๑๐๒
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง ๘๔
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ ๔
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๑
	ขอเงินค่ามัดจำคืน ๑
บ้านจัดสรร (๕๒)	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป ๑
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ ๒๑
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง ๒๐
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๖
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ ๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๑
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน ๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๓๖)	ขอคำปรึกษา ๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๓๖
ว่าจ้างก่อสร้าง (๓๖)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน ๒๖
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ ๘
	ยกเลิกสัญญา ๑
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต ๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๕)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ ๔
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง ๑
ที่ดิน (๑)	ไม่ดำเนินการแบ่งแยกโฉนดที่ดิน ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม จำนวน ๒๒๑ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ

๓. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ จำนวน ๕๓๗ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนธันวาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๑๕๒)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ ๑๑๙
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม ๑๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๕
	เรียกค่าเสียหาย ๔
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ ๒
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้ ๑
	คุณภาพบริการ ๑
	ตรวจสอบการให้บริการ ๑
	ขอเงินคืน ๑
	โฆษณาเกินจริง ๑
ศูนย์บริการ (๑๔๖)	ตรวจสอบการให้บริการ ๑๔๕
	ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน ๑
Internet (๕๘)	ค่าบริการเกินจริง ๓๐
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑๓
	สัญญา Hispeed Internet ข้ำ ๘
	โฆษณาเกินจริง ๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๒
	ขอคำปรึกษา ๒
ประกันภัย (๕๔)	ตรวจสอบการให้บริการ ๓๔
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม ๑๘
	ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์ ๒
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๔๐)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง ๔๐
โรงพยาบาล/คลินิก (๑๗)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ๑๗
ร้านอาหาร (๑๗)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข/สิทธิประโยชน์ ๑๕
	อาหารเป็นพิษ/เน่าเสีย ๑
	ไม่สะอาด ๑
ห้างสรรพสินค้า (๑๔)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑๔
ฟิตเนส (๑๒)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๑๒
อู่ซ่อมรถ (๘)	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง ๖
	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน ๒
เนอร์สซิ่งโฮม (๔)	ขอเงินค่ามัดจำคืน ๔
บัตรชมการแสดง (๔)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๔
สัญญาบริการ (๓)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา ๒
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ๑
สุขภาพ (๒)	ยกเลิกสัญญา ๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถเช่า (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
รถทัวร์ (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
ประปา (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
ไปรษณีย์ (๑)	เรียกร้องค่าชดเชย	๑
สปา (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
โรงรับจำนำ (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย จำนวน ๑๕๒ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ

๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ จำนวน ๒๐๐ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนธันวาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๑๘๙)	ชำรุด	๙๔
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓๙
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๐
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑๕
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๑
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๕
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
	ขอเงินคืน	๑
รถยนต์มือสอง (๖)	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๒
	ขอเงินจองคืน	๒
	ชำรุด	๒
รถจักรยานยนต์ (๔)	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์	๒
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
	ชำรุด	๑
รถจักรยาน (๑)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ จำนวน ๑๘๙ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ชำรุด

๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง จำนวน ๑๙๗ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนธันวาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๙๖)	ขอคืนค่าโดยสาร ๗๓
	ตรวจสอบการให้บริการ ๑๐
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด ๘
	ยกเลิกเที่ยวบิน ๓
	ตั๋วถูกยกเลิก ๒
โรงแรม (๘๐)	ขอเงินคืน ๓๘
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๑๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑๔
	ตรวจสอบการให้บริการ ๕
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ ๓
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๓
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๒๐)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๑๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๔
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๒
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา ๒
	ขอคืนค่าโดยสาร ๑
รีสอร์ท (๑)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน จำนวน ๙๖ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอคืนค่าโดยสาร

๖. ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ จำนวน ๗๙ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ เดือนธันวาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
เช่าซื้อ (๒๙)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๒๗ ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา ๑ ค่าปรับสูงเกินจริง ๑
บัตรเครดิต (๒๖)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๒๓ ตรวจสอบการทำงานของบริษัท ๑ พฤติกรรมการทวงหนี้ ๑ ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ ๑
สินเชื่อ (๑๗)	พฤติกรรมการทวงหนี้ ๑๑ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๒ ตรวจสอบค่าธรรมเนียม ๒ อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป ๑ ขอคำปรึกษา ๑
ธนาคาร (๓)	ขอคำปรึกษา ๒ อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป ๑
หุ้น (๒)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา ๑ ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง ๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๒)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ๒

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ เช่าซื้อ จำนวน ๒๙ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง

๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา จำนวน ๓ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนธันวาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สถาบัน (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๑
สถานศึกษา (๑)	ขอเงินคืน ๑
การศึกษานอกโรงเรียน (๑)	ขอเงินคืน ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถาบัน สถานศึกษา และการศึกษานอกโรงเรียน จำนวน ๓ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ขอเงินคืน

๘. ประเภทอื่น ๆ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ จำนวน ๑๘๗ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอื่น ๆ เดือนธันวาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อื่น ๆ (๑๘๗)	ไม่ระบุ ๑๘๗

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อื่น ๆ จำนวน ๑๘๗ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ระบุ

ตารางสถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ ที่เข้ามามากที่สุด และแนวทางแก้ไขปัญหา เดือนธันวาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๑,๒๐๐)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๔๕๑ ขอเงินคืน ๓๙๗ ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ ๑๘๖ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๘๔ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๓๙ โฆษณาเกินจริง ๓๐ สินค้าชำรุด ๑๑ ตรวจสอบคุณภาพสินค้า ๑ ตรวจสอบการทำงานของบริษัท ๑	
อันดับที่ ๒ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๒๒๑)	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ ๖๐ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๕๒ ขอให้ตรวจสอบโครงการ ๔๗ ขอเงินคืน ๒๙ มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก ๑๗ ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๔ ไม่ปลูกสร้าง ๔ การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส ๔ ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๒ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๑ ขอเงินค่ามัดจำคืน ๑	
อันดับที่ ๓ อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๑๙๕)	ขอเงินประกันคืน ๑๐๒ อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง ๘๔ ขอให้ตรวจสอบโครงการ ๔ ไม่คืนเงินค่ามัดจำ/ค่าจอง ๒ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๑ ขอเงินค่ามัดจำคืน ๑ เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป ๑	
อันดับที่ ๔ รถยนต์ (๑๘๙)	ชำรุด ๙๔ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๓๙ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๒๐ ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา ๑๕ ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ ๑๑ ไม่ได้รับเล่มทะเบียน ๕ ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ๒ ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ ๑ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๑ ขอเงินคืน ๑	

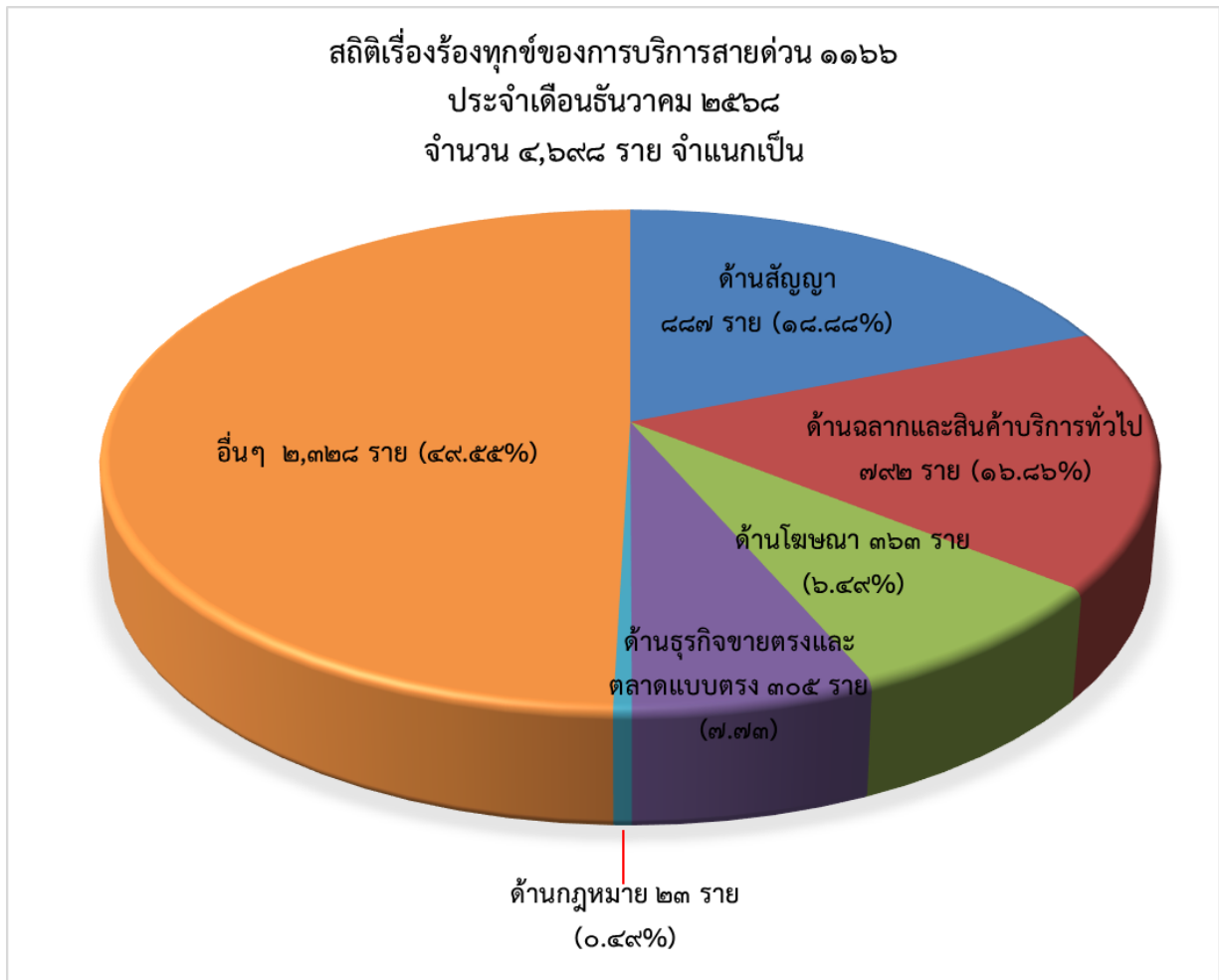
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อันดับที่ ๕ สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๑๕๒)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ ๑๑๙
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม ๑๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๕
	เรียกร้องค่าเสียหาย ๔
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ ๒
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้ ๑
	คุณภาพบริการ ๑
	ตรวจสอบการให้บริการ ๑
	ขอเงินคืน ๑
	โฆษณาเกินจริง ๑

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

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

๑.๓ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจัดให้มีการขอรับคำปรึกษาและแจ้งเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ โดยมีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๔,๖๙๘ ราย ขอรับคำปรึกษา/รับเรื่องร้องทุกข์/ติดตามผล/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ จำนวน ๔,๖๙๘ ราย

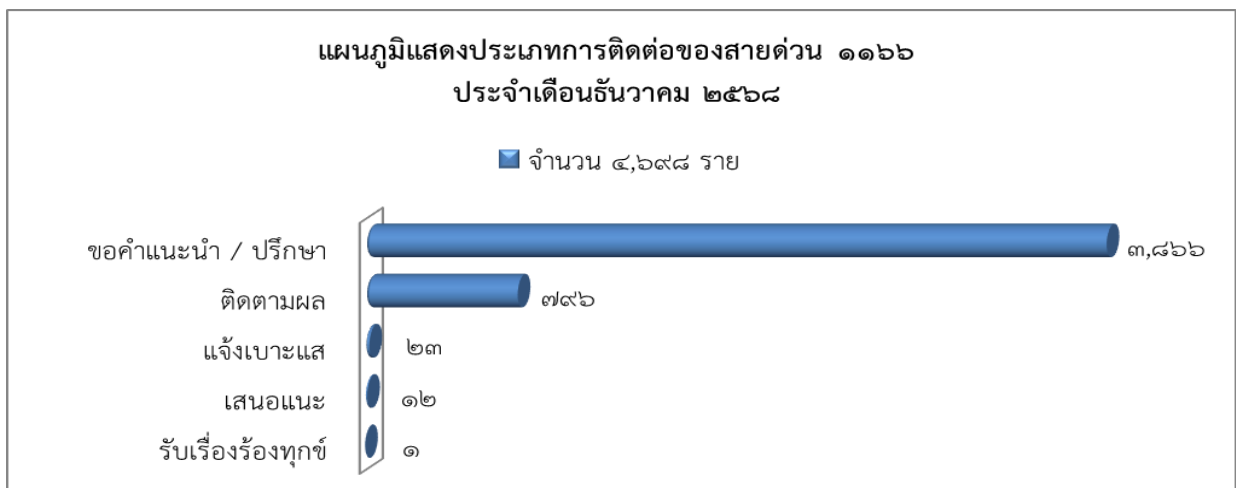
แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



ที่มา : ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖: สามารถจำแนกประเภทเรื่องการติดต่อ ดังนี้

แผนภูมิแสดงประเภทการติดต่อการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

๒.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวยุติจากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๒,๒๙๐ เรื่อง ผู้บริโภค ๒,๓๐๓ ราย เป็นเงิน ๔๔,๐๐๓,๐๒๐.๑๐ บาท (สี่สิบล้านสามพันยี่สิบบาทสิบสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ส่วนบริหารงานเรื่องราวยุติ	๑,๐๒๙	๑,๐๒๙	-
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๒๔๘	๒๖๑	๒,๒๔๙,๖๘๒.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๖๓๒	๖๓๒	๑๘๓,๕๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๒๗๑	๒๗๑	๔๑,๒๘๕,๒๗๗.๑๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๕๐	๕๐	-
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๖๐	๖๐	๒๘๔,๕๑๖.๐๐
รวม	๒,๒๙๐	๒,๓๐๓	๔๔,๐๐๓,๐๒๐.๑๐

