

สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค และรายงานผลการดำเนินงาน
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙
(เดือนมกราคม ๒๕๖๙)

คำนำ

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

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานสรุปผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะเป็นประโยชน์ให้แก่หน่วยงานต่างๆ และประชาชนทั่วไปสามารถนำข้อมูลผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๙	ก
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑
๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑๕
๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค และการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๖
๔. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค	๑๗
๕. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล	๑๘
๖. การจดทะเบียน และการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง	๑๙
๗. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๒๑
๘. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค	๒๒
๙. ข่าวเด่นประจำเดือน	๒๓
๑๐. การจัดประชุมสัมมนา	๔๒
๑๑. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ	๔๙
๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๕๒

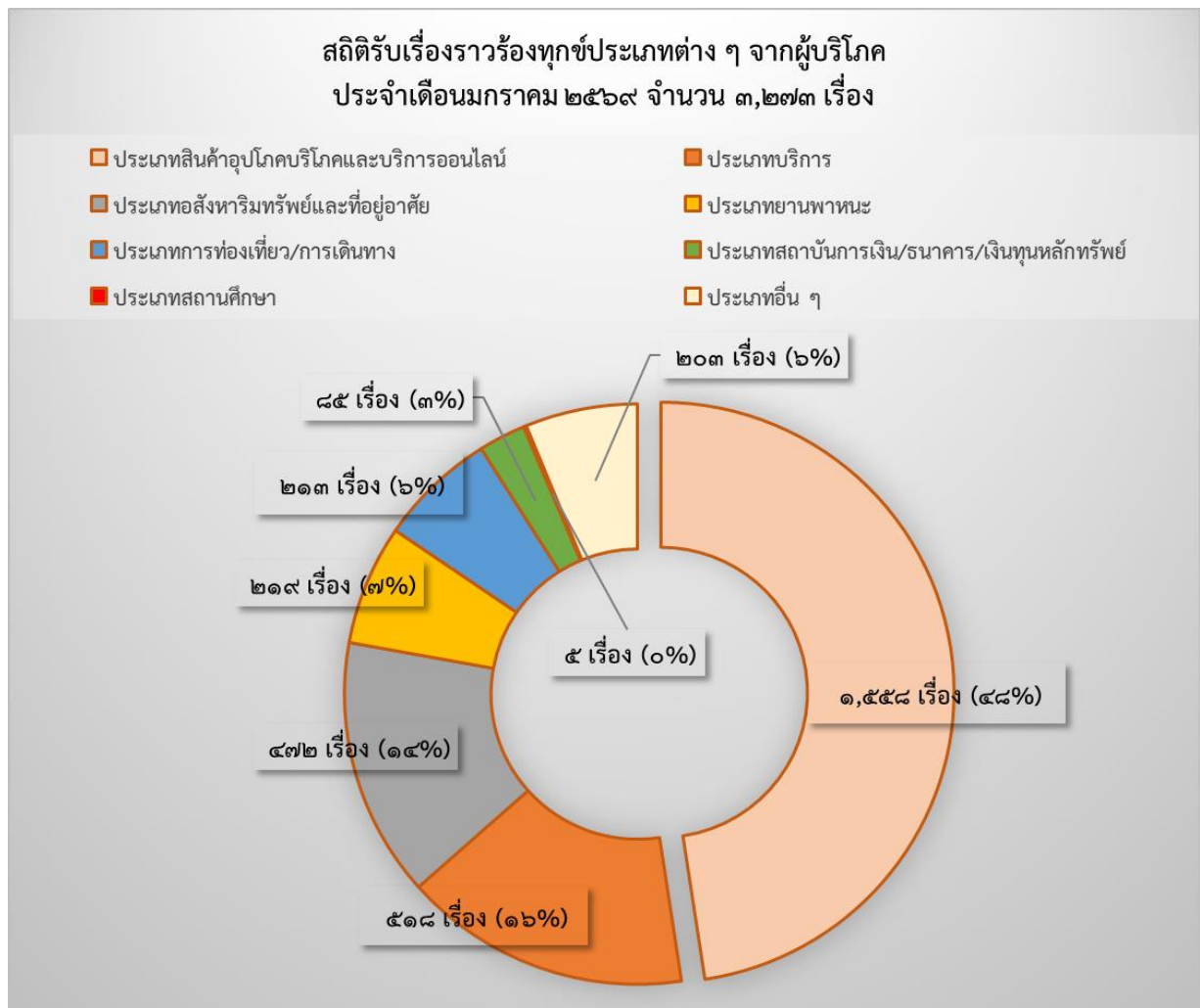
สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักนายกรัฐมนตรี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (เดือนมกราคม ๒๕๖๙)

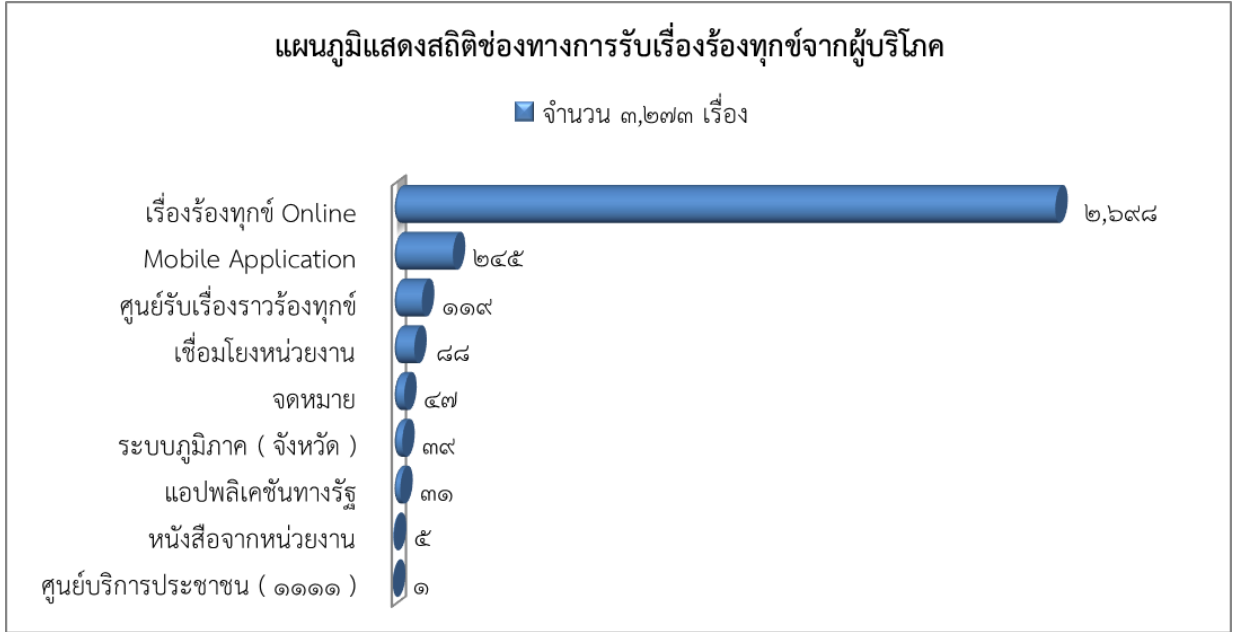
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ รวมทั้งนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ในเดือนมกราคม ๒๕๖๙ สรุปได้ ดังนี้

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค
(ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภคจำนวนทั้งสิ้น ๓,๒๗๓ เรื่อง รายละเอียดดังนี้