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมาด้วย)

๓. ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมติให้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ซึ่งในเดือนธันวาคม ๒๕๖๘ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวนคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๘	๒๑	๒,๒๔๙,๖๘๒.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๑๐	๑๐	๑๘๓,๕๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๑๐	๑๐	๓,๑๔๓,๔๗๙.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	-	-	-
รวม	๒๘	๔๑	๕,๕๗๖,๖๖๑.๐๐

๔. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

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

กรณีความผิด	จำนวนผู้ประกอบการธุรกิจที่ถูกเปรียบเทียบความผิด		
	คดี	ราย	จำนวนเงิน ที่เปรียบเทียบปรับ
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๒	๕	๑๙๐,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๑	๒	๕๐,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๖	๑๒	๖๖๐,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	-	-	-
ด้านความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	-	-	-
ขัดหนังสือเรียก (ไม่มาให้ถ้อยคำตามหนังสือเรียก)	๑	๑	๑๐,๐๐๐.๐๐
รวม	๑๐	๒๐	๙๑๐,๐๐๐.๐๐

๕. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล
ซึ่งในเดือนธันวาคม ๒๕๖๘ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ชื่อจำเลย	ผลการดำเนินการ ยึด-อายัด	จำนวน (คดี)	จำนวน ผู้บริโภค (ราย)	จำนวนเงิน (บาท) ที่ยึด-อายัด
นางสาวรัสรินทร์ กาญจนศิริศิลป์ หรือคุ่มกongsสุวรรณหรือศรีฉัตรวิมุข จำเลยที่ ๒ คดีหมายเลขแดงที่ ผบ ๕๖๖/๒๕๖๗	อายัดบัญชีเงินฝากธนาคาร	๑	๑	๙,๓๓๔.๐๐
รวม		๑	๑	๙,๓๓๔.๐๐

๖. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๘ จำนวน ๓๖ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๒ ราย ได้แก่

๑. บริษัท บริษัท เต็มสุข ไลฟ์ จำกัด
๒. บริษัท บริษัท ดีจัง เน็ทเวิร์ค จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๓๔ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ยูนิฟอร์ม สตูดิโอ จำกัด
๒. บริษัท ไวท์คลาวน์ จำกัด
๓. บริษัท เราคือดาร์กแคทเตอร์ จำกัด
๔. บริษัท ฌภาพลอย ไรซ์ จำกัด
๕. บริษัท มिरากิ เฮลท์ แอนด์ เวลเนส จำกัด
๖. บริษัท เทอรา คอมมูนิเคชั่น จำกัด
๗. บริษัท โนพรีอบเบิลล์ มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
๘. บริษัท สแตนดาร์ด แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด
๙. บริษัท ไทยประสิทธิ์ มวลชนพลาส จำกัด
๑๐. บริษัท บางกอกสปอร์ตแวร์ จำกัด
๑๑. บริษัท อินโคชอร์ส จำกัด
๑๒. บริษัท เอสจี ดีลักซ์ จำกัด
๑๓. บริษัท อัลเลอร์เดอร์ม่า จำกัด
๑๔. บริษัท นาวา ๘๑๘๘ จำกัด
๑๕. บริษัท ครีเอตติ้ง โปรดักส์ โซลูชั่นส์ จำกัด
๑๖. บริษัท ไอ เบฟ (ประเทศไทย) จำกัด
๑๗. บริษัท กานเวลา ซ็อคโกแลต จำกัด
๑๘. บริษัท เจ เอส วิชั่น จำกัด
๑๙. บริษัท นิวยู กรู๊ป จำกัด
๒๐. บริษัท คิว แอดเวอร์ไทซิง จำกัด
๒๑. บริษัท เจียเม้ง มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
๒๒. บริษัท โรงงานเภสัชอุตสาหกรรม เจเอสพี (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
๒๓. บริษัท วาสท์ เวลธ์ จำกัด
๒๔. บริษัท เวิลด์ เคมีคอล เซ็นเตอร์ จำกัด
๒๕. บริษัท สามมิตรโอโตพาร์ท จำกัด
๒๖. บริษัท ไฮไฟ โอเรียนท์ ไทย จำกัด (มหาชน)
๒๗. บริษัท ฟาร์ม่า เรซิพี จำกัด
๒๘. บริษัท อาร์ทเวย์ จำกัด
๒๙. บริษัท บริษัท โอเพ่นเชิร์ฟ จำกัด (มหาชน)
๓๐. บริษัท บริษัท ฟอร์แคร์ อินโน จำกัด
๓๑. บริษัท บริษัท แอมเฮลท์ เอเชีย จำกัด
๓๒. บริษัท ซีพีแอล กรู๊ป จำกัด (มหาชน)
๓๓. บริษัท บริษัท ทักษะ ทอยส์ จำกัด
๓๔. บริษัท บริษัท ปรียาทอง จำกัด

๗. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ (ส่วนกลาง)

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

๗.๑ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ จำนวน ๕ ราย ๑๐ ตัวอย่าง ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป	
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๕ ราย ๑๐ ตัวอย่าง
พบว่า ถูกต้อง	๔ ราย
ไม่ถูกต้อง	๑ ราย

**การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ
(ส่วนภูมิภาค)**

๗.๒ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ จำนวน ๔๕๕ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน	
๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป		
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง กำหนดประเภทของสินค้าให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๖๕	๑๗๖	ราย
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๑๗๖	ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ทองรูปพรรณเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๒๕	ราย
พบว่า ถูกต้อง	๒๕	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	-	ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๗	ราย
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๗	ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ดอกไม้เพลิงเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๒๔๗	ราย
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๒๔๗	ราย

๗.๓ การตรวจสอบสัญญาหรือหลักฐานการรับเงิน ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์
ผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ จำนวน ๑๒๙ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบสัญญา	
- ตรวจสอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา	๖ ราย
พบว่า ถูกต้อง	- ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๖ ราย
- ตรวจสอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา	๑๑๒ ราย
พบว่า ถูกต้อง	- ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๑๑๒ ราย
- ตรวจสอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน	๑๑ ราย
พบว่า ถูกต้อง	- ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๑๑ ราย

๘. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในเดือนธันวาคม ๒๕๖๘ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภคโดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	จำนวน	
๑. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๖,๘๕๐	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
๑.๑ การตรวจข่าวประจำวัน	๓๓	เรื่อง
๑.๒ การวิเคราะห์ข่าว	๓๓	เรื่อง
๑.๓ การสื่อต่าง ๆ	๒๑	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
- Infographic	๑๒	เรื่อง
- บทความ	๙	เรื่อง
- คลิป VDO	-	เรื่อง
๑.๔ การเผยแพร่	๖,๗๕๐	เรื่อง
(๑) Online	๑๑๘	เรื่อง
- Website	๑๗	เรื่อง
- Facebook	๘	เรื่อง
- Line	๙๓	เรื่อง
(๒) นิทรรศการ	๒	เรื่อง/งาน
(๓) ไปรษณีย์	๒๔	เรื่อง
- ภาครัฐ (๗๑๒ แห่ง)	๖	เรื่อง
- ภาคเอกชน (๖ แห่ง)	๖	เรื่อง
- ภาคสถานศึกษา (๕๒๔ แห่ง)	๖	เรื่อง
- ภาคประชาสังคม (๓๒๙ แห่ง)	๖	เรื่อง
(๔) การขอรับเอกสาร	๖,๖๐๖	สื่อ
๑.๕ โครงการ/กิจกรรม	๑	เรื่อง
๑.๖ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สคบ.	๑๒	เรื่อง
(๑) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ	๕	เรื่อง
(๒) การเผยแพร่บทความ	๗	เรื่อง

๙. ข่าวเด่นประจำเดือน

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๘ มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒๘ เรื่อง ดังนี้

๙.๑ สคบ. หรือ ๑๐ หน่วยงาน หามาตรการช่วยเหลือผู้บริโภคที่ใช้บริการสายการบินที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์อุทกภัยภาคใต้



เมื่อวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๘ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประชุมหารือร่วมกับ ๑๐ หน่วยงาน ในการหามาตรการช่วยเหลือผู้บริโภคที่ใช้บริการสายการบินและได้รับผลกระทบจากสถานการณ์อุทกภัยในพื้นที่ภาคใต้ การมีวัตถุประสงค์ในการช่วยเหลือและบรรเทาความเสียหายแก่ผู้บริโภค ซึ่งได้ข้อสรุปในที่ประชุม ดังนี้ สายการบิน และตัวแทนจำหน่ายได้มีการออกมาตรการช่วยเหลือผู้โดยสาร กรณีไม่ประสงค์เดินทางแล้ว ในเที่ยวบินเข้าและออกหาดใหญ่ ระหว่างวันที่ ๒๒ - ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ ผู้โดยสารที่ซื้อบัตรโดยสารเพื่อเดินทางไปยังพื้นที่ภาคใต้ในช่วง ๒๒ พฤศจิกายน - ๗ ธันวาคม ๒๕๖๘ สามารถเก็บ เครดิตเชลล์ หรือขยายระยะเวลาการเดินทางโดยไม่มีค่าใช้จ่าย ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่กำหนดเดินทางเดิม รวมถึงสำนักงานการบินพลเรือน ได้กำชับทุกสายการบินให้กำหนดราคาภายในเขตตามข้อบังคับของสำนักงานการบินพลเรือน ซึ่งสายการบินได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่าสายการบินแอร์เอเชีย มีการปรับค่าโดยสารโดยลดค่าโดยสารเส้นทางหาดใหญ่ ให้มีเพดานราคาสูงสุดไม่เกิน ๓,๐๐๐ บาท แต่ไม่รวมค่าธรรมเนียมต่าง ๆ จากเพดานราคาสูงสุดเดิม ๗,๒๐๐ บาท ตลอดเดือนธันวาคม ๒๕๖๘สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ มีการปรับลดราคาจากเพดานสูงสุดจำนวน ๒๐% ส่วนสายการบินอื่นมีการกำหนดราคาตามที่สำนักงานการบินพลเรือนกำหนด ทั้งนี้ สำนักงานการบินพลเรือน แจ้งต่อที่ประชุมว่า การซื้อขายผ่าน Online Travel Agency หรือ OTA อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA) ซึ่งสำนักงานการบินพลเรือนจะจัดทำร่างหลักเกณฑ์การควบคุมราคาของ OTA และจะหารือร่วมกันระหว่างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานการบินพลเรือน และ ETDA เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ควบคุมราคาตัวโดยสารเครื่องบินที่จำหน่ายผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ต่อไป

๙.๒ สคบ. เดินหน้าขับเคลื่อน “Platform Online รู้หน้า รู้ใจ” ดันผู้ประกอบการธุรกิจจดทะเบียนตลาดแบบตรง สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้บริโภคยุคดิจิทัล



เมื่อวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๘ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เดินหน้าตามนโยบาย Quick Big Win ของนายสันติ ปิยะทัต รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผลักดันมาตรฐานการซื้อขายออนไลน์ให้โปร่งใสและตรวจสอบได้ ผ่านโครงการ “Platform Online รู้หน้า รู้ใจ” โดยจัดอบรมผู้ประกอบการธุรกิจที่จดทะเบียนตลาดแบบตรง ผ่านระบบออนไลน์ เพื่อยกระดับความรู้ด้านกฎหมาย และเสริมความเชื่อมั่นให้ผู้บริโภคในโลกดิจิทัลที่เติบโตอย่างรวดเร็ว ส่งเสริมให้ผู้ขายออนไลน์และผู้ประกอบการธุรกิจจดทะเบียนตลาดแบบตรงที่จดทะเบียนกับ สคบ. มีความรู้กฎหมายอย่างถูกต้อง สามารถพัฒนาธุรกิจให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ลดปัญหาการร้องเรียน และสร้างความน่าเชื่อถือในระยะยาว โดยเฉพาะการผลักดันเข้าสู่ระบบ OCPB Direct แพลตฟอร์มจดทะเบียนออนไลน์ที่ช่วยให้ข้อมูลของผู้ประกอบการธุรกิจถูกตรวจสอบได้แบบเรียลไทม์ เสริมมาตรฐานการค้าออนไลน์ให้โปร่งใสงยิ่งขึ้น ได้มีการเสวนาในหัวข้อ “ผู้ขายที่ดี ต้องมีทะเบียนกับ สคบ.” ประเด็นปัญหาที่พบบ่อยในตลาดออนไลน์ พร้อมแนวทางป้องกัน และเทคนิคการยกระดับบริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำไปใช้พัฒนาคุณภาพการขายในยุคแข่งขันสูง จุดเน้นสำคัญ คือ การทำให้ผู้บริโภคสามารถตรวจสอบรายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจที่จดทะเบียนตลาดแบบตรงได้ง่ายขึ้น ซึ่งชื่อของผู้ประกอบการธุรกิจที่ผ่านการจดทะเบียนกับ สคบ. จะปรากฏในฐานข้อมูลกลางของหน่วยงาน ช่วยให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าได้อย่างมั่นใจกว่า จนกลายเป็น “ใบรับรองความน่าเชื่อถือ” ที่ผู้ประกอบการยุคใหม่ไม่ควรมองข้าม โครงการ “Platform Online รู้หน้า รู้ใจ” ไม่เพียงสร้างเกราะป้องกันให้ผู้บริโภคซื้อออนไลน์ได้อย่างมั่นใจเท่านั้น แต่ยังช่วยให้ผู้ประกอบการธุรกิจเติบโตอย่างมีธรรมาภิบาลในยุคที่ความโปร่งใส คือพลังการแข่งขันที่สำคัญที่สุด สคบ. พร้อมเดินหน้าสร้างระบบนิเวศการค้าออนไลน์ที่ “เชื่อถือได้ตั้งแต่ชื่อร้าน” และผลักดันให้ผู้ประกอบการไทยก้าวสู่มาตรฐานใหม่ที่ทั้งประเทศเชื่อมั่น