ช่องทางเรื่องร้องทุกข์ : สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

๑.๒ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคออกเป็นประเภทหลัก ๘ ประเภท ได้แก่ ๑) สินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ ๒) บริการ ๓) อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ๔) ยานพาหนะ ๕) การท่องเที่ยว/การเดินทาง ๖) สถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ ๗) สถานศึกษา ๘) อื่น ๆ ซึ่งในเดือนมกราคม ๒๕๖๙ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์จำนวน ๓,๒๗๓ เรื่อง ดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์จำนวน ๑,๕๕๘ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการ เดือนมกราคม ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๑,๑๖๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๔๒๘
	ขอเงินคืน	๓๓๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๗๘
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๖๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๖
	สินค้าชำรุด	๑๐
	โฆษณาเกินจริง	๔
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๒
ราคาไม่เหมาะสม	๑	
สินค้าบริโภค (๑๒๔)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๙๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๖
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๗
	โฆษณาเกินจริง	๕
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๙๙)	สินค้าชำรุด	๖๔
	ไม่ได้มาตรฐาน	๒๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๙
	โฆษณาเกินจริง	๓
เครื่องมือสื่อสาร (๔๙)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๓
	สินค้าชำรุด	๓๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๒
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๓๘)	ขอเงินคืน	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๐
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๕
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๒๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๕ ๕ ๓
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๘)	สินค้าชำรุด สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๗ ๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๖)	ไม่ได้มาตรฐาน สินค้าชำรุด	๑๔ ๒
เครื่องประดับ (๑๔)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ตรวจสอบข้อเท็จจริง การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ขอเงินคืน	๕ ๕ ๒ ๒
เฟอร์นิเจอร์ (๑๒)	ไม่ได้มาตรฐาน สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า สินค้าชำรุด	๗ ๓ ๒
วัตถุมงคล (๒)	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ ขอคืนเงินจอง	๑ ๑
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๑)	โฆษณาเกินจริง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ ในเดือนมกราคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ จำนวน ๑,๑๖๒ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ

๒. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ จำนวน ๕๑๘ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนมกราคม ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ศูนย์บริการ (๑๖๒)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๖๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๑๒๑)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๙๙
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑๓
	เรียกร้อยค่าเสียหาย	๓
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๑
ประกันภัย (๕๗)	ตรวจสอบการให้บริการ	๕๓
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๔
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๔๙)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๔๘
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
Internet (๒๘)	ค่าบริการเกินจริง	๑๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๖
	สัญญา Hispeed Internet ข้ำ	๕
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๓
	ขอคำปรึกษา	๒
	ขอเงินคืน	๑
ห้างสรรพสินค้า (๒๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒๒
ร้านอาหาร (๑๘)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข/สิทธิประโยชน์	๑๐
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๓
	อาหารเป็นพิษ/เน่าเสีย	๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	ไม่สะอาด	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
ฟิตเนส (๑๗)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๗
โรงพยาบาล/คลินิก (๑๖)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑๕
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
อู่ซ่อมรถ (๘)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๔
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
สัญญาบริการ (๖)	ผิดสัญญา	๓
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๓
เนอร์สซิ่งโฮม (๕)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๓
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
บัตรชมการแสดง (๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๓
รถเช่า (๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒
ประกันชีวิต (๒)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม (๑)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
ร้านสตูดิโอ (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนมกราคม ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ศูนย์บริการ จำนวน ๑๖๒ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบการให้บริการ

๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๔๗๒ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนมกราคม ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๑๘๙)	ขอเงินประกันคืน ๑๒๘
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง ๖๐
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๑
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๖๔)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๔๖
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ ๔๒
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ ๓๗
	ขอเงินคืน ๒๒
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก ๕
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๔
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ ๓
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส ๒
	ตรวจสอบการให้บริการ ๑
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ๑
ขอคำปรึกษา ๑	
บ้านจัดสรร (๔๙)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง ๒๕
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ ๒๐
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ ๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๑
ว่าจ้างก่อสร้าง (๓๕)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน ๓๐
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ ๔
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง ๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๓๓)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๓๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑
	ตรวจสอบ/ข้อมูลไม่ตรงกัน ๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๒)	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย ๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ ๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ในเดือนมกราคม ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า จำนวน ๑๘๙ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินประกันคืน

๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ จำนวน ๒๑๙ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนมกราคม ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๒๑๑)	ชำรุด	๑๐๔
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๔๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๗
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๔
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑๐
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๗
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๓
	ขอเงินคืน	๒
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
รถจักรยานยนต์ (๕)	ค้างค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๒
	ชำรุด	๒
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
รถยนต์มือสอง (๒)	ชำรุด	๑
	ขอเงินจองคืน	๑
รถจักรยาน (๑)	ชำรุด	๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ในเดือนมกราคม ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ จำนวน ๒๑๑ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ชำรุด

๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง จำนวน ๒๑๓ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนมกราคม ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๑๐๗)	ขอคืนค่าโดยสาร	๗๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๖
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๑๒
	ตั๋วถูกยกเลิก	๔
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๑
	กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
โรงแรม (๗๒)	ขอเงินคืน	๔๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๘
	ตรวจสอบการให้บริการ	๔
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๓๒)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๓
	ขอคืนค่าโดยสาร	๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
รีสอร์ท (๑)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
ตัวแทนจำหน่าย (สายการบิน) (๑)	ขอเงินคืน	๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ในเดือนมกราคม ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน จำนวน ๑๐๗ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอคืนค่าโดยสาร

๖. ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ จำนวน ๘๕ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ เดือนมกราคม ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เช่าซื้อ (๓๐)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๗
	ค่าปรับสูงเกินจริง	๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
บัตรเครดิต (๓๐)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๖
	ขอเงินคืน	๓
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
สินเชื่อ (๑๓)	พฤติกรรมการทวงหนี้	๑๐
	ไม่ชำระหนี้	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
ธนาคาร (๑๒)	ขอคำปรึกษา	๖
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๒
	ไม่ชำระหนี้	๒
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ ในเดือนมกราคม ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ บัตรเครดิต จำนวน ๓๐ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง

๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา จำนวน ๕ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนมกราคม ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สถานศึกษา (๓)	ขอเงินคืน	๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
สถาบัน (๑)	ขอเงินคืน	๑
การศึกษานอกโรงเรียน (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา ในเดือนมกราคม ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถานศึกษา จำนวน ๓ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

๘. ประเภทอื่น ๆ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ จำนวน ๒๐๓ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอื่น ๆ เดือนมกราคม ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อื่น ๆ (๒๐๓)	ไม่ระบุ ๒๐๓

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ ในเดือนมกราคม ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อื่น ๆ จำนวน ๒๐๓ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ระบุ

ตารางสถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ ที่เข้ามามากที่สุด และแนวทางแก้ไขปัญหา เดือนมกราคม ๒๕๖๙

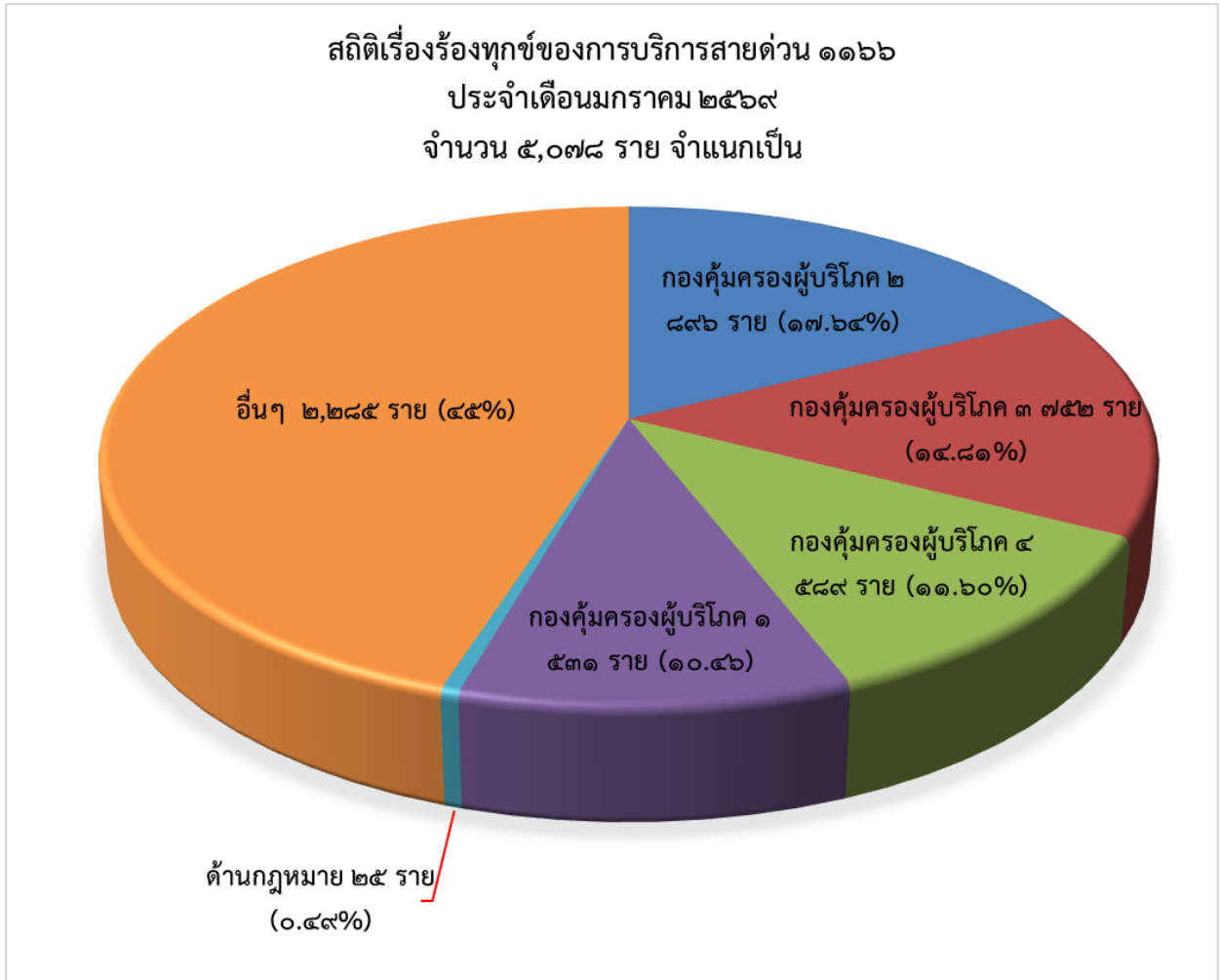
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๑,๑๖๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๔๒๘
	ขอเงินคืน	๓๓๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๗๘
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๖๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๖
	สินค้าชำรุด	๑๐
	โฆษณาเกินจริง	๔
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๒
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
อันดับที่ ๒ รถยนต์ (๒๑๑)	ชำรุด	๑๐๔
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๔๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๗
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๔
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑๐
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๗
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๓
	ขอเงินคืน	๒
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
อันดับที่ ๓ อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๑๘๙)	ขอเงินประกันคืน	๑๒๘
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๖๐
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
อันดับที่ ๔ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๖๔)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๔๖
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๔๒
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๓๗
	ขอเงินคืน	๒๒
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก	๕
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๔
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๓
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
ขอคำปรึกษา	๑	
อันดับที่ ๕ ศูนย์บริการ (๑๖๒)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๖๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑

จากสภาพปัญหาสถิติเรื่องร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นมาจากหลายปัจจัย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับข้อสัญญา ข้อกฎหมาย ข้อเท็จจริง แนวทางปฏิบัติ และดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภคในเบื้องต้น โดยเชิญคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อหาข้อยุติ หากคู่กรณีไม่สามารถเจรจาทกลงกันได้ เจ้าหน้าที่จะรวบรวมข้อเท็จจริงเสนอคณะกรรมการพิจารณากลับกรอกรอเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ด้านโฆษณาและบริการ ด้านอาหารเสริมทรัพย์สิน และด้านสินค้าและบริการทั่วไป และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

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

๑.๓ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจัดให้มีการขอรับคำปรึกษาและแจ้งเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ โดยมีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๕,๐๗๘ ราย ขอรับคำปรึกษา/รับเรื่องร้องทุกข์/ติดตามผล/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ จำนวน ๕,๐๗๘ ราย

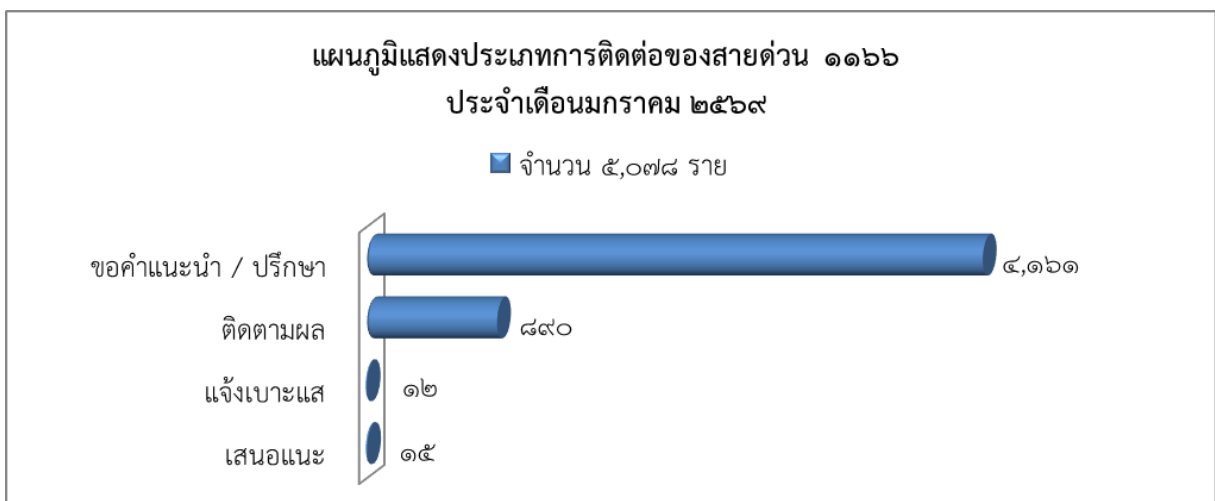
แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



ที่มา : ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖ : สามารถจำแนกประเภทเรื่องการติดต่อ ดังนี้

แผนภูมิแสดงประเภทการติดต่อการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

๒.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๙๙๑ เรื่อง ผู้บริโภค ๒,๐๑๓ ราย เป็นเงิน ๗,๕๑๓,๖๒๑.๐๐ บาท (เจ็ดล้านห้าแสนหนึ่งหมื่นสามพันหกร้อยยี่สิบเอ็ดบาทถ้วน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ส่วนบริหารงานเรื่องราร้องทุกข์	๑,๐๒๙	๑,๐๒๙	-
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๒๐๐	๒๐๙	๗๙๑,๘๘๑.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๕๑๔	๕๒๗	๓๔๘,๙๗๒.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๑๔๒	๑๔๒	๖,๒๘๓,๓๖๙.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๓๓	๓๓	๑,๒๐๐.๐๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๗๓	๗๓	๘๘,๑๙๙.๐๐
รวม	๑,๙๙๑	๒,๐๑๓	๗,๕๑๓,๖๒๑.๐๐

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมาด้วย)