๙.๓ สคบ. - สำนักงานอัยการสูงสุด ประชุมหารือความร่วมมือช่วยเหลือทางกฎหมาย
แก่ประชาชน



เมื่อวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๘ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นางสาวทรงศิริ จุมพล) เข้าร่วมประชุมหารือร่วมกับสำนักงานอัยการสูงสุด ในการจัดประชุมหารือบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) เพื่อยกระดับการให้บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีนายโกศลวัฒน์ อินทุจันทร์ยง อธิบดีอัยการสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สำนักงานอัยการสูงสุด เป็นประธานการประชุม ซึ่งทั้งสองหน่วยงานได้พิจารณาประเด็นสำคัญและแนวทางการร่วมมือร่วมกัน เพื่อให้การช่วยเหลือผู้บริโภคเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

๙.๔ สคบ. บูรณาการหน่วยงานรัฐ – เอกชน กำหนดกรอบ MOU ยกระดับมาตรฐานการโฆษณาผ่านอินฟลูเอนเซอร์



เมื่อวันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๘ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) จัดประชุม บูรณาการความร่วมมือหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ภายใต้โครงการเสริมสร้างมาตรฐานความรับผิดชอบ ด้านโฆษณา เพื่อกำหนดกรอบบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) มาตรการด้านการโฆษณาผ่านอินฟลูเอนเซอร์ โดยมี นายธรรรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค บรรยายพิเศษหัวข้อ “นโยบาย และมาตรการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับการโฆษณาของอินฟลูเอนเซอร์” ปัจจุบัน การใช้สื่ออินฟลูเอนเซอร์ เป็นเครื่องมือทางการตลาดมีอิทธิพลอย่างสูง สามารถเข้าถึงผู้บริโภคโดยตรงและสร้างความน่าเชื่อถือ ทำให้ธุรกิจ จำนวนมากเลือกใช้กลยุทธ์การตลาดรูปแบบนี้เพื่อส่งเสริมสินค้าและบริการ อย่างไรก็ตาม การเติบโตอย่างรวดเร็ว ของสื่อดิจิทัลและการตลาดผ่านอินฟลูเอนเซอร์ในประเทศไทย ยังขาดแนวปฏิบัติและมาตรฐานกลางที่ชัดเจน โดยเฉพาะในประเด็นการเปิดเผยความสัมพันธ์ทางธุรกิจ (Sponsorship Disclosure) ความถูกต้องของข้อมูล การอวดอ้างสรรพคุณเกินจริง และการคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ส่งผลให้เกิดข้อร้องเรียนเพิ่มขึ้น ต่อเนื่องในฐานะหน่วยงานหลักด้านการกำกับดูแลข้อความโฆษณา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการส่งเสริมให้ ภาคธุรกิจดำเนินกิจกรรมทางการตลาดอย่างมีความรับผิดชอบ สคบ. เห็นความจำเป็นในการสร้างกลไก ความร่วมมือเชิงบูรณาการระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน สมาคมการค้าอินฟลูเอนเซอร์ไทย (Thai Influencer Trade Association : TITA) และผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมกำหนดกรอบ MOU “การโฆษณาอย่างรับผิดชอบต่อ อินฟลูเอนเซอร์” ให้มีมาตรฐาน โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้

การประชุมครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกภาคส่วน เพื่อร่วมกันพัฒนาแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและสามารถนำไปสู่การปฏิบัติจริง ตลอดจนการจัดทำกลไก ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตาม MOU ซึ่งจะช่วยลดปัญหาการโฆษณาที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ไม่ถูกต้องหรือหลอกลวงผู้บริโภค พร้อมเป็นฐานข้อมูลสำคัญสำหรับการพัฒนามาตรการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการโฆษณาในยุคดิจิทัลอย่างยั่งยืน

๙.๕ สคบ. โฟนอิน ชี้แจงมาตรการช่วยเหลือผู้บริโภคที่ประสบอุทกภัยในพื้นที่ภาคใต้



เมื่อวันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๖๘ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นางสาวนิตยาภรณ์ วงศ์คำ ผู้อำนวยการฝ่ายควบคุม กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เข้าร่วมสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ในรายการ “เก็บเบี้ยใต้ถุนร้าน” โดยได้ชี้แจงมาตรการช่วยเหลือผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัยในพื้นที่ภาคใต้ ซึ่งได้หารือร่วมกับภาครัฐและภาคเอกชน และมีมติออกมาตรการเร่งด่วนรวม ๕ มาตรการ ดังนี้

๑. การช่วยเหลือด้านการซื้อสินค้าออนไลน์ บริษัท Shopee ยกเว้นค่าจัดส่งสำหรับผู้บริโภคในพื้นที่ประสบภัย ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๘ และปรับลดราคาสินค้าบางประเภท เช่น อุปกรณ์ซ่อมบ้าน เสื้อผ้า และสินค้าอุปโภคบริโภคบางรายการ

๒. การซ่อมรถยนต์และรถจักรยานยนต์ร่วมกับ คปภ. และสมาคมผู้กลาง กำหนดมาตรการ ได้แก่ ประเมินราคาค่าซ่อมฟรี , ส่วนลดราคาอะไหล่และค่าแรงและขยายระยะเวลาประกันงานซ่อมและอะไหล่

๓. ธุรกิจให้เช่ารถยนต์และรถจักรยานยนต์ จัดเว้นการเรียกเก็บค่าเสียหายกรณีเหตุสุดวิสัยจากภัยธรรมชาติและจัดหาอัตราค่าเช่ารถทดแทนระหว่างรอซ่อม

๔. ธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์พักชำระหนี้สูงสุด ๖ เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยและขยายระยะเวลาผ่อน , ปรับโครงสร้างหนี้เพื่อลดค่างวดและเพิ่มสภาพคล่องแก่ผู้บริโภค

๕. มาตรการด้านสายการบิน ขยายอายุการใช้ตั๋วโดยสาร ๓๐ - ๙๐ วัน เปลี่ยนเส้นทางบินภายในพื้นที่ภาคใต้โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายและเก็บวงเงินเครดิตสำหรับการซื้อตั๋วครั้งถัดไปได้ ๙๐ วัน ถึง ๒ ปี

ด้านโทรคมนาคมผู้ให้บริการ True และ AIS ร่วมเสนอความช่วยเหลือ ได้แก่ อินเทอร์เน็ตฟรี ๑๐ GB โทรฟรี ๑๐๐ นาที ใช้ได้ ๗ วัน และร่วมกับ กสทช. ขยายเวลาใช้งานเพิ่มอีก ๑๕ วัน พร้อมขยายอายุการใช้งานสำหรับระบบเติมเงินเพิ่มอีก ๑๐ วัน ด้านสถาบันการเงินธนาคารแห่งประเทศไทยผ่อนปรนเงื่อนไขสินเชื่อ ได้แก่ ลดอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล, ขยายระยะเวลาผ่อนชำระ และเปิดโอกาสให้ขอวงเงินเพิ่มเติมตามเงื่อนไขของธนาคาร , สินเชื่อเช่าซื้อและสินเชื่อประเภทอื่น ๆ ปรับลดค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยเป็นกรณีพิเศษ ทั้งนี้ สคบ. จะร่วมกับหน่วยงานส่วนภูมิภาค หน่วยงานท้องถิ่น และศูนย์ดำรงธรรม ลงพื้นที่เพื่อให้ความช่วยเหลือและติดตามปัญหาการจำหน่ายรถยนต์มือสองในพื้นที่ประสบอุทกภัยอย่างใกล้ชิด

๙.๖ นายสันติ ปิยะทัต รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ลุยขับเคลื่อน ๕ นโยบาย “Quick Big Win” การคุ้มครองผู้บริโภคในโครงการ “คนละครึ่งพลัส” ตลาดยิ่งเจริญ กรุงเทพมหานคร



เมื่อวันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายให้กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑ ลงพื้นที่ตรวจสอบร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ “คนละครึ่งพลัส” ณ ตลาดยิ่งเจริญ กรุงเทพมหานคร เพื่อป้องกันการฉวยโอกาสขึ้นราคาสินค้าและสร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชน จากการตรวจสอบพบว่าร้านค้าให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ของโครงการฯ และปฏิบัติตามหลักเกณฑ์โครงการอย่างถูกต้อง ประชาชนยังคงใช้สิทธิ์อย่างต่อเนื่องส่งผลให้ยอดขายของผู้ประกอบการรายย่อยเพิ่มขึ้นและกระตุ้นเศรษฐกิจชุมชนตามเป้าหมายของโครงการ และผู้ประกอบการในพื้นที่รวมถึงประชาชนที่เข้าร่วมโครงการกล่าวได้ชื่นชมนโยบายดังกล่าว การลงพื้นที่ครั้งนี้ เป็นไปตามนโยบาย “Quick Big Win” ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของนายสันติ ปิยะทัต รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อเป็นการลดรายจ่ายและภาระค่าครองชีพของประชาชน และให้ผู้ประกอบการรายย่อยมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการขายสินค้าและการให้บริการผ่านระบบดิจิทัล ซึ่งถือเป็นการยกระดับการค้าและบริการในยุคดิจิทัล ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้คำแนะนำร้านค้าและประชาชน อย่าหลงเชื่อแลกรับเงินสดแทนการใช้สิทธิ์ ถือเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย และขัดต่อวัตถุประสงค์ของโครงการ หากผู้บริโภคพบเห็นการกระทำดังกล่าวหรือได้รับความไม่เป็นธรรมจากการใช้สิทธิ์ในโครงการ “คนละครึ่งพลัส” สามารถแจ้งเบาะแสหรือร้องทุกข์มายังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ผ่านระบบ OCPB Complaint ได้ที่ <https://complaint.ocpb.go.th/> ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดย สคบ. ได้ตั้งศูนย์เฉพาะกิจ OCPB FastTrack เพื่อรองรับการแก้ไขปัญหาการซื้อสินค้าหรือบริการ ภายใต้โครงการ “คนละครึ่งพลัส”

๙.๗ สคบ. มอบใบประกาศรับรองมาตรฐาน ISO ของศูนย์บริการลูกค้า “โอสดสภา” และเกียรติบัตรศูนย์รับเรื่องและแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคระดับดีเด่น



เมื่อวันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๘ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมด้วย ดร.ศรัณย์ รัชเณร์ ผู้อำนวยการกองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) และ นายจรัล วัฒนไพศาล ผู้ดำเนินการสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ของทั้งสองหน่วยงาน เข้าร่วมเป็นเกียรติแสดงความยินดีและมอบเกียรติบัตรศูนย์รับเรื่องและแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค (Call Center) ระดับดีเด่น ให้กับบริษัท โอสดสภา จำกัด (มหาชน) โดยดำเนินการภายใต้กรอบความร่วมมือในการบูรณาการการตรวจประเมินและรับรองตามมาตรฐาน ISO ๑๘๒๙๕-๑: ๒๐๑๗ กับการประเมินตามหลักเกณฑ์การคัดเลือกศูนย์รับเรื่องและแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค (Call Center) ระดับดีเด่น ของ สคบ. ระหว่างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกับสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ ณ บริษัท โอสดสภา จำกัด (มหาชน)

๙.๘ สคบ. บุกจับร้านลับบางแสน ลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าออนไลน์ ยอดของกลางกว่า ๑๒๗ ชิ้น



เมื่อวันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๘ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ สคบ. ภายใต้การอำนวยการของนายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผอ.ก.๓ ปนท.ผอ.ศปพ. นำโดย นายฤทธิธอน ทวีทรัพย์ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการพิเศษ นายศรัทธา วงศ์ราษฎร์ นักสืบสวนสอบสวน ปฏิบัติการ พร้อมเจ้าหน้าที่ สคบ. ลงพื้นที่ย่านถนนบางแสนล่าง ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี เพื่อตรวจสอบร้านลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า ร้านดังกล่าวเปิดเป็นอาคารให้เช่าห้องพักรายวัน มีพฤติการณ์ขายบุหรี่ไฟฟ้าผ่านช่องทางออนไลน์ โดยให้ลูกค้าสั่งซื้อสินค้าในแอปพลิเคชันไลน์ และจะมีการจัดส่งโดยรถจักรยานยนต์ ให้แก่ลูกค้าในพื้นที่บางแสนเป็นรอบ ตั้งแต่เวลา ๑๓.๑๐ น. - ๒๓.๑๐ น. ของทุกวัน เจ้าหน้าที่จึงได้ทำการล่อซื้อ และวางกำลังเข้าตรวจค้น โดยอาศัยอำนาจตามมาตรา ๕ แห่ง พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ พบผู้ต้องหา แสดงตนเป็นผู้จัดการและรับว่าเป็นผู้แพ็กสินค้าและขายบุหรี่ไฟฟ้าให้กับประชาชนทั่วไป โดยลูกค้าที่อยู่ในบริเวณ บางแสนจะจัดส่งด้วยรถจักรยานยนต์ ส่วนลูกค้าที่อยู่นอกพื้นที่จะจัดส่งพัสดุให้แก่ลูกค้า พนักงานเจ้าหน้าที่จึงได้ แจ้งให้บุคคลดังกล่าวทราบ ว่าเป็นการกระทำความผิดฐานเป็นผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งคณะกรรมการ ว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ ที่ ๒๔/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๗ และได้ดำเนินการตรวจยึด บุหรี่ไฟฟ้าและน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้าทั้งหมดที่อยู่ภายในสถานที่ดังกล่าว จากการลงพื้นที่ครั้งนี้ พนักงานเจ้าหน้าที่ได้ยึด ของกลางจำนวน ๑๒๗ ชิ้น มูลค่ารวมกว่า ๕๗,๐๐๐ บาท และนำส่งพนักงานสอบสวน สภ.แสนสุข ดำเนินคดีตามกฎหมายต่อไป