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งในเดือนมกราคม ๒๕๖๙ ได้รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวนผู้ประกอบการ ที่ถูกดำเนินคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๘	๑๕	๔๗๙,๓๘๕.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๑๘	๒๕	๑,๖๑๗,๗๑๔.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๑๔	๑๗	๑๔,๓๒๖,๒๕๑.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	-	-	-
รวม	๔๐	๕๗	๑๖,๔๒๓,๓๕๐.๐๐

๔. ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมติให้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ซึ่งในเดือนมกราคม ๒๕๖๙ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวนคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๘	๑๗	๗๙๑,๘๘๑.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๗	๘	๑๑๐,๑๑๗.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๑๓	๑๓	๕,๑๒๘,๙๐๒.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๑	๑	๑,๒๐๐.๐๐
รวม	๒๙	๓๙	๖,๐๓๒,๑๐๐.๐๐

๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งในเดือนมกราคม ๒๕๖๙ ได้มีการดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

กรณีความผิด	จำนวนผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกเปรียบเทียบความผิด		
	คดี	ราย	จำนวนเงิน ที่เปรียบเทียบปรับ
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๑	๒	๖๐,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	-	-	-
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๒	๓	๘๐,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	-	-	-
ด้านความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	-	-	-
ชดหนังสือเรียก (ไม่มาให้ถ้อยคำตามหนังสือเรียก)	๑	๑	๑๐,๐๐๐.๐๐
รวม	๔	๖	๑๕๐,๐๐๐.๐๐

๖. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล ซึ่งในเดือนมกราคม ๒๕๖๙ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ชื่อจำเลย	ผลการดำเนินการ ยึด-อายัด	จำนวน (คดี)	จำนวน ผู้บริโภค (ราย)	จำนวนเงิน (บาท) ที่ยึด-อายัด
บริษัท ทราวิซโก อินโนเทค จำกัด หรือบริษัท ทีทีซี โกลบอล จำกัด	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๔๒,๑๙๔.๐๐
ห้างหุ้นส่วนจำกัด ธนวรรณ เนอสซิ่ง เซอร์วิส ที่ ๑ นายธนศักดิ์ แสงทอง ที่ ๒ นางสาวกมลวรรณ สุภาเวียง หรือทิงาเครือ ที่ ๓	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๑๙,๔๓๓.๐๐
บริษัท ก้าวเจริญ ๓๐ ทัวร์ จำกัด ที่ ๑ นางสาวนิชาภา ธนวงศ์พร ที่ ๒	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๒	๓๘,๐๔๕.๐๐
บริษัท บริงโก (ประเทศไทย) จำกัด ที่ ๑ นายธนดฤต ช่อลัดดา ที่ ๒	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๒	๑๖,๑๙๔.๐๐
บริษัท เดอะเวนิส เอ็กซ์ คลูชีพ จำกัด	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๓๖,๕๓๖.๐๐
บริษัท ซีที เอสเตท ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๑๒๙,๙๐๐.๐๐
บริษัท พีพีคาร์ ควอลิตี้ จำกัด	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๙๑๐,๐๐๐.๐๐
บริษัท เอสเทล คลินิก จำกัด	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๑๙,๔๖๗.๐๐
บริษัท พี. เพอร์เฟค แคร่ จำกัด กับพวกรวม ๔ ราย	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๑๑๔,๐๐๐.๐๐
รวม		๙	๑๑	๑,๓๒๕,๗๖๙.๐๐

๗. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนมกราคม ๒๕๖๙ จำนวน ๓๐ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๗ ราย ได้แก่

๑. บริษัท มายซ็อบ จำกัด
๒. บริษัท ย้ง ลิฟวิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัท เอ มี โกลบอล จำกัด
๔. บริษัท แวนต้า ลา เคลียร์ อินดัสทรี จำกัด
๕. บริษัท ทองนรา เอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด
๖. บริษัท คาบิก้อน จำกัด
๗. บริษัท ชวงตี้ อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๒๓ ราย ได้แก่

๑. บริษัท เอฟบี ฟู้ด เซอร์วิส (๒๐๑๗) จำกัด
๒. บริษัท ไทยพลาสติกแอนด์คราฟท์ จำกัด
๓. บริษัท ปีติ ฟู้ดส์ จำกัด
๔. บริษัท บิวตี้เบลนด์ จำกัด
๕. บริษัท วินเนอร์ ไวต์ เวิร์ล จำกัด
๖. บริษัท ทิม ซุปเปอร์ ซัน จำกัด
๗. บริษัท ไฮซิลด์ แก๊ตเจท จำกัด
๘. บริษัท มาร์เก็ต คอนเน็กซ์ชั่นส์ เอเชีย จำกัด (มหาชน)
๙. บริษัท สยาม มีแลนด์ จำกัด
๑๐. บริษัท เนเจอร์สลิม จำกัด
๑๑. บริษัท ญัรดา ดีไซน์ แอนด์ เทรด จำกัด
๑๒. บริษัท ซิมเฟิล เวลเนส จำกัด
๑๓. บริษัท นอร์ท ฟิตเนส แอนด์ สปอร์ตส์ จำกัด
๑๔. บริษัท ลัคกี้ สตาร์ โซลูชั่น จำกัด
๑๕. บริษัท เฟ้ทออล จำกัด
๑๖. บริษัท เบเยอร์ จำกัด
๑๗. บริษัท บิ๊กซีโชว์ ลาล่า จำกัด
๑๘. บริษัท โมเดิร์นฟอรั่มกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
๑๙. บริษัท ห้างขายยาตราเจ็ดดาว จำกัด
๒๐. บริษัท ตำรับไทย สมุนไพร จำกัด
๒๑. บริษัท อี.แอนด์ วี. จำกัด
๒๒. นายตรีพิพัฒน์ อมิตรพ่าย
๒๓. บริษัท แอนนา แอนด์ เอเอ็นซีทีเอส ดีพาร์เม้นท์ สโตร์ (ไทยแลนด์) จำกัด

การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง ในเดือนมกราคม ๒๕๖๙ จำนวน ๒๖ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๑๓ ราย ได้แก่

๑. บริษัท เบสท์ พาวเวอร์ เอเชีย จำกัด
๒. บริษัท โกลเด็น เอิร์บ บอดี้ แคร่ จำกัด
๓. บริษัท สมาร์ท อินฟินิตี้ โกลบอล จำกัด
๔. บริษัท ลิฟต์ติ้ง อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล (ประเทศไทย) จำกัด
๕. บริษัท วันเดอร์ไนน์ คอร์ป จำกัด
๖. บริษัท ชวง โฮ เอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด
๗. บริษัท ปันเปย์ (ประเทศไทย) จำกัด
๘. บริษัท อินฟินิตัส เฮลท์ โปรดักส์ (ไทยแลนด์) จำกัด
๙. ซันไรต์เดออร์ ไทยแลนด์, อิงค์
๑๐. บริษัท ปันเปย์ (ประเทศไทย) จำกัด
๑๑. บริษัท ไอยรา แพลนเน็ต จำกัด
๑๒. บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด
๑๓. บริษัท ซัคเซสมอร์ ปีอิ่งค์ จำกัด (มหาชน)

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑๓ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ดีทูซี เซอร์วิสเซส จำกัด
๒. บริษัท อีเลคโทรลักซ์ ประเทศไทย จำกัด
๓. บริษัท ซ้อป โกลบอล อี-คอมเมิร์ซ จำกัด
๔. บริษัท ยัสपाल จำกัด (มหาชน)
๕. บริษัท ผ่อนโพน บาย ป่าเปียร์ จำกัด
๖. บริษัท โมรินดา เวิร์ลไวด์ (ประเทศไทย) จำกัด
๗. บริษัท สยามเฮลท์ กรุป จำกัด
๘. บริษัท วันไลฟ์ กรุป โฮลดิ้ง จำกัด
๙. บริษัท โรสโกลด์ คอร์ป จำกัด
๑๐. บริษัท 4 ไลฟ์ (ประเทศไทย) จำกัด
๑๑. บริษัท ซัคเซสมอร์ ปีอิ่งค์ จำกัด (มหาชน)
๑๒. บริษัท ดี เอเวอร์สส์อินโนเวชั่น จำกัด
๑๓. บริษัท ซีเฟรช กูร์เมต์ จำกัด

๘. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการติดตามตรวจสอบพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจด้านต่างๆ ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจที่ดำเนินการโฆษณา ผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นผู้ผลิต ผู้ส่งหรือนำเข้า และผู้จำหน่ายสินค้าและบริการ ตรวจสอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและหลักฐานการรับเงิน และผู้ประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันปราบปรามการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ซึ่งในเดือนมกราคม ๒๕๖๙ ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๘.๑ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๑๕ ราย ๑๐ ตัวอย่าง ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป	
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ทองรูปพรรณ เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๕ ราย ๑๐ ตัวอย่าง
พบว่า ถูกต้อง	- ราย
ไม่ถูกต้อง	๕ ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง กำหนดประเภท ของสินค้าให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๖๕ ประเภทกล่องวงจรปิด และเคสโทรศัพท์	๑๐ ราย
พบว่า ถูกต้อง	- ราย
ไม่ถูกต้อง	๑๐ ราย

๙. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในเดือนมกราคม ๒๕๖๙ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	จำนวน	
๑. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๒๐๔	เรื่อง/ครึ่ง/เล่ม
๑.๑ การตรวจข่าวประจำวัน	๒๓	เรื่อง
๑.๒ การวิเคราะห์ข่าว	๑๘	เรื่อง
๑.๓ การสื่อต่าง ๆ	๒๕	เรื่อง/ครึ่ง/เล่ม
- Infographic	๑๖	เรื่อง
- บทความ	๗	เรื่อง
- คลิป VDO	๒	เรื่อง
๑.๔ การเผยแพร่	๑๑๗	เรื่อง
(๑) Online	๘๖	เรื่อง
- Website	๙	เรื่อง
- Facebook	๑๕	เรื่อง
- Line	๖๒	เรื่อง
(๒) นิทรรศการ	๗	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	-	สื่อ
๑.๕ โครงการ/กิจกรรม	๗	เรื่อง
๑.๖ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สคป.	๑๔	เรื่อง
(๑) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ	๗	เรื่อง
(๒) การเผยแพร่บทความ	๗	เรื่อง

๑๐. ข่าวเด่นประจำเดือน

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๘ มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๘ เรื่อง ดังนี้

๑๐.๑ สคบ. ร่วมออกรายการ NBT มีคำตอบ ตอน : สคบ. กับผลงานในรอบปี ๒๕๖๘



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ฝ่ายประชาสัมพันธ์

สคบ.



เมื่อวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๘ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เข้าร่วมรายการ NBT มีคำตอบ ณ สถานีโทรทัศน์แห่งประเทศไทย NBT 2HD ตอน : สคบ. กับผลงานในรอบปี ๒๕๖๘ โดยมีการพูดคุยเกี่ยวกับเรื่อง ที่ผ่านมากการขับเคลื่อนของ สคบ. เป็นอย่างไร การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภค ในส่วนการดำเนินคดีให้กับผู้บริโภค รวมถึงนโยบาย “OCPB Fasttrack” ปฏิวัติการคุ้มครองผู้บริโภคไทยเชื่อมตรงภาคธุรกิจแก้ปัญหาทันใจ ภายใต้นโยบาย Quick Big Win ของรัฐบาล และทิศทางในปี ๒๕๖๘ ทาง สคบ. มีนโยบายขับเคลื่อน หรือยกระดับคุ้มครองผู้บริโภคอย่างไรบ้าง การสร้างความเป็นธรรมให้กับผู้ประกอบการธุรกิจและผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้า (E-Commerce) อย่างไร หากผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ สามารถร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรมในทุกจังหวัด หรือสามารถขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๑๐.๒ กิจกรรมโรงเรียนปลอดบุหรี่ไฟฟ้า ในสังกัด : สำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร
ณ โรงเรียนสุเหร่าดอนสะแก



เมื่อวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๙ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ร่วมกับ ศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ (ศจย.) จัดกิจกรรมโรงเรียนปลอดบุหรี่ไฟฟ้า ภายใต้สังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร ณ โรงเรียนสุเหร่าดอนสะแก เขตวังทองหลาง โดยมีวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจากศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ (ศาสตราจารย์เกียรติคุณ แพทย์หญิง สุวรรณา เรืองกาญจนเศรษฐ์ อาจารย์พิเศษคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี สาขาวิชาเวชศาสตร์ผู้ป่วยนอกเด็กและวัยรุ่น ผู้เชี่ยวชาญเรื่องพิษวิทยาในเด็กและเวชศาสตร์วัยรุ่น) และ นางธนันต์ อติชาติพงศ์กุล นักสืบสวนสอบสวน กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ สคบ. บรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับพิษภัย อันตราย ข้อกฎหมาย บทลงโทษ ที่เกี่ยวข้องบุหรี่ไฟฟ้า ให้แก่นักเรียน รวมถึงครู อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ให้รู้เท่าทัน มีความเข้าใจ ไม่ให้หลงผิดเข้าไปเกี่ยวข้องกับบุหรี่ไฟฟ้า ทั้งในส่วนของกรอบครอบ การจำหน่าย และการให้บริการ รวมถึงความรู้เกี่ยวกับสินค้าอันตรายและสิทธิผู้บริโภคเบื้องต้น อันจะเป็นการพัฒนาความรู้และคุณภาพชีวิตแก่เยาวชน ซึ่งส่งผลถึงปัญหาต่าง ๆ ในครอบครัวและสังคม พร้อมการเล่นเกมส์ชิงรางวัล พร้อมการกล่าวสรุปภาพรวมในการจัดกิจกรรมโรงเรียนปลอดบุหรี่ไฟฟ้า ภายใต้สังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร โดย นายกิตติ อังมณีภรณ์ ผู้อำนวยการกองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร

๑๐.๓ สคบ. ร่วมบันทึกเทป ณ สถานีโทรทัศน์ Nation TV ประเด็น : ซื้อออนไลน์ ปลอดภัย สติมา สตาจค์อยู่



เมื่อวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๙ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายวิจิเนศวร์ เนียมมีศรี นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการพิเศษ กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔ (สคบ.) ร่วมบันทึกเทป ณ สถานีโทรทัศน์ Nation TV ประเด็น : ซื้อออนไลน์ ปลอดภัย สติมา สตาจค์อยู่ โดยได้พูดคุยถึงการเลือกซื้อออนไลน์อย่างไรให้ปลอดภัย แนะนำวิธีเบื้องต้นในการป้องกันตนเองจากภัยออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ เรื่องร้องทุกข์ที่ สคบ. ได้รับเกี่ยวกับการโฆษณาที่เกินจริง การซื้อของไม่ตรงปก การส่งของไม่ได้รับสินค้า เป็นต้น สคบ. จะมีการดำเนินการอย่างไรบ้าง รวมถึงโทษ ในกรณีหลอกลวงขายของออนไลน์ ข้อเสนอแนะหรือเตือนภัย ผู้บริโภคเกี่ยวกับการซื้อของออนไลน์ไม่ให้โดนหลอก รวมถึงข้อควรระวังจากข้อมูลการโฆษณา หรือสื่อทางอินเทอร์เน็ตต่าง ๆ รวมทั้งแนะนำช่องทางการร้องเรียนกับ สคบ. หากถูกละเมิดสิทธิ