๙.๙ สคบ. - สภานายความ เปิดยุคใหม่ “กฎหมายใกล้ตัวประชาชน” เดินหน้ายกระดับ
บริการทั่วประเทศ ภายใต้นโยบาย Quick Big Win ของรัฐมนตรีสันติ ปิยะทัต



เมื่อวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๘ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จับมือ นายธนพล คงเจียง นายกษภานายความ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ลงนาม MOU ยกระดับบริการทางกฎหมายสำหรับประชาชน ครั้งใหญ่ที่สุดในรอบทศวรรษ นี้ไม่ใช่เพียงบันทึกความร่วมมือ แต่คือ โครงการช่วยเหลือทางกฎหมายระดับชาติ เพื่อให้กฎหมายเข้าถึงง่าย คลายทุกปัญหาที่ผู้บริโภคเผชิญในชีวิตประจำวัน ด้วยการให้บริการ คำปรึกษา คำแนะนำ และแนวทางแก้ไข ข้อพิพาทด้านผู้บริโภค โดยทีมทนายความผู้เชี่ยวชาญ พร้อมเปิดให้บริการ ตั้งแต่สำนักงาน สคบ. ส่วนกลาง ศาลากลางจังหวัด ไปจนถึงจุดบริการที่กำหนดในพื้นที่ เพื่อให้ทุกคนในทุกจังหวัดเข้าถึงความช่วยเหลือได้อย่าง รวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางไกล ไม่ต้องรอคอยนาน ภายใต้นโยบาย Quick Big Win ของ นายสันติ ปิยะทัต รัฐมนตรี ประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ที่เน้นชัดเจนว่า “ปัญหาผู้บริโภคต้องจบได้ และต้องจบอย่างเป็นธรรม”

นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ ระบุว่า ความร่วมมือครั้งนี้คือ “อีกก้าวสำคัญของประเทศไทย” ในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคอย่างจริงจัง โดย สคบ. พร้อมเดินหน้าเต็มกำลังเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการ ทางกฎหมายที่มีคุณภาพ เท่าทันสถานการณ์ และทันสมัยที่สุด นโยบายนี้เป็นหนึ่งใน Quick Big Win ที่รัฐมนตรี สันติกำกับให้ “ต้องเกิดผลลัพธ์จริง ไม่ใช่แค่ประกาศ” จึงทำให้การลงนามในครั้งนี้ถูกออกแบบให้รองรับการ ให้บริการได้จริงในพื้นที่ พร้อมระบบประสานงานที่ทันสมัย เชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง สคบ. และสภานายความ เพื่อให้การช่วยเหลือประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ขณะที่นายธนพล คงเจียง เน้นย้ำถึงพันธกิจ ของสภานายความในการนำความรู้ด้านกฎหมายไปสู่มือประชาชนอย่างทั่วถึง เพื่อสร้างสังคมที่ผู้บริโภคเข้มแข็ง และรู้เท่าทัน การลงนาม MOU ครั้งนี้ จึงถือเป็น “จุดเปลี่ยน” การคุ้มครองผู้บริโภคไทย เปิดประตูให้ประชาชนทุก สาขาอาชีพเข้าถึงบริการทางกฎหมายอย่างสะดวก ทั่วถึง และเท่าเทียม การลงนามครั้งนี้คือ สัญญาณชัดเจนว่า ประเทศไทยกำลังเข้าสู่ระบบคุ้มครองผู้บริโภคยุคใหม่ที่ประชาชนสามารถได้รับความช่วยเหลือทางกฎหมาย ใกล้ตัว ที่สุด ทันสมัยที่สุด และเท่าเทียมที่สุด เพราะสำหรับ สคบ. และสภานายความ การปกป้องประชาชนไม่ใช่หน้าที่ แต่คือ “พันธกิจที่ต้องทำให้ดีที่สุด”

๙.๑๐ สคบ. ร่วมรายการ NBT มีคำตอบ ประเด็น : สคบ. กับมาตรการช่วยเหลือผู้บริโภคที่ประสบอุทกภัยภาคใต้ “เร็ว – ตรงจุด – ใช้ได้จริง”



เมื่อวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๘ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ เข้าร่วมรายการ "NBT มีคำตอบ" ประเด็น : สคบ. กับมาตรการช่วยเหลือผู้บริโภคที่ประสบอุทกภัยภาคใต้ “เร็ว – ตรงจุด – ใช้ได้จริง” โดยได้พูดคุยเกี่ยวกับสถานการณ์อุทกภัยภาคใต้ที่สร้างผลกระทบหนักต่อประชาชนเป็นจำนวนมาก สคบ. ในฐานะหน่วยงานหลักด้านการคุ้มครองผู้บริโภค มีภารกิจโดยตรงในการคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน โดยเฉพาะในภาวะวิกฤตที่ผู้บริโภคมีความเสี่ยงสูงต่อการถูกเอาเปรียบ ไม่ว่าจะเป็นการจำหน่ายสินค้าเกินราคา การให้บริการที่ไม่เป็นธรรม การโฆษณาหลอกลวง หรือธุรกรรมที่อาจสร้างภาระเพิ่มในช่วงที่กำลังเดือดร้อน และที่ผ่านมา สคบ. ได้มีการประชุมหารือร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ด้านการเงิน ประกันภัย สื่อสาร และธุรกิจบริการ เพื่อรวบรวมข้อมูลเชิงลึก และจัดทำมาตรการช่วยเหลือประชาชนแบบรอบด้าน ภายใต้มาตรการช่วยเหลือผู้บริโภคที่ประสบอุทกภัยภาคใต้ “เร็ว – ตรงจุด – ใช้ได้จริง” รวมไปถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากการใช้บริการโดยสารเครื่องบิน พร้อมแนะนำแนวทางในการใช้สิทธิผู้บริโภค ช่องทางในการให้คำปรึกษา และช่องทางการร้องเรียนกับ สคบ. อีกด้วย หากผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ สามารถร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรมในทุกจังหวัด หรือสามารถขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๙.๑๑ สคบ. – สำนักงาน กขค. ผนึกกำลังจัดสัมมนา “ดิจิทัลมาร์เก็ต” เดินหน้าวางกรอบกำกับแพลตฟอร์มออนไลน์ ยกกระดับมาตรฐานตลาดดิจิทัลไทยให้โปร่งใส – แข่งขันเป็นธรรม



เมื่อวันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๘ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) บูรณาการความร่วมมือกับ สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า (สำนักงาน กขค.) จัดงานสัมมนาวิชาการ “ดิจิทัลมาร์เก็ต : แข่งขันได้ ซื้อขายสบายใจ” ประกาศวิสัยทัศน์นำพาผู้บริโภคไทยก้าวข้ามความท้าทายในยุคแพลตฟอร์มดิจิทัล มุ่งอุดช่องว่างทางกฎหมายเพื่อสร้างความเป็นธรรมสูงสุด นายธรรณงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้กล่าวแสดงวิสัยทัศน์ในช่วงเปิดงานและร่วมเสวนา โดยระบุว่า ปัจจุบันมูลค่าการซื้อขายผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มเติบโตอย่างต่อเนื่อง และเป็นกลไกหลักทางเศรษฐกิจ แต่ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้สร้างรูปแบบธุรกิจใหม่ที่กฎหมายเดิมอาจครอบคลุมไม่ทั่วถึง การสัมมนาครั้งนี้ถือเป็น “จุดเปลี่ยน” สำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภคยุคใหม่ ที่ สคบ. และ สำนักงาน กขค. จะร่วมกันกำกับดูแลในพื้นที่ที่ทับซ้อน เพื่อไม่ให้เกิดช่องว่างในการเอาเปรียบ นายธรรณงค์ฯ ยังได้เน้นย้ำถึงนโยบายการทำงานเชิงรุก ซึ่งจะเป็นเกราะป้องกันที่แข็งแกร่ง ให้ผู้บริโภคมีความมั่นใจและสามารถ “ซื้อขายสบายใจ” ได้อย่างแท้จริง ภายในงานยังมีการระดมความเห็นและแลกเปลี่ยนมุมมองทางวิชาการที่เข้มข้น ครอบคลุมทุกมิติของตลาดดิจิทัล ประกอบด้วย “เจาะลึกเทรนด์เทคโนโลยี : การบรรยายภาพรวมพัฒนาการของ Market & Digital Technology” โดย ดร.ประถมพงศ์ ศรีนวล (กสทช.) และ ดร.วสันต์ ภัทรอริคม (สวทช.) เพื่อปูพื้นฐานความเข้าใจต่อพลวัตเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็ว รวมถึง การวิเคราะห์โครงสร้างตลาด E-Marketplace และมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค โดย หม่อมหลวงปรีดิพิทย์ เทวกุล (สำนักงาน กขค.) และ นายณัฏฐ์ ราชแก้ว (สคบ.) ถอดบทเรียนสากล : การนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดีจากต่างประเทศ (Best Practices) โดย ดร.อัศรพล ฮาบเจริญ (สำนักงาน กขค.) และ นางวิมลรัตน์ รุกขวรกุล เติรยาภิรมย์ (สคบ.) เพื่อนำมาปรับใช้พัฒนากฎหมายไทย การจัดงานในครั้งนี้สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของทั้งสองหน่วยงาน ที่ต้องการผลักดันให้ตลาดดิจิทัลของประเทศไทยมีความโปร่งใส ส่งเสริมการแข่งขันที่สุจริต และยกระดับประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายให้ทันสมัย ซึ่งจะเป็นรากฐานสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและการค้าของประเทศให้เติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

๙.๑๒ สคบ. ลุยจับร้านลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า ย่านพระนคร ยึดของกลางกว่า ๔๕,๐๐๐ บาท



เมื่อวันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายอรณรงค์ พูลพิพัฒน์) ได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ สคบ. ภายใต้การอำนวยการของนายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ นำโดยนายฤทธิรอน ทวีทรัพย์ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการพิเศษ นางสาวจิราพร แจ่มไพโร นิติกรชำนาญการพิเศษ พร้อมเจ้าหน้าที่ สคบ. ลงพื้นที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ย่านถนนมหาไชย แขวงวังบูรพาภิรมย์ เขตพระนคร กรุงเทพฯ เพื่อตรวจสอบร้านลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าตามที่มีประชาชนแจ้งเบาะแสมาที่ สคบ. เมื่อเจ้าหน้าที่เดินทางไปถึงสถานที่ตามที่ได้รับแจ้งเบาะแส พบว่า ภายในห้างสรรพสินค้านี้มีบริเวณชั้น ๓ มีการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าจริง พนักงานเจ้าหน้าที่จึงได้แสดงตนและดำเนินการตรวจยึดบุหรี่ไฟฟ้าและน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้าทั้งหมดที่วางขายภายในร้าน จากการลงพื้นที่ครั้งนี้ พนักงานเจ้าหน้าที่ได้ยึดของกลางจำนวน ๑๐๒ ชิ้น มูลค่ารวมกว่า ๔๕,๐๐๐ บาท และจะส่งดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดตามกฎหมายต่อไป

๙.๑๓ สคบ. ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ขับเคลื่อนนโยบาย Quick Big Win ตรวจยึด “บุหรี่ยไฟฟ้า” ชนิดใช้แล้วทิ้ง มูลค่ากว่า ๑๐ ล้านบาท



เมื่อวันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๖๘ นายสันติ ปิยะทัต รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม เป็นประธานในการแถลงข่าวการตรวจยึด “บุหรี่ยไฟฟ้า” ชนิดใช้แล้วทิ้ง มูลค่ากว่า ๑๐ ล้านบาท ณ สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ โดยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วม ได้แก่ กรมสอบสวนคดีพิเศษ กรมศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง กรมควบคุมโรค การท่าเรือแห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เพื่อร่วมกันแสดงความพร้อมในการขับเคลื่อนนโยบาย “Quick Big Win” ของรัฐบาล การดำเนินการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐในการป้องกันและปราบปรามการจำหน่ายสินค้าผิดกฎหมาย โดยเฉพาะสินค้าที่อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพและความปลอดภัยของผู้บริโภค เช่น บุหรี่ยไฟฟ้า ซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เน้นย้ำว่า การทำงานร่วมกันของหน่วยงานภาครัฐในลักษณะบูรณาการเป็นกลไกสำคัญในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ทั้งในด้านความปลอดภัยจากสินค้าอันตราย การโฆษณาเกินจริง และการป้องกันการเอาเปรียบผู้บริโภค ซึ่งไม่เพียงช่วยลดความเสียหายทางเศรษฐกิจ แต่ยังสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนในการเลือกบริโภคสินค้าและบริการอย่างปลอดภัย ทั้งนี้ สคบ. จะยังคงดำเนินการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมให้ตลาดสินค้าและบริการของไทยมีมาตรฐาน โปร่งใส และเป็นธรรมต่อผู้บริโภคทุกกลุ่ม

๙.๑๔ สคบ. ให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ “FM ๙๕ ลูกทุ่งมหานคร” ประเด็น : สคบ. MOU สภานายความ กับยุคใหม่ กฎหมายใกล้ตัว



สคบ. ให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ “FM 95 ลูกทุ่งมหานคร”