๑๐.๔ สคบ. - ศาลแพ่ง ร่วมสร้างมาตรฐานการคุ้มครองคดีซื้อขายออนไลน์



เมื่อวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๙ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) บูรณาการความร่วมมือกับศาลแพ่งแผนกคดีซื้อขายออนไลน์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในยุคดิจิทัลให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว เป็นธรรม และเข้าถึงได้ง่ายยิ่งขึ้น ความร่วมมือดังกล่าวเป็นการเชื่อมโยงบทบาทด้านการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคเข้ากับกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ โดยศาลแพ่งแผนกคดีซื้อขายออนไลน์จะให้การสนับสนุนบุคลากรผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านการระงับข้อพิพาททางเลือกเกี่ยวกับปัญหาการซื้อขายออนไลน์ ตลอดจนให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการฟ้องคดีซื้อขายออนไลน์แก่ผู้บริโภค นอกจากนี้ ทั้งสองหน่วยงานยังอยู่ระหว่างการจัดทำแนวปฏิบัติหรือ Check - list แนะนำผู้บริโภคร่วมกันเกี่ยวกับคดีซื้อขายออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถใช้สิทธิของตนได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ การดำเนินการดังกล่าวมุ่งเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนว่าการซื้อขายสินค้าหรือบริการผ่านระบบออนไลน์อยู่ภายใต้การกำกับดูแล การคุ้มครองสิทธิ และการบังคับใช้กฎหมายที่มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม และสอดคล้องกับบริบทของสังคมดิจิทัลในปัจจุบัน

๑๐.๕ สคบ. ให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ “FM 95 ลูกทุ่งมหานคร” ประเด็น : นโยบาย “OCPB Fasttrack” ปฏิวัติการคุ้มครองผู้บริโภคไทยเชื่อมตรงภาคธุรกิจ แก้ปัญหาทันใจ



นายณัชภัทร ขาวแก้ว
ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์
และติดตามสอดส่องการประกอบธุรกิจ (สคบ.)

สคบ. ให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ “FM 95 ลูกทุ่งมหานคร”
ประเด็น : นโยบาย “OCPB Fasttrack”
ปฏิวัติการคุ้มครองผู้บริโภคไทยเชื่อมตรงภาคธุรกิจ แก้ปัญหาทันใจ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD

ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๙ นายณรัชต์ วุฒินันท์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายณัชภัทร ขาวแก้ว ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์และติดตามสอดส่องการประกอบธุรกิจ (สคบ.) ให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ช่วง “ลูกทุ่งมหานคร LTMFM 95” ออกอากาศทางสถานีวิทยุกระจายเสียงคลื่น FM 95 ลูกทุ่งมหานคร ในประเด็น นโยบาย “OCPB Fasttrack” ปฏิวัติการคุ้มครองผู้บริโภคไทยเชื่อมตรงภาคธุรกิจ แก้ปัญหาทันใจ โดยมีการพูดคุยเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย “OCPB Fasttrack” ปฏิวัติการคุ้มครองผู้บริโภคไทย เชื่อมตรงภาคธุรกิจแก้ปัญหาคัดค้านที่มีผลต่อประชาชนในฐานะผู้บริโภค และแนวทางในการดำเนินการที่สำคัญ ภายใต้นโยบายนี้มี ๕ ด้าน รวมไปถึงการประสานความร่วมมือกับ ๑๒ ผู้ประกอบการเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภคผ่านการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างปลอดภัยและโปร่งใส โดยยึดแนวทางตาม Roadmap “OCPB Connect” ที่มุ่งยกระดับมาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ภายหลังจากพิธีลงนาม สคบ. และภาคธุรกิจที่เข้าร่วมจะเริ่มทดลองใช้งานระบบจริง (Go Live) ร่วมกันในเดือน มีนาคม ๒๕๖๙ ซึ่งจะเป็นการยกระดับระบบคุ้มครองผู้บริโภคสู่ยุคดิจิทัลที่ตอบสนองอย่างทันทีและทั่วถึง และยังสามารถฝากช่องทางการร้องเรียนกับ สคบ. หากผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิจากการใช้สินค้าหรือบริการ ไม่ว่าจะเป็น แอปพลิเคชัน OCPB Connect และทางเว็บไซต์ www.ocpb.go.th ขอให้ถึง สคบ. เป็นอันดับแรก

๑๐.๖ กิจกรรมโรงเรียนปลอดบุหรี่ไฟฟ้า ณ โรงเรียนมาแตร์เดอีวิทยาลัย



เมื่อวันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๙ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ร่วมกับ ศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ (ศจย.) กองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) และสถาบันอุทยานการเรียนรู้ (TK Park) จัดกิจกรรมโรงเรียนปลอดบุหรี่ไฟฟ้า ณ โรงเรียนมาแตร์เดอีวิทยาลัย โดยมีอธิการโรงเรียน ซิสเตอร์ประภัสสร ศรีวรกุล ให้การต้อนรับ พร้อมด้วยเลขานุการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (ดร.พรภัทร์ รอดโพธิ์ทอง บุญถนอม) กล่าวถึงนโยบายรัฐบาลเกี่ยวกับบุหรี่ไฟฟ้า วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิโดยอาจารย์ ดร.วศิน พิพัฒน์ฉัตร ผู้จัดการหน่วยวิชาการเครือข่ายนักสาธารณสุขจัดการปัจจัยเสี่ยงสุขภาพ (สปสส.) ในฐานะกรรมการวิชาการศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ (ศจย.) คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล พร้อมด้วยนายกิตติ อังมณีภรณ์ ผู้อำนวยการกองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร บรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับพิษภัย อันตราย ข้อกฎหมาย บทลงโทษที่เกี่ยวข้องกับบุหรี่ไฟฟ้า ให้แก่นักเรียน รวมถึงครู อาจารย์ ให้รู้เท่าทัน มีความเข้าใจ ไม่ให้หลงผิดเข้าไปเกี่ยวข้องกับบุหรี่ไฟฟ้า ทั้งในส่วนของกรอบการครอบครอง การจำหน่าย และการให้บริการ รวมถึงความรู้เกี่ยวกับสินค้าอันตรายและสิทธิผู้บริโภคเบื้องต้น อันจะเป็นการพัฒนาความรู้และคุณภาพชีวิตแก่เยาวชนซึ่งส่งผลถึงปัญหาต่าง ๆ ในครอบครัวและสังคม ภายในงานมีการจัดนิทรรศการให้ความรู้พร้อมการเล่นเกมส์ ถาม - ตอบ ชิงของรางวัล

๑๐.๗ กิจกรรมโรงเรียนปลอดบุหรี่ไฟฟ้า ณ โรงเรียนวัดประหาระปิธรรม เขตดุสิต



เมื่อวันที่ ๑๔ มกราคม ๒๕๖๙ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ร่วมกับ ศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ (ศจย.) จัดกิจกรรมโรงเรียนปลอดบุหรี่ไฟฟ้า ภายใต้สังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร ณ โรงเรียนวัดประหาระปิธรรม เขตดุสิต โดยมีวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจากศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ อาจารย์ ดร.วศิน พิพัฒน์ฉัตร กรรมการวิชาการศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ (ศจย.) และ นายธรรมนาถ มูลตรีมา นักสืบสวนสอบสวน กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ สคบ. บรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับพิษภัย อันตราย ข้อกฎหมาย บทลงโทษ ที่เกี่ยวข้องของบุหรี่ไฟฟ้า ให้แก่นักเรียน รวมถึงครู อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ให้รู้เท่าทัน มีความเข้าใจ ไม่ให้หลงผิดเข้าไปเกี่ยวข้องกับบุหรี่ไฟฟ้า ทั้งในส่วนของ การครอบครอง การจำหน่าย และการให้บริการ รวมถึงความรู้เกี่ยวกับสินค้าอันตรายและสิทธิผู้บริโภคเบื้องต้น อันจะเป็นการพัฒนาความรู้และคุณภาพชีวิตแก่เยาวชน ซึ่งส่งผลถึงปัญหาต่าง ๆ ในครอบครัวและสังคม พร้อมการเล่นเกมส์ชิงของรางวัล โดยมีผู้บริหาร ครู และนักเรียน เข้าร่วมกว่า ๑๕๐ คน