ประเด็น : สคบ. MOU สภานายความ กับยุคใหม่ กฎหมายใกล้ตัว

เมื่อวันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๘ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายกิตติ อังมณีกรณ์ ผู้อำนวยการกองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร ให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ช่วง “ลูกทุ่งมหานคร LTMFM ๙๕” ดำเนินรายการโดย ศิรินทรา นียากร และพิมดา มหานคร ออกอากาศทางสถานีวิทยุกระจายเสียง คลื่น FM ๙๕ ลูกทุ่งมหานคร ในประเด็น สคบ. MOU สภานายความ กับยุคใหม่ กฎหมายใกล้ตัว โดยมีการพูดคุยเกี่ยวกับความร่วมมือครั้งนี้ว่าเป็นความร่วมมือระหว่าง สคบ. กับสภานายความเพื่อสร้างโครงข่ายความช่วยเหลือทางกฎหมายระดับชาติ ทำให้กฎหมายเข้าถึงง่าย คลายทุกซ์ ปัญหาที่ผู้บริโภคเผชิญในชีวิตประจำวัน ด้วยการให้บริการ คำปรึกษา คำแนะนำ และแนวทางแก้ไขข้อพิพาท ด้านผู้บริโภค โดยทีมทนายความผู้เชี่ยวชาญ พร้อมเปิดให้บริการ ตั้งแต่สำนักงาน สคบ. ส่วนกลาง ศาลากลางจังหวัด ไปจนถึงจุดบริการที่กำหนดในพื้นที่ เพื่อให้ทุกคนในทุกจังหวัดเข้าถึงความช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางไกล ไม่ต้องรอคอยนาน ภายใต้นโยบาย Quick Big Win ของ นายสันติ ปิยะทัต รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ที่เน้นชัดเจนว่า “ปัญหาผู้บริโภคต้องจบได้ และต้องจบอย่างเป็นธรรม” และยังได้ฝากช่องทางการร้องเรียนกับ สคบ. หากผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิจากการใช้สินค้าหรือบริการ ไม่ว่าจะเป็นแอปพลิเคชัน OCPB Connect และทางเว็บไซต์ www.ocpb.go.th ขอให้รีบถึง สคบ. เป็นอันดับแรก

๙.๑๕ “รมต. สันติ ปิยะทัต” ลุยขับเคลื่อน ๕ นโยบาย “Quick Big Win” คุ่มครองผู้บริโภค
ในโครงการ “คนละครึ่งพลัส” ตลาดบองมาร์เช่ มาร์เก็ตพาร์ค



เมื่อวันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายอรณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายให้กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑ ลงพื้นที่ตรวจสอบร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ “คนละครึ่งพลัส” ณ ตลาดบองมาร์เช่ มาร์เก็ตพาร์ค จังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อป้องกันการฉวยโอกาสขึ้นราคาสินค้าและสร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชน จากการตรวจสอบพบว่า มีร้านค้าในตลาดหลากหลายประเภท ซึ่งมีร้านค้าเข้าร่วมโครงการคนละครึ่งพลัสประมาณ ๙๐ เปอร์เซ็นต์ ร้านค้าให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ของโครงการฯ และปฏิบัติตามหลักเกณฑ์โครงการอย่างถูกต้อง ประชาชนยังคงใช้สิทธิอย่างต่อเนื่องส่งผลให้ยอดขายของผู้ประกอบการรายย่อยเพิ่มขึ้นและกระตุ้นเศรษฐกิจชุมชนตามเป้าหมายของโครงการ และผู้ประกอบการในพื้นที่รวมถึงประชาชนที่เข้าร่วมโครงการกล่าวได้ชื่นชมนโยบายดังกล่าวด้วย

การลงพื้นที่ครั้งนี้ เป็นไปตามนโยบาย “Quick Big Win” ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของนายสันติ ปิยะทัต รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อเป็นการลดรายจ่ายและภาระค่าครองชีพของประชาชน และให้ผู้ประกอบการรายย่อยมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการขายสินค้าและการให้บริการผ่านระบบดิจิทัล ซึ่งถือเป็นการยกระดับการค้าและบริการในยุคดิจิทัล

ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้คำแนะนำร้านค้าและประชาชน อย่าหลงเชื่อ แลกรับเงินสดแทนการใช้สิทธิ ถือเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย และขัดต่อวัตถุประสงค์ของโครงการ หากผู้บริโภคพบเห็นการกระทำดังกล่าวหรือได้รับความไม่เป็นธรรมจากการใช้สิทธิในโครงการ “คนละครึ่งพลัส” สามารถแจ้งเบาะแสหรือร้องทุกข์มายังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ผ่านระบบ OCPB Complaint ได้ที่ <https://complaint.ocpb.go.th/> ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดย สคบ. ได้ตั้งศูนย์เฉพาะกิจ OCPB FastTrack เพื่อรองรับการแก้ไขปัญหาการซื้อสินค้าหรือบริการ ภายใต้โครงการ “คนละครึ่งพลัส”

๙.๑๖ “สคบ. - ตำรวจ” หาวิธีร่วมปิดช่องโหว่มีจาชีพออนไลน์ - เก็บเงินปลายทาง



เมื่อวันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๘ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประชุมหารือร่วมกับผู้บังคับการกองบังคับการสืบสวนสอบสวน ตำรวจภูธรภาค ๒ และรองผู้บังคับการกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (รอง ผบก.ปอท.) เพื่อบูรณาการความร่วมมือในการยกระดับการป้องกันอาชญากรรมออนไลน์ โดยเฉพาะรูปแบบหลอกลวงจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์ และการขนส่งพัสดุแบบเก็บเงินปลายทาง (COD) โดยได้หารือร่วมกันในการวางมาตรการป้องกันเชิงรุก และเน้นการประชาสัมพันธ์เพื่อย้ำเตือนประชาชนให้เพิ่มความระมัดระวังต่อมีจาชีพที่อาศัยช่องทางแพลตฟอร์มออนไลน์ในการขายสินค้าหลอกลวง รวมถึงการส่งพัสดุแบบเก็บเงินปลายทางที่อาจเป็นช่องทางให้ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบ โดยขอให้ตรวจสอบข้อมูลผู้ขาย ความน่าเชื่อถือของร้านค้า และรายละเอียดสินค้าอย่างรอบคอบ ก่อนตัดสินใจชำระเงิน เพื่อป้องกันความเสียหายและสร้างความปลอดภัยในการซื้อสินค้าออนไลน์

๙.๑๗ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบค่าน้ำ - ค่าไฟอพาร์ทเมนต์ย่าน มก. เดินหน้าคุ้มครองผู้บริโภคตาม
มาตรการเร่งด่วนของรัฐบาล



เมื่อวันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๘ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ลงพื้นที่ตรวจสอบอพาร์ทเมนต์บริเวณมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร เพื่อเร่งผลักดันมาตรการลดค่าครองชีพและสร้างความเป็นธรรมด้านสาธารณูปโภค ตามนโยบายเร่งด่วน “Quick Big Win” ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับของนายสันติ ปิยะทัต รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายสิริธีร พจน์จิราภรณ์ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ นำทีมเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ และกองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น ตรวจสอบการเรียกเก็บค่าน้ำประปาและค่าไฟฟ้าจากผู้ประกอบธุรกิจให้เช่าที่พักอาศัยในพื้นที่อย่างละเอียด การดำเนินงานดังกล่าวเป็นไปตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาเรื่องธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัย พ.ศ. ๒๕๖๘ ซึ่งกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดเก็บค่าน้ำ - ค่าไฟไม่เกินอัตราที่รัฐเรียกเก็บ และห้ามคิดค่าบริการหรือกำไรส่วนต่างเพิ่มเติม โดยเฉพาะค่าไฟฟ้าที่ต้องไม่เกิน ๔.๘๘ บาทต่อหน่วย ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับบริการตามมาตรฐานและป้องกันการถูกเอารัดเอาเปรียบ จากการตรวจสอบในช่วงที่ผ่านมา สคบ. พบว่า มีผู้ประกอบการบางรายยังจัดเก็บค่าน้ำ - ค่าไฟเกินอัตราที่กำหนด เนื่องจากขาดความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับมาตรฐานกลางของการคำนวณอัตราค่าบริการ การลงพื้นที่ในครั้งนี้จึงมีเป้าหมายเพื่อกำชับให้ผู้ประกอบธุรกิจปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งเสริมสร้างมาตรฐานสัญญาเช่าที่อยู่อาศัยให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นธรรมต่อผู้เช่า พื้นที่ย่านมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เป็นแหล่งที่อยู่อาศัยของนิสิตและนักศึกษาจำนวนมาก สคบ. จึงให้ความสำคัญเป็นพิเศษต่อการดูแลค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภค เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรการ Quick Big Win และเพื่อให้ผลของการบังคับใช้กฎหมายเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมในพื้นที่ที่มีความเปราะบางด้านค่าครองชีพ สคบ. ยืนยันว่า จะดำเนินการติดตาม กำกับ และบังคับใช้กฎหมายกับผู้ประกอบธุรกิจที่ฝ่าฝืนอย่างจริงจัง เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมการอยู่อาศัยที่เป็นธรรมแก่ประชาชน ทั้งนี้ หากประชาชนถูกเอารัดเอาเปรียบจากสัญญาเช่าที่อยู่อาศัย หรือถูกเรียกเก็บค่าน้ำ - ค่าไฟเกินจริงสามารถขอคำปรึกษาหรือร้องเรียนได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๖๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือเว็บไซต์ สคบ. www.ocpb.co.th

๙.๑๘ สคบ. ลงพื้นที่เชิงรุก ตรวจค่าน้ำ - ค่าไฟอพาร์ทเมนต์ ๓ ย่านดัง กทม. เดินหน้า
นโยบาย Quick Big Win



เมื่อวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายอรณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายให้ นายสิริธีร พจน์จิราภรณ์ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ นำทีมเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ และกองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น ลงพื้นที่ตรวจสอบการเรียกเก็บค่าน้ำและค่าไฟฟ้าในอพาร์ทเมนต์พื้นที่เขตวังทองหลาง เขตบางกะปิ และเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร เพื่อเร่งขับเคลื่อนมาตรการลดค่าครองชีพ และสร้างความเป็นธรรมด้านสาธารณสุขปโภค ตามนโยบายเร่งด่วน “Quick Big Win” ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับของนายสันติ ปิยะทัต รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

การลงพื้นที่ในครั้งนี้มีเป้าหมายเพื่อกำชับให้ผู้ประกอบธุรกิจปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่องธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัย พ.ศ. ๒๕๖๘ ซึ่งกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดเก็บค่าน้ำ - ค่าไฟไม่เกินอัตราที่รัฐเรียกเก็บ และห้ามคิดค่าบริการหรือกำไรส่วนต่างเพิ่มเติม โดยเฉพาะค่าไฟฟ้าที่ต้องไม่เกิน ๔.๘๘ บาทต่อหน่วย พร้อมทั้งเสริมสร้างมาตรฐานสัญญาเช่าที่อยู่อาศัยให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นธรรมต่อผู้เช่า เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรการ Quick Big Win และให้ผลของการบังคับใช้กฎหมายเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม สคบ. ยืนยันว่า จะดำเนินการติดตาม กำกับ และบังคับใช้กฎหมายกับผู้ประกอบธุรกิจที่ฝ่าฝืนอย่างจริงจัง เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมการอยู่อาศัยที่เป็นธรรมแก่ประชาชน

ทั้งนี้ หากประชาชนถูกเอารัดเอาเปรียบจากสัญญาเช่าที่อยู่อาศัย หรือถูกเรียกเก็บค่าน้ำ - ค่าไฟเกินจริงสามารถขอคำปรึกษาหรือร้องเรียนได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือเว็บไซต์ สคบ. www.ocpb.go.th

๙.๑๙ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ “FM 95 ลูกทุ่งมหานคร” ประเด็น : ความร่วมมือระหว่าง สคบ. และ สำนักงาน กขค. ในการเดินทางวางกรอบกำกับดูแลแพลตฟอร์มออนไลน์



เมื่อวันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๘ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ในรายการ “ลูกทุ่งมหานคร LTMFM 95” ทางคลื่น FM ในประเด็น ความร่วมมือระหว่าง สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) และสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า (สำนักงาน กขค.) ในการเดินทางวางกรอบกำกับดูแลแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อยกระดับมาตรฐานตลาดดิจิทัลไทย ให้มีความโปร่งใสและเกิดการแข่งขันอย่างเป็นธรรม

นายรณรงค์ กล่าวว่า การซื้อขายสินค้าและบริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดถือเป็นการค้าออนไลน์ ผู้บริโภคควรให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและการเลือกซื้อสินค้าที่ได้มาตรฐาน โดย สคบ. อยู่ระหว่างการตรวจสอบกฎหมาย หากกฎหมายยังไม่เพียงพอจะมีการพิจารณาปรับปรุงเพื่อคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ สำนักงาน กขค. ทำหน้าที่กำกับดูแลผู้ประกอบการธุรกิจ ขณะที่ สคบ. ดูแลความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภค การบูรณาการทำงานร่วมกันจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการกำกับดูแลตลาดออนไลน์ โดยในอนาคตจะมีแนวปฏิบัติให้แพลตฟอร์ม e-marketplace เปิดโอกาสให้ผู้บริโภคสามารถเลือกบริการขนส่งได้

นายรณรงค์ ยังแนะนำให้ผู้บริโภคเลือกซื้อสินค้าจากผู้ประกอบการธุรกิจที่จดทะเบียนกับ สคบ. สามารถตรวจสอบได้ที่เว็บไซต์ www.ocpb.go.th และหากได้รับความเสียหายสามารถร้องเรียนได้ที่สายด่วน ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือศูนย์ดำรงธรรมในแต่ละจังหวัด