๑๐.๘ สคบ. ลุยตรวจทันควัน หลังโซเชียลแฉเปอร์เซ็นต์ทองไม่ตรง ปกป้องผู้บริโภคเต็มกำลัง



เมื่อวันที่ ๑๔ มกราคม ๒๕๖๙ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เดินทางปฏิบัติภารกิจอย่างรวดเร็วและเข้มแข็ง เพื่อคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค หลังปรากฏกระแสข่าวในสื่อออนไลน์กรณีผู้บริโภคร้องเรียนว่าซื้อทองจาก “ห้างจำหน่ายทองคำรูปพรรณแห่งหนึ่งในเมืองสุพรรณ” แต่เมื่อนำไปตรวจสอบกลับพบว่า เปอร์เซ็นต์ความบริสุทธิ์ของทองไม่เป็นไปตามที่ร้านแจ้ง ได้สั่งการด่วนให้กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑ กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ ศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ และกองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อสร้างความเป็นธรรมและความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนโดยทันที นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ พร้อมคณะพนักงานเจ้าหน้าที่ ได้เข้าตรวจสอบห้างจำหน่ายทองคำดังกล่าว ซึ่งตั้งอยู่ที่ตำบลท่าระหัด อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยมีนายแมน แสดงตัวเป็นเจ้าของร้าน และให้ข้อมูลว่า ร้านจำหน่ายทองคำรูปพรรณ ๙๖.๕ % เครื่องประดับที่ทำจากทอง และรับสั่งทำเครื่องประดับจากทอง รวมถึงมีการจำหน่ายผ่านหน้าร้านและช่องทางออนไลน์ เช่น Facebook และ TikTok เจ้าของร้านให้การว่า กรณีเครื่องประดับที่ทำจากทองจะมีการแจ้งผู้บริโภคว่าเป็นทอง ๙๐ % แต่เปอร์เซ็นต์ความบริสุทธิ์ของเนื้อทองอาจไม่ถึงตามที่แจ้ง เนื่องจากผ่านกระบวนการผลิตซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียนตามที่เป็นการตรวจสอบในเบื้องต้น พนักงานเจ้าหน้าที่พบว่า “ไม่มีการจัดทำฉลากทองรูปพรรณให้ถูกต้องตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก” จึงได้ดำเนินการอายัดสร้อยคอ สร้อยข้อมือ และแหวน รวมจำนวน ๓ รายการ เพื่อนำไปตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม และจะดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดต่อไป นายรณรงค์ฯ ได้เน้นย้ำถึงบทลงโทษตามกฎหมายว่าด้วยฉลาก โดยระบุว่า ผู้ประกอบธุรกิจที่จำหน่ายสินค้าควบคุมฉลากโดยไม่แสดงฉลาก หรือแสดงฉลากไม่ถูกต้อง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๖ เดือน หรือปรับไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และหากเป็นการกระทำของผู้ผลิตหรือผู้นำเข้า ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๑ ปี หรือปรับไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ พร้อมทั้งแนะนำให้ผู้บริโภคตรวจสอบราคาขาย ป้ายแสดงประเภทสินค้า ปริมาณความบริสุทธิ์ ชื่อและสถานที่ประกอบการ รวมถึงน้ำหนักของทองรูปพรรณให้ชัดเจนก่อนตัดสินใจซื้อทุกครั้ง พร้อมส่งสัญญาณชัดเจนว่า “หากพบการเอาเปรียบผู้บริโภค จะดำเนินการทันที ไม่มีละเว้น”

ทั้งนี้ ผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อสินค้าหรือบริการ สามารถขอคำปรึกษาได้ทีละสายด่วน ๑๖๖ ร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.co.th หรือร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ศูนย์ราชการฯ อาคารรัฐประศาสนภักดี หรือคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่ง เมืองพัทยา และสำนักงานเขตทุกแห่งในกรุงเทพมหานคร

๑๐.๙ สคบ. สัมภาษณ์สด รายการ FM 95 ลูกทุ่งมหานคร ประเด็น : สคบ. เตือน !!! โฆษณาบ้านไม่ตรงปก ผู้บริโภคอย่าหลงเชื่อภาพเกินจริง เสี่ยงสูญเสียเงินล้าน



เมื่อวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๙ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายพศวัตน์ จุมปา นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ (สคบ.) ให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ทางสถานีวิทยุกระจายเสียง คลื่น FM 95 ลูกทุ่งมหานคร ประเด็น : สคบ. เตือน โฆษณาบ้านไม่ตรงปก ผู้บริโภคอย่าหลงเชื่อภาพเกินจริง เสี่ยงสูญเสียเงินล้าน โดยมีการพูดคุยเกี่ยวกับเรื่อง การโฆษณาขายบ้านจัดสรร คอนโดมิเนียม สคบ. มีการดูแลและดำเนินการอย่างไร สำหรับการโฆษณา ว่าด้วยเรื่องของกฎหมายที่ สคบ. มีการดูแลในมาตรา ๒๒ แห่ง พรบ. คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ การโฆษณาจะต้องไม่ใช่ข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือใช้ข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม หากผู้บริโภคซื้อบ้านแล้วไม่ตรงกับโฆษณา มีการดำเนินการอย่างไร ตาม พรบ.การจัดสรรที่ดิน พ.ศ. ๒๕๔๓ กำหนดให้การโฆษณาต้องตรงกับรายละเอียดที่ได้รับอนุญาตจัดสรร หากรายละเอียดในการโฆษณาอยู่ในผังจัดสรรจะอยู่ในอำนาจของสำนักงานที่ดินที่จะพิจารณาดำเนินการ แต่หากเป็นกรณีที่เป็นรายการอื่นที่ไม่อยู่ในผังจัดสรร มีการโฆษณาเพิ่มเติมก็ต้องพิจารณาตาม พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ เมื่อผู้บริโภคจะร้องเรียนให้ตรวจโฆษณา ผู้บริโภคควรเก็บเอกสารหลักฐานการโฆษณาของผู้ประกอบการไว้ หรือบันทึกภาพหน้าจอไว้เป็นหลักฐานของผู้ประกอบการที่ประสงค์จะตรวจสอบ ในส่วนของการซื้อบ้านแต่ไม่เป็นไปตามโฆษณา ผู้บริโภคมีสิทธิบอกเลิกสัญญาและเรียกร้องค่าเสียหายได้ รวมถึงฝากช่องทางร้องเรียน หากผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรมจากกรณีดังกล่าวสามารถร้องเรียนผ่าน แอปพลิเคชัน OCPB Connect ขอคำปรึกษาได้ที่สายด่วน ๑๑๖๖ รวมถึง สามารถใช้ช่องทางดิจิทัลผ่านระบบ Traffy Fondue (ทราฟฟี ฟองดูว์) เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้บริโภค

๑๐.๑๐ เปิดปฏิบัติการสายฟ้าแลบ! ผนึก ๕ หน่วยงาน บุกโกดังนำเข้าผิดกฎหมาย ยึดกล่องวงจรปิดไม่ได้มาตรฐาน มูลค่าหลายสิบล้าน สกัดขบวนการหลอกขายออนไลน์