๙.๒๐ สคบ. ลุยตรวจค่าน้ำ - ค่าไฟอพาร์ทเมนต์ สร้างความเป็นธรรมผู้เช่า
ย่านแจ้งวัฒนะ กทม. และ อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี

**สคบ. ลุยตรวจค่าน้ำ-ค่าไฟอพาร์ทเมนต์
สร้างความเป็นธรรมผู้เช่า ย่านแจ้งวัฒนะ กทม.
และ อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี**



เมื่อวันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายให้ กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ และกองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น นำทีมโดยนางสาวพิชชา ไกรรัตน์ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ นายวสันต์ สมาริ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ และพนักงานเจ้าหน้าที่ ลงพื้นที่บังคับใช้กฎหมายตรวจสอบสัญญาเช่าที่อยู่อาศัย ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๘ และตรวจสอบการเรียกเก็บค่าน้ำประปา และค่าไฟฟ้าในอพาร์ทเมนต์ ในพื้นที่แจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร และอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำนวน ๗ แห่ง เพื่อเร่งขับเคลื่อนมาตรการลดค่าครองชีพ และสร้างความเป็นธรรมด้านสาธารณูปโภค ตามนโยบายเร่งด่วน “Quick Big Win” ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับของนายสันติ ปิยะทัต รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

การลงพื้นที่ในครั้งนี้มีเป้าหมายเพื่อกำชับให้ผู้ประกอบธุรกิจปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่องธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัย พ.ศ. ๒๕๖๘ ซึ่งกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดเก็บค่าน้ำ - ค่าไฟไม่เกินอัตราที่รัฐเรียกเก็บ และห้ามคิดค่าบริการหรือกำไรส่วนต่างเพิ่มเติม โดยเฉพาะค่าไฟฟ้าที่ต้องไม่เกิน ๔.๘๘ บาทต่อหน่วย พร้อมทั้งเสริมสร้างมาตรฐานสัญญาเช่าที่อยู่อาศัยให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นธรรมต่อผู้เช่า เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรการ Quick Big Win และให้ผลของการบังคับใช้กฎหมายเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม สคบ. ยืนยันว่าจะดำเนินการติดตาม กำกับ และบังคับใช้กฎหมายกับผู้ประกอบธุรกิจที่ฝ่าฝืนอย่างจริงจัง เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมการอยู่อาศัยที่เป็นธรรมแก่ประชาชน

ทั้งนี้ หากประชาชนถูกเอารัดเอาเปรียบจากสัญญาเช่าที่อยู่อาศัย หรือถูกเรียกเก็บค่าน้ำ-ค่าไฟเกินจริงสามารถขอคำปรึกษาได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือเว็บไซต์ สคบ. www.ocpb.co.th

๙.๒๑ สคบ. บูรณาการร่วมหน่วยงานพันธมิตรบุกสกัดโกดังสินค้าผิดกฎหมาย ปิดเกมหลอกลวงขายออนไลน์ คัดกรองผู้บริโภคก่อนตกเป็นเหยื่อ



เมื่อวันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๘ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เปิดปฏิบัติการเชิงรุกครั้งสำคัญ ผนึกกำลังหน่วยงานรัฐด้านการสื่อสาร ความมั่นคง และการบังคับใช้กฎหมาย ลงพื้นที่ตรวจสอบโกดังสินค้าในเขตคลอง ๑ จังหวัดปทุมธานี หลังพบการลักลอบนำเข้าสินค้าไม่ได้มาตรฐานและละเมิดลิขสิทธิ์เตรียมกระจายขายผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายและความเสียหายต่อผู้บริโภคเป็นวงกว้างปฏิบัติการครั้งนี้ดำเนินการภายใต้นโยบายคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเข้มข้น โดยนายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มอบหมายให้ นายกิตติ อังมณีภรณ์ ผู้อำนวยการกองศักยภาพผู้บริโภค และสื่อสารองค์กร พร้อมด้วย นางสาวจาวรรณ อนเนกคณา ผู้อำนวยการฝ่ายควบคุม กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ บูรณาการการทำงานร่วมกับ สำนักงาน กสทช., ตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ๒ (สอท.๒), สถานีตำรวจนครหลวง และกรมศุลกากร เข้าตรวจสอบเชิงลึก ครอบคลุมทั้งแหล่งเก็บสินค้า เส้นทางนำเข้า และรูปแบบการจำหน่าย จากการตรวจสอบพบสินค้าจำนวนมากที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ไม่มีการจัดทำฉลาก และเป็นสินค้าลอกเลียนแบบละเมิดลิขสิทธิ์ อาทิ โดรน อุปกรณ์ไอที เราเตอร์ไวไฟ และเครื่องเล่นบังคับวิทยุ โดยสินค้าทั้งหมดถูกนำเข้าจากต่างประเทศ และเตรียมจำหน่ายผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ยอดนิยม เช่น Facebook Live, TikTok, Lazada และ Shopee ใช้กลยุทธ์ตั้งราคาต่ำผิดปกติและโฆษณาเกินจริงเพื่อหลอกลวงผู้บริโภคให้ตัดสินใจซื้อโดยไม่ทันพิจารณาข้อเท็จจริง

นายณรงค์ฯ เปิดเผยว่า การปฏิบัติการครั้งนี้สามารถอายัดสินค้าที่มีไว้เพื่อจำหน่าย หลายล้านบาท ซึ่งเข้าข่ายความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดย สคบ. จะดำเนินการตามกฎหมายอย่างถึงที่สุด และเดินทางตรวจสอบสินค้าออนไลน์อย่างต่อเนื่อง เพื่อไม่ให้ผู้บริโภคต้องตกเป็นเหยื่อของสินค้าที่ไม่มีคุณภาพหรือไม่ปลอดภัย “สคบ. จะไม่ปล่อยให้ผู้ค้าฉวยโอกาสใช้ช่องทางออนไลน์

สร้างความเสียหายแก่ประชาชน การทำงานร่วมกันครั้งนี้เป็นการยืนยันว่ารัฐมีความพร้อมและจริงจังในการคุ้มครองผู้บริโภคในทุกมิติ”

ทั้งนี้ สคบ. ขอเตือนผู้บริโภคให้เพิ่มความระมัดระวังในการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ ตรวจสอบแหล่งที่มา ฉลากสินค้า รีวิว และเงื่อนไขการรับประกันอย่างรอบคอบ หากได้รับความเสียหายหรือพบการกระทำที่ไม่เป็นธรรม สามารถรับปรึกษาได้ที่สายด่วน ๑๑๖๖ หรือร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทั้ง ๗๖ จังหวัดทั่วประเทศ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล) เมืองพัทยา และสำนักงานเขตทุกแห่งในกรุงเทพมหานคร

๙.๒๒ สคบ. ให้สัมภาษณ์ในรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น ยกระดับปัญหาผู้บริโภคกับ สคบ. ปี ๒๕๖๘



เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๘ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมด้วยผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๑ นายมานะ บุญส่ง , ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ นายอนุพงษ์ เจริญเวช , ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ นายเลิศศักดิ์ รักธรรม , และผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์และติดตามสอดส่องการประกอบธุรกิจ นายณัฏฐพร ขาวแก้ว ร่วมสัมภาษณ์ในรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น ยกระดับปัญหาผู้บริโภคกับ สคบ. ปี ๒๕๖๘ ในรายการมีการพูดถึงประเด็นผลงานทั้งหมดภายใน ปี พ.ศ. ๒๕๖๘ ซึ่งการออกประกาศฉบับใหม่ว่าด้วยธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๘ ถือเป็นหนึ่ง ในความสำเร็จของการเดินทางคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยสัญญาเรื่องให้ธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็น ธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ.๒๕๖๘ ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ ๔ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๘ ที่ผ่านมา โดยทางสคบ.ได้ลงพื้นที่สำรวจห้องพัก ห้องเช่า อพาร์ทเมนต์ หลังมีประกาศใช้กฎหมายการเรียกเก็บค่าน้ำ - ค่าไฟตามจริง รวมถึงประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจต่อผู้พักอาศัยและผู้ประกอบการ เช่นเดียวกับธุรกิจการท่องเที่ยว ปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายใดที่เข้ามาควบคุมกิจการนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) จึงออกประกาศ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาเรื่องให้ธุรกิจให้เช่าเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ.๒๕๖๘ ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๓๐ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ ที่จะถึงนี้ นอกจากนี้ตลอดปี พ.ศ. ๒๕๖๘ สคบ.รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคทั่วประเทศ ข้อมูลประจำเดือนสิงหาคม - พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๘ รวมทั้งสิ้นกว่า ๑๒,๓๑๒ เรื่อง โดยสินค้าและบริการที่ซื้อผ่านช่องทางออนไลน์ ติดอันดับ๑ของเรื่องร้องเรียนจาก ๑๐ประเภท ซึ่งที่ผ่านมาได้มีมติให้ดำเนินคดีแพ่งกับผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภครวมทั้งสิ้น ๔๐ ราย แบ่งเป็นธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ๕ ราย และธุรกิจสินค้าและบริการทั่วไป ๓๕ ราย เพื่อบังคับให้คืนเงินแก่ผู้บริโภคเป็นจำนวนเงินรวมกว่า ๑๐๐ ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยตามกฎหมายและเสนอเรื่องต่อศาลให้พิจารณากำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าเสียหายที่แท้จริงด้วย ทั้งนี้ ทาง สคบ. ได้ให้ผู้เสียหายสามารถยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านช่องทางเว็บไซต์ www.ocpb.go.th แอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๙.๒๓ สคบ. ร่วมเป็นสักขีพยาน ยุติข้อพิพาทปัญหาบ้านทรุด จังหวัดสมุทรสาคร
สร้างความมั่นใจผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๘ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมาย นายปฐวี เยาวลักษณ์ ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น เข้าร่วมเป็นสักขีพยานในพิธีลงนามบันทึกข้อตกลง เพื่อแก้ไขปัญหาการร้องเรียนกรณีผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการทำสัญญาจะซื้อจะขายบ้านพักอาศัยในโครงการวันดีพลัส ตำบลท่าทราย อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร หลังผู้บริโภคจำนวน ๓๐ ราย ประสบปัญหาบ้านทรุด จึงได้ยื่นเรื่องต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาคร รวมถึงสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ที่ผ่านมา โดยคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดสมุทรสาคร มีมติเสนอให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ซึ่งระหว่างขั้นตอนการเสนอฟ้อง สคบ.ได้รับทราบถึงความเดือดร้อนของประชาชน หากเข้าสู่กระบวนการในชั้นศาลอาจต้องใช้เวลา สคบ.จึงมีความเห็นให้ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อให้การเยียวยาความเสียหายเป็นไปอย่างรวดเร็ว และนำมาสู่การลงนามบันทึกข้อตกลง ในการนี้ ดร.พรภัทร์ รอดโพธิ์ทอง บุญถนอม เลขาธิการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ได้มาร่วมเป็นสักขีพยานบันทึกข้อตกลงดังกล่าวด้วย

ทั้งนี้ นายอำนาจ เจริญศรี ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาคร ได้รายงานผลการดำเนินงานและแนวทางแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น จังหวัดได้มอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สำนักงานคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ผู้เชี่ยวชาญด้านวิศวกรรมโครงสร้างและสมาคมวิศวกรโครงสร้าง ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง พบว่าสาเหตุการทรุดตัวของบ้านเกิดจากปัญหาโครงสร้างฐานรากและตอม่อที่เสื่อมสภาพจากความชื้น รวมถึงการใช้วัสดุก่อสร้างที่ไม่ได้มาตรฐาน ส่งผลให้จุดรับน้ำหนักของตัวบ้านไม่สามารถรองรับได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยบริษัท ดี พลัส พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด ผู้พัฒนาโครงการ ยินดีรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการซ่อมแซมตามแนวทาง

ของผู้เชี่ยวชาญ และจ่ายเงินเยียวยาให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อน รายละ ๒๐๐,๐๐๐ บาท โดยแบ่งจ่าย ๓ งวด (งวดแรก ๕๐,๐๐๐ บาท งวดที่สอง ๕๐,๐๐๐ บาท และงวดสุดท้าย ๑๐๐,๐๐๐ บาท) รวมทั้งมอบเงินอีก ๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท ให้กับกลุ่มผู้ร้องเพื่อเป็นกองกลางในการขนย้ายทรัพย์สินระหว่างซ่อมแซม กรณีประชาชนที่พักอาศัยในโครงการบ้านวันดี พลัส และบริษัท ดี พลัส พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด สามารถตกลงกันได้และลงนามบันทึกข้อตกลงเพื่อระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในครั้งนี้ ถือเป็นการแก้ไขปัญหาที่เป็นรูปธรรม สร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภค โดยรัฐบาลยืนยันเจตนารมณ์ในการคุ้มครองสิทธิให้กับประชาชนในฐานะผู้บริโภคอย่างเต็มที่ พร้อมขอบคุณทุกภาคส่วนที่ร่วมกันแก้ไขปัญหาด้วยแนวทางประนีประนอมและสันติวิธีอันเป็นแบบอย่างของการสร้างความร่วมมือเพื่อประโยชน์ของประชาชนอย่างแท้จริง สคบ. พร้อมให้ความช่วยเหลือและดำเนินการคุ้มครองสิทธิ สร้างความเป็นธรรม และเสริมความมั่นใจให้กับผู้บริโภคทุกคน

ทั้งนี้ หากประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือพบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการบริโภค สามารถขอคำปรึกษาได้ที่สายด่วน ๑๖๖ หรือร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือเว็บไซต์ www.ocpb.go.th รวมถึง คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทุกจังหวัด และคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลทั่วประเทศ

๙.๒๔ สคบ. ร่วมประชุมหารือการยกระดับระบบกำกับดูแลแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคและให้สินค้าได้มาตรฐานตามกฎหมาย



เมื่อวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๘ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นประธานการประชุมหารือแนวทางการกำหนดมาตรการให้ผู้ประกอบธุรกิจแพลตฟอร์มออนไลน์และร้านค้าบนแพลตฟอร์มออนไลน์จำหน่ายสินค้าให้เป็นไปตามมาตรฐานผลิตภัณฑ์และบทบัญญัติทางกฎหมาย ประเด็นการป้องกันการจำหน่ายสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน สินค้าปลอม สินค้าที่ผิดกฎหมายบนแพลตฟอร์มออนไลน์ การกำกับดูแลการโฆษณาและการแสดงข้อความเกี่ยวกับข้อมูลของสินค้าที่จำหน่ายบนแพลตฟอร์มอย่างครบถ้วน รวมถึงบทบาทความร่วมมือระหว่างแพลตฟอร์มออนไลน์และร้านค้าที่นำสินค้ามาจำหน่ายบนแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในระบบการค้าออนไลน์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมทรัพย์สินทางปัญญา กรมพัฒนาธุรกิจการค้า สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ สภาองค์กรของผู้บริโภค และหน่วยงานภายใน สคบ. ที่เกี่ยวข้อง

๙.๒๕ สคบ. ห่วงใยผู้บริโภค ลุยแคมเปญ ไป - กลับสุขใจ ท่องเที่ยวอุ่นใจตลอดเทศกาลปีใหม่



วันนี้ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๘ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นางสาวทรงศิริ จุมพล รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมกับกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค (บก.ปปบ.) สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และสมาพันธ์ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคกรุงเทพมหานคร ร่วมกันรณรงค์การใช้บริการโดยสารสายการบิน เพื่อให้ผู้บริโภคตระหนักถึงสิทธิของตนโดยขอความร่วมมือผู้ประกอบการไม่ให้เอาเปรียบผู้บริโภคมีการเฝ้าระวังความไม่ปลอดภัยที่อาจเกิดขึ้นจากการให้บริการในช่วงเทศกาลปีใหม่ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงสนามบิน เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

นางสาวทรงศิริฯ กล่าวว่า ช่วงเทศกาลปีใหม่ผู้บริโภคที่พักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จะเดินทางท่องเที่ยวและเดินทางกลับภูมิลำเนาเป็นจำนวนมาก ในภาพรวมผู้บริโภคจะนิยมใช้บริการรถโดยสารประจำทางและสายการบินในการเดินทาง ส่งผลให้ สคบ. ได้รับข้อร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการดังกล่าวเป็นจำนวนมาก ซึ่งกรณีปัญหาการใช้บริการของสายการบินภายในประเทศ เช่น กรณีความล่าช้าของสายการบิน หรือยกเลิกเที่ยวบิน โดยไม่แจ้งให้ผู้บริโภคทราบหรือแจ้งในเวลากระชั้นชิดทำให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย รวมถึงปัญหาความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินในการใช้บริการสายการบิน เช่น กระเป๋าชำรุด หรือสูญหาย ตลอดจนการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ปัญหาที่มีการร้องทุกข์มายัง สคบ. กรณีมีการเรียกเก็บค่าโดยสารเกินราคา ไม่จัดส่งผู้โดยสารตามปลายทางที่กำหนด เสียค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนวันเดินทาง การให้บริการของผู้ประกอบการที่ไม่อำนวยความสะดวก รถโดยสารประจำทางที่นำมาให้บริการมีความชำรุดบกพร่อง สัมภาระสูญหาย นับว่าปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาที่ สคบ. ต้องมีการช่วยเหลือผู้บริโภคให้ทันทั่วถึง เพื่อเป็นการยกระดับสร้างความปลอดภัยให้ผู้บริโภคในการเดินทางไป - กลับ ให้มีความสุขใจ รวมถึงมีความห่วงใยผู้บริโภคในการเดินทาง - ท่องเที่ยวให้อุ่นใจตลอดเทศกาลส่งท้ายปีเก่าและต้อนรับปีใหม่ที่จะมาถึง

ทั้งนี้ หากประชาชนถูกเอารัดเอาเปรียบจากการซื้อสินค้าหรือใช้บริการ สามารถขอคำปรึกษาได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือเว็บไซต์ สคบ. www.ocpb.co.th และสามารถยื่นเรื่องร้องทุกข์ได้ที่ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทั้ง ๗๖ จังหวัด หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล) ใกล้บ้าน รวมถึงเมืองพัทยาและสำนักงานเขตทุกแห่งในกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ไม่เพิ่มภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางให้กับผู้บริโภค

๙.๒๖ สคบ. ร่วม กรมการค้าภายใน ปูพรมตรวจชุดสังฆทาน - ไทยธรรม ย้ำห้าม
ผู้ประกอบการฉวยโอกาสขึ้นราคาช่วงปีใหม่



เมื่อวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๔ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายอรณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมาย นายประยงค์ เฉลิมทิศ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ สคบ. ร่วมกับ กรมการค้าภายใน ลงพื้นที่ตรวจชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมช่วงเทศกาลปีใหม่ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อรณรงค์ให้ผู้ประกอบการธุรกิจปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดเน้นย้ำห้ามฉวยโอกาสขึ้นราคาในช่วงเทศกาลปีใหม่ ลดการเอาเปรียบ สร้างความเป็นธรรมให้ผู้บริโภค ณ ตลาดเก่าริมน้ำเจ้าพระยา เทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ช่วงเทศกาลปีใหม่ ถือเป็นช่วงเวลาแห่งการเริ่มต้นสิ่งดีงาม ผู้บริโภคหลายท่านเลือกทำบุญเพื่อเสริมสิริมงคลให้แก่ตนเองและครอบครัว โดยหนึ่งในรูปแบบการทำบุญที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย ซึ่งบรรดาพุทธศาสนิกชน คนไทย - พุทธ นิยมคือการเข้าวัดทำบุญ และสิ่งที่ขาดไม่ได้คือการซื้อเครื่องชุดสังฆทาน ได้แก่ ชุดสังฆภัณฑ์ ชุดไทยธรรม เพื่อถวายแด่พระภิกษุสงฆ์ เนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็ว และสามารถหาซื้อได้ง่ายตามร้านค้าทั่วไป แต่ในบางกรณีอาจพบปัญหา เช่น สินค้าหมดอายุ สินค้าที่มีคุณภาพไม่เหมาะสม ปริมาณหรือรายการสินค้าไม่ครบถ้วนตามที่แสดงไว้ รวมถึงการแสดงราคาและข้อมูลสินค้าที่ไม่ชัดเจน อาจทำให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหายโดยไม่รู้ตัว การลงตรวจสอบสินค้าดังกล่าวในช่วงเทศกาลปีใหม่ จึงถือเป็นภารกิจสำคัญของ สคบ. ในการดูแลสิทธิและประโยชน์ของผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมในการเลือกซื้อสินค้า และเป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่ประชาชนในการเลือกซื้อชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมในช่วงเทศกาลปีใหม่ และขอให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด โดยผู้บริโภคควรสังเกตป้ายแสดงราคาและรายละเอียดสินค้า เพื่อเปรียบเทียบความคุ้มค่าและความเหมาะสมในการเลือกซื้อ ให้ได้บุญทั้งผู้ประกอบการและผู้บริโภคในการนำสินค้าที่มีคุณภาพถวายแด่พระภิกษุสงฆ์ กรณีผู้ประกอบการจัดจำหน่ายชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมขายสินค้าโดยไม่จัดทำฉลากหรือมีฉลากแต่การแสดงฉลากนั้นไม่ถูกต้องควรทบทวนไม่เกินไป

๖ เดือน หรือปรับไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาทหรือทั้งจำทั้งปรับ หากเป็นผู้ผลิตหรือนำเข้าจะมีโทษหนักกว่าคือ จำคุกไม่เกิน ๑ ปี หรือปรับไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ทั้งนี้ หากประชาชนถูกเอารัดเอาเปรียบจากการซื้อสินค้าหรือใช้บริการ สามารถขอคำปรึกษาได้ที่ สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือเว็บไซต์ สคบ. www.ocpb.co.th และสามารถยื่นเรื่องร้องทุกข์ได้ที่ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทั้ง ๗๖ จังหวัด หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๙.๒๗ สคบ. ลุยตรวจข้อสัญญาเช่าที่อยู่อาศัยย่านอินทามระ เพื่อสร้างความมั่นใจให้ผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๘ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ พร้อมเจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีได้มีผู้บริภคร้องเรียนขอความเป็นธรรมในการทำสัญญาเช่าที่อยู่อาศัยกับผู้ประกอบธุรกิจ ย่านอินทามระว่ามีการใช้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ไม่เป็นไปตามกฎหมาย เมื่อเจ้าหน้าที่ได้เดินทางไปยังสถานประกอบการให้เช่าที่อยู่อาศัยดังกล่าวได้พบกับเจ้าของห้องเช่า โดยมีการสอบถามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นรวมทั้งการเก็บตัวอย่างสัญญาเช่าที่อยู่อาศัยไปตรวจสอบว่าเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดหรือไม่ หากตรวจสอบแล้วพบว่า ผู้ประกอบธุรกิจไม่ปฏิบัติตามประกาศฯ ของ สคบ. จะดำเนินการตามกฎหมายต่อไป ทั้งนี้ สคบ. ได้กำชับให้ผู้ประกอบธุรกิจให้เช่าที่อยู่อาศัยปฏิบัติถูกต้องตามประกาศฯ และหากผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม สามารถขอคำปรึกษาได้ที่ สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือร้องเรียนผ่านทางแอปพลิเคชัน OCPB connect และเว็บไซต์ ocpb.go.th

๙.๒๘ สคบ. ห่วงใยผู้บริโภค รณรงค์ “ไป - กลับสุขใจ” ดูแลความปลอดภัยตลอดการเดินทางช่วงปีใหม่ ณ หมอชิต



สคบ. ห่วงใยผู้บริโภค เดินหน้าแคมเปญ “ไป - กลับสุขใจ” ท่องเที่ยวอุ่นใจตลอดเทศกาลปีใหม่” มุ่งรณรงค์ดูแลความปลอดภัยและสิทธิของผู้บริโภคที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ (หมอชิต)

เมื่อวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๘ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นางสาวทรงศิริ จุมพล รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ลงพื้นที่ร่วมรณรงค์กับ นายวีรวัฒน์ พัฒนาถาวรกุล รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ฝ่ายบริหารการเดินรถ นางสาวภาสุรี วงศ์วานิช ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ฝ่ายบริหารการเดินรถ นายสุรียวัจน์ นวมจิตต์ ผู้อำนวยการกองกิจการสถานีขนส่ง บริษัท ขนส่ง จำกัด กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค (บก.ปคบ.) และสมาพันธ์ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคกรุงเทพมหานคร เพื่อสร้างการรับรู้ให้ประชาชนเดินทางอย่างปลอดภัย และไม่ถูกเอาเปรียบจากการใช้บริการรถโดยสารในช่วงเทศกาลปีใหม่ ช่วงเทศกาลปีใหม่นี้มีประชาชนจำนวนมาก เดินทางกลับภูมิลำเนาและท่องเที่ยว ส่งผลให้มีเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการใช้บริการรถโดยสารเพิ่มขึ้น ทั้งกรณีเรียกเก็บค่าโดยสารเกินราคาไม่ส่งผู้โดยสารถึงปลายทางที่กำหนด เรียกเก็บค่าธรรมเนียมเปลี่ยนวันเดินทาง ไม่อำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร รถที่นำมาให้บริการมีสภาพชำรุดบกพร่อง รวมถึงปัญหาสัมภาระสูญหาย สคบ. จึงเน้นย้ำให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด ไม่เอาเปรียบผู้บริโภค และเพิ่มมาตรการเฝ้าระวังการเรียกเก็บค่าโดยสารเกินราคาและความปลอดภัยตลอดการเดินทาง เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นให้ประชาชนเดินทางไป - กลับอย่างปลอดภัยและสบายใจตลอดช่วงเทศกาลปีใหม่

ทั้งนี้ หากประชาชนถูกเอาเปรียบจากการซื้อสินค้าหรือใช้บริการ สามารถขอคำปรึกษาได้ที่ สายด่วน สคบ. ๑๖๖๖ หรือร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือเว็บไซต์ สคบ. www.ocpb.co.th และสามารถยื่นเรื่องร้องทุกข์ได้ที่ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทั้ง ๗๖ จังหวัด หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล) ไกลบ้าน รวมถึงเมืองพัทยาและสำนักงานเขตทุกแห่งในกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ไม่เพิ่มภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางให้กับผู้บริโภค

๑๐. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดประชุมสัมมนาให้ความรู้แก่ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งในเดือนธันวาคม ๒๕๖๘ ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๖ ครั้ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. การจัดประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

๑.๑ โครงการเสริมสร้างประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

การจัดโครงการเสริมสร้างประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องตามกฎหมายในการบังคับใช้กฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง และยกระดับการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อวันที่ ๑ - ๒ ธันวาคม ๒๕๖๘ ณ จูบิเตอร์ เทอร์ริส ออธอร์ แอนด์ สปา อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๖๐ คน



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

ผลการดำเนินงาน : เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการบังคับใช้กฎหมายมีความรู้ ความเข้าใจ และเทคนิคการตรวจสอบผู้ประกอบการในยุคดิจิทัล ทำให้ดำเนินการได้อย่างถูกต้อง ผู้ประกอบธุรกิจตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองกฎหมายและคดี

๑.๒ โครงการชักชวนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลากฉบับใหม่ กำหนดให้ “รถจักรยานยนต์ รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า และรถจักรยานไฟฟ้า” เป็นสินค้าควบคุมฉลาก

การจัดโครงการชักชวนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลากฉบับใหม่ กำหนดให้ “รถจักรยานยนต์ รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า และรถจักรยานไฟฟ้า” เป็นสินค้าควบคุมฉลาก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับข้อกำหนดใหม่ให้แก่ผู้ประกอบการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อตระหนักถึงความสำคัญของมาตรฐานสินค้า ซึ่งจะช่วยป้องกันและลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุทางถนนที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ยานพาหนะดังกล่าว นอกจากนี้ ยังมุ่งเน้นให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และเพียงพอต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าเพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างถูกวิธี ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพสูงสุด เมื่อวันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๘ ณ โรงแรมเบสท์ เวสเทิร์น จตุจักร กรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๒๕๐ คน



ผลการดำเนินงาน : มีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย สอดคล้องและเหมาะสมกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในปัจจุบัน ผู้ประกอบธุรกิจมีความรับผิดชอบและตระหนักรู้ทำให้สามารถปฏิบัติตามกฎหมายได้อย่างถูกต้อง

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒

๑.๓ โครงการเสริมสร้างความร่วมมือให้ภาคผู้ประกอบการธุรกิจด้านโฆษณา มีมาตรฐาน ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

การจัดโครงการเสริมสร้างความร่วมมือให้ภาคผู้ประกอบการธุรกิจด้านโฆษณา มีมาตรฐาน
ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การสื่อสารเชิงพาณิชย์มีความโปร่งใส เป็นธรรม และไม่ทำให้
ผู้บริโภคเกิดความเข้าใจผิด โดยเฉพาะบทบาทของอินฟลูเอนเซอร์ ถือเป็นผู้เผยแพร่ข้อมูลสู่สาธารณะจึงจำเป็น
อย่างยิ่งที่ทุกภาคส่วนต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคและปฏิบัติตามกฎหมายอย่างถูกต้อง เมื่อวันที่
๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๘ ณ โรงแรมเซ็นทารา ไทฟ์ ศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ
กรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๓๕๐ คน



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ฝ่ายประชาสัมพันธ์

สคบ.
1766



ผลการดำเนินงาน : อินฟลูเอนเซอร์และผู้ประกอบการธุรกิจมีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนัก
ถึงหลักจริยธรรมและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการโฆษณา ช่วยลดปัญหาการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคจากการ
โฆษณาเกินจริงหรือบิดเบือนข้อมูลในสื่อสังคมออนไลน์ พร้อมสนับสนุนให้การกำกับดูแลการโฆษณามีระบบ
ประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับมาตรฐานสากล

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑

๑.๔ โครงการชักชวนความรู้ความเข้าใจประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์ และรถยนต์ไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

การจัดโครงการชักชวนความรู้ความเข้าใจประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์ และรถยนต์ไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ประกอบการเข้าใจหน้าที่ตามกฎหมายฉลากอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถนำไปปรับใช้ได้อย่างเป็นรูปธรรม อันจะช่วยยกระดับมาตรฐานสินค้า และลดความเสี่ยงจากการใช้งานยานพาหนะที่ไม่ได้มาตรฐาน ซึ่งอาจนำไปสู่อุบัติเหตุบนท้องถนน เมื่อวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๘ ณ โรงแรมแกรนด์ ริชมอนด์ จังหวัดนนทบุรี กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๒๗๕ คน



ผลการดำเนินงาน : มีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย สอดคล้องและเหมาะสมกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในปัจจุบัน ผู้ประกอบธุรกิจมีความรับผิดชอบและตระหนักรู้ทำให้สามารถปฏิบัติตามกฎหมายได้อย่างถูกต้อง

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒

๑.๕ โครงการพัฒนากฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภค : กิจกรรมเตรียมความพร้อมและจัดทำแผนพัฒนากฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐

การจัดโครงการพัฒนากฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภค : กิจกรรมเตรียมความพร้อมและจัดทำแผนพัฒนากฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมความพร้อมบุคลากรในการจัดทำและขับเคลื่อนแผนพัฒนากฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้สอดคล้องกับทิศทางนโยบายและบริบทที่เปลี่ยนแปลง รวมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และกำหนดแนวทางการพัฒนากฎหมายอย่างเป็นระบบ เมื่อวันที่ ๑๘ - ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๘ ณ โรงแรมทูเก็ทเตอร์ รีสอร์ท แอนด์ สปา กรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๗๐ คน



ผลการดำเนินงาน : มีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย สอดคล้องและเหมาะสมกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในปัจจุบัน ผู้ประกอบธุรกิจมีความรับผิดชอบและตระหนักรู้ทำให้สามารถปฏิบัติตามกฎหมายได้อย่างถูกต้อง

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองกฎหมายและคดี

๑.๖ โครงการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค

การจัดโครงการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนปฏิบัติการของ สคบ. ให้แก่บุคลากรทุกระดับ ตลอดจนส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการบูรณาการการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้การนำแผนไปสู่การปฏิบัติเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม มีประสิทธิภาพสูงสุด และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อวันที่ ๑๙ - ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๘ ณ โรงแรมเดอะ คาวาลิ คาซ่า รีสอร์ท จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๕๐ คน



ผลการดำเนินงาน : แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคมีความทันสมัย สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงมีการขับเคลื่อนนโยบายเชิงบูรณาการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองอย่างมีประสิทธิภาพเป็นธรรม และทั่วถึง

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค

๑๑. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการ/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/ คณะอนุกรรมการ ในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

๑. คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาแต่งตั้งคณะอนุกรรมการติดตามสอดส่องและวินิจัยการโฆษณา
๒. ขอให้พิจารณาแต่งตั้งคณะอนุกรรมการศึกษาแนวทางการบังคับใช้กฎหมายตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค
๓. ขอให้พิจารณาแต่งตั้งคณะอนุกรรมการป้องกันหรือระงับภัยความเสียหายหรืออันตรายอันจะเกิดขึ้นแก่ผู้บริโภค
๔. ขอให้พิจารณาการโฆษณารับเหมาก่อสร้างอาคาร อาคารพาณิชย์ อาคารที่พักอาศัย สถานที่ทำการของบริษัท ส.แสงทองการช่าง จำกัด

๒. คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาผ่อนปรนการบังคับใช้ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถจักรยานยนต์ รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า และรถจักรยานไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลากและประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์และรถยนต์ไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ค้าที่ควบคุมฉลาก

๓. คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC

คณะอนุกรรมการคณะต่างๆ

๑. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๔ ครั้ง จำนวน ๒๑ เรื่อง

๑. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด
๒. ขอให้ทบทวนมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรณีการดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เอ็มจี เซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท เอ็มจี ก่อ่งก้งวาน ราชบุรี จำกัด
๓. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เท็นโซ จำกัด
๔. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท โน้ตบุ๊ก ชัวร์ จำกัด
๕. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวคำมาย น้อยช่างเหล็ก
๖. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ต่ำกลม ทราเวล จำกัด
๗. ขอให้พิจารณายุติเรื่องราวร้องทุกข์นางสาวอนงค์ เสถียรพจน์
๘. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวสิรินทร์พัชร สุรินทร์ และนายเตชินทร์ เปาะฉลวย
๙. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวลลิตา จำปาไพร
๑๐. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่นายสยาม เอิบอิม
๑๑. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งห้างหุ้นส่วนจำกัด จุราเวช เนิร์สซิง นางจริภา ไบเออร์ หุ่นสวน ผู้จัดการห้างฯ และนายอรุณรัตน์ วรรณสิงห์ ในฐานะผู้รับเงิน

๑๒. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท พีแพค วัสดุ จำกัด
๑๓. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวจิรภัทร มาสะรักษา
๑๔. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ดีก๊ต็อก ซ็อบ (ประเทศไทย) จำกัด
๑๕. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ทริปปี้ล วัน คิงดอมส์ จำกัด
๑๖. ขอให้พิจารณายุติเรื่องราวร้องทุกข์ของนางสาวชัชชชา ธิติภมรรัตน์
๑๗. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เคอี่เอ็กซ์ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
(เดิมชื่อบริษัท เคอี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน))
๑๘. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่นายเศรษฐพงษ์ ชานันโท
๑๙. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวจิตติพร หุ่นทอง
๒๐. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท 69 ออโต้ (ไทยแลนด์) จำกัด (ชื่อเดิมบริษัท 222 กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด)
๒๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท บีเอ็มดับเบิลยู (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท พลาคิโน โมโตโมบาย จำกัด

๒. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๕ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาทบทวนมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการประชุมครั้งที่ ๕/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ และครั้งที่ ๘/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๓ ในการดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท อยู่แล้วรวย แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด บริษัท บ้านพอเพียง จำกัด นางสาวฉัฐวัลย์ หรือนวพรรณ อ่อนสีชัยหรือ ดิลกวงศ์ไกร และนางสาวภริญา อ่อนสีชัย ซึ่งเป็นบุคคลผู้มีอำนาจ ควบคุมการ ดำเนินงานของ บริษัททั้งสอง ตามมาตรา ๔๔ แห่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดี ผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ โครงการบ้านพอเพียง โรบินสันสกลนคร และโครงการบ้านพอเพียงกกสั้มโฮง
๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท แสนศิริสุข จำกัด
๓. ขอให้พิจารณาทบทวนมติคณะกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ในการประชุมครั้งที่ ๔๒๘-๑๙/๒๕๖๘ เมื่อวันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๘
๔. ขอให้พิจารณาทบทวนมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการประชุมครั้งที่ ๔/๒๕๖๘ เมื่อวันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๘ กรณีเรื่องราวร้องทุกข์ของ นายยศรุต เพียรพาณิชย์พร (ผู้ร้อง)
๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่การเคหะแห่งชาติ

๓. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาศึกษาแนวทางการตรวจสอบมาตรฐานเครื่องชาร์จรถไฟฟ้า EV
๒. ขอให้พิจารณาความเป็นอันตรายของสินค้า นิโคตินถุง (Nicotine Pouches)
๓. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC

๔. คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามที่ขายและให้บริการครั้งเดียวเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ.
๒. พิจารณาข้อหาหรือของสมาคมการค้าผู้ประกอบการธุรกิจห้องเช่าเกี่ยวกับนิยามคำว่า “ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ” ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๘

๓. พิจารณาทบทวนประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๓

๕. คณะอนุกรรมการพิจารณาจัดทำร่างกฎหมายตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๕๕

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. การพิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการโอนกิจการการประกอบธุรกิจขายตรงหรือธุรกิจตลาดแบบตรง พ.ศ.

๒. การพิจารณา (ร่าง) กฎกระทรวงกำหนดการซื้อขายสินค้าหรือบริการโดยวิธีการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ถือว่าเป็นตลาดแบบตรง พ.ศ.

๖. คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาจัดทำร่างพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่..) พ.ศ.

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. การศึกษาและพิจารณาจัดทำร่างพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ..) พ.ศ. ครั้งที่ ๒

๗. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีนายปรีชา ดอนไพรเพชร

๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีนางสาวอารีวรรณ ดวงรัมย์

๘. คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิด ที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดนครปฐมพิจารณาเปรียบเทียบความผิดฐานความผิดขายสินค้าไม่มีฉลากหรือการแสดงฉลากไม่ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด จำนวน ๓ ราย

๒. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดสมุทรสงคราม พิจารณาเปรียบเทียบความผิด พี.พี แมนชั่น

๙. คณะอนุกรรมการไต่ถามเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๘ ได้ทำการไต่ถามข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๑๘ ครั้ง เรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๓๐ เรื่อง ผู้ร้อง จำนวน ๓๑ ราย ไต่ถามสำเร็จ จำนวน ๑๒ เรื่อง ไต่ถามไม่สำเร็จ จำนวน ๑๘ เรื่อง และจำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย ๙๘๙,๒๑๘.๘๕ บาท (เก้าแสนแปดหมื่นเก้าพันสองร้อยสิบแปดบาทแปดสิบห้าสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไต่ถามเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย (บาท)
ด้านยานยนต์	๒	๒	๒	-	๒	-
ชุดที่ ๑ (ด้านสัญญา)	๑	๑	๑	-	๑	-
ชุดที่ ๒ (ด้านสัญญา)	๔	๗	๗	๔	๓	๕๙๐,๕๕๙
ชุดที่ ๓ (ด้านฉลาก)	๓	๘	๘	๖	๒	-
ชุดที่ ๔ (ด้านโฆษณา)	๒	๒	๓	๑	๑	๓๙๘,๖๕๙.๘๕
ชุดที่ ๕ (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง)	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๖ (ภูมิภาค)	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๗ (ด้านสินค้าและบริการ)	๓	๕	๕	-	๕	-
ด้านเวชกรรม ทันตกรรม สถานเสริมความงาม	๑	๑	๑	-	๑	-
ประจำจังหวัด (กระบี่)	๒	๔	๔	๑	๓	-
รวม	๑๘	๓๐	๓๑	๑๒	๑๘	๙๘๙,๒๑๘.๘๕

๑๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๘ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนวความพึงพอใจ ของผู้รับบริการผ่านช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ ร้อยละ ๙๘.๙๐

- | | |
|--|-----------------|
| ๑) แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม | จำนวน ๒๓๓ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐ % | |
| ๒) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) | จำนวน ๒๓๓ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๙.๑๔ % | |
| ๓) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ | จำนวน ๒,๕๕๗ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๕๐ % | |