ตลาดออนไลน์สะเทือน! เมื่อ สคบ. ร่วมมือกับ กสทช. ผนึกกำลัง ๕ หน่วยงานพันธมิตร เปิดปฏิบัติการ “กวาดล้างโกดังนำเข้าเถื่อน” บุกตรวจค้นโกดังขนาดใหญ่ย่านลาดพร้าว หลังพบพฤติการณ์ลักลอบนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศที่ไม่ได้รับอนุญาต ไม่ได้มาตรฐาน และไม่ตรงปก ก่อนกระจายขายผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ยอดนิยม หลอกผู้บริโภคด้วยราคาถูกและโฆษณาชวนเชื่อ โดยปฏิบัติการครั้งนี้เกิดขึ้นภายหลัง สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้รับการประสานข้อมูลเชิงลึกจากสำนักงาน กสทช. พบเบาะแสการจำหน่ายกล่องวงจรปิดที่ไม่ได้รับอนุญาต และสินค้านำเข้าที่อาจเป็นภัยต่อผู้บริโภค จึงเดินทางบูรณาการเปิดเกมรุกทันที เพื่อสกัดสินค้าด้อยคุณภาพก่อนหลุดถึงมือประชาชน

เมื่อวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๙ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้นายอนุพงษ์ เจริญเวช ผู้อำนวยการคุ้มครองผู้บริโภค ๒ และนายกิตติ อึ้งมณีภรณ์ ผู้อำนวยการกองศกยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร และเจ้าหน้าที่ สคบ. ร่วมบูรณาการกับสำนักงานกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (สอท.) กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ลงพื้นที่ตรวจสอบโกดังสินค้า ตั้งอยู่บริเวณซอยลาดพร้าว ๑๐๑ พบสินค้าที่ไม่ได้รับอนุญาตนำเข้าจาก กสทช. สินค้าไม่ได้มาตรฐาน ไม่ตรงปก จำนวนมหาศาล ซึ่งไม่มีการจัดทำฉลาก และจัดทำฉลากสินค้าไม่ถูกต้อง รวมถึงยังเป็นสินค้าลอกเลียนแบบละเมิดลิขสิทธิ์เป็นจำนวนมาก เช่น กล่องวงจรปิด กล้องติดหน้ารถ เมมโมรี่การ์ด แบตเตอรี่สำรองไฟ สายชาร์จโทรศัพท์เคลื่อนที่ เคสโทรศัพท์เคลื่อนที่ แผงโซลาร์เซลล์ เสื้อผ้า ฯลฯ โดยสินค้านำเข้าดังกล่าวเป็นสินค้านำเข้ามาจากต่างประเทศ ก่อนกระจายขายผ่านช่องทางออนไลน์ยอดนิยม ทั้ง ไลฟ์เฟซบุ๊ก (Facebook) ตี๊กต็อก (TikTok) ลาซาด้า (Lazada) และช้อปปี้ (Shopee) ฯ โดยใช้กลยุทธ์ในการโฆษณาชวนเชื่อ รวมถึงขายราคาถูกกว่าท้องตลาด ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้ออย่างรวดเร็ว ไม่ทันไตร่ตรองให้ถี่ถ้วนถึงความคุ้มค่าระหว่างคุณภาพกับราคา มีลักษณะการขายแบบโอนเงินค่าสินค้านำก่อนและแบบเก็บเงินปลายทาง ซึ่ง สคบ. ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคจำนวนมากในกรณีสินค้าไม่ตรงปก ไม่ได้มาตรฐาน เข้าข่ายมีความผิด

ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ในการปฏิบัติการครั้งนี้ กสทช. ได้ทำการยึดและอายัดสินค้าประเภทกล่องวงจรปิดที่ไม่ได้รับอนุญาต มูลค่ารวมหลายสิบล้านบาท เพื่อนำไปตรวจสอบและดำเนินการตามกฎหมายอย่างเด็ดขาด นับเป็นหนึ่งในการกวาดล้างครั้งใหญ่ที่ส่งสัญญาณชัดว่า **“รัฐจะไม่ปล่อยให้สินค้าเถื่อนและสินค้าด้อยคุณภาพลายนวลในตลาดออนไลน์”**

สคบ. ยืนยัน จะเดินทางปราบปรามอย่างต่อเนื่องและเข้มงวด ร่วมกับหน่วยงานภาคีเพื่อจัดระเบียบการจำหน่ายสินค้าออนไลน์ให้เป็นธรรม ปลอดภัย และได้มาตรฐาน พร้อมปกป้องสิทธิผู้บริโภคอย่างถึงที่สุด หากผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการซื้อสินค้าหรือบริการ สามารถขอคำปรึกษาได้ที่สายด่วน ๑๑๖๖ หรือยื่นเรื่องร้องเรียนผ่าน แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th รวมถึงคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทุกจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่ง

๑๐.๑๑ สคบ. ร่วมออกรายการ “โหนกระแส” ประเด็น : เกี่ยวเงินชายฝั่ง จ่ายเฉียดล้าน
ได้แค่ทัวร์ชะงัก



เมื่อวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๙ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายมานะ บุญส่ง ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๑ ให้สัมภาษณ์ในรายการ “โหนกระแส” ประเด็น : เกี่ยวเงินชายฝั่ง จ่ายเฉียดล้าน ได้แค่ทัวร์ชะงัก ในรายการได้มีการพูดคุยถึงกรณีการหลอกขายทัวร์ที่ไม่ตรงตามที่โฆษณา โรงแรมไม่ตรงปก โปรแกรมท่องเที่ยวไม่เป็นไปตามที่ตกลง ไม่มีไกด์จากประเทศไทย และอ้างว่ามีไกด์รอรับที่ปลายทาง โดยใช้รถแท็กซี่ในการนำเที่ยว ผู้เสียหายบางรายถูกหลอกให้ชำระเงินค่าทัวร์ล่วงหน้า แต่ไม่ได้รับตั๋วเดินทาง และถูกหลอกให้ไปคอยที่สนามบิน ทั้งนี้ ในขณะที่เจ้าหน้าที่แพคเกจทัวร์ เจ้าของทัวร์ ยังไม่ได้จดทะเบียนบริษัทอย่างถูกต้อง เป็นการประกอบธุรกิจทัวร์เถื่อนที่หลอกขายให้กับผู้เสียหาย แม้บริษัทจะประกาศว่าจะคืนเงินให้แก่ผู้เสียหาย แต่ภายหลังก็เจียบหายไป

ทั้งนี้ สคบ. ได้อธิบายแนวทางการให้ความช่วยเหลือ และจะรวบรวมข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมมากที่สุด พร้อมทั้งแนะนำให้ผู้เสียหายสามารถยื่นเรื่องร้องทุกข์ต่อ สคบ. ได้ โดยผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากกรณีดังกล่าว สามารถร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ www.ocpb.go.th และแอปพลิเคชัน OCPB Connect

๑๐.๑๒ สคบ. ร่วมบันทึกเทปรายการ “เปลี่ยนมุมมอง” ณ สถานีโทรทัศน์รัฐสภา ประเด็น : สคบ. เตือน!!! ซื้อทองอย่างไร ไม่ให้โดนหลอก



สคบ. ร่วมบันทึกเทปรายการ “เปลี่ยนมุมมอง”
ณ สถานีโทรทัศน์รัฐสภา
ประเด็น : สคบ. เตือน!!! ซื้อทองอย่างไร ไม่ให้โดนหลอก

สคบ. 1766 | Facebook | Instagram | LINE | X | YouTube | TikTok | Patipat | www.ocpb.go.th | สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๙ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายศิริวิษ คำหอมกุล นักสืบสวนสอบสวนปฏิบัติการ กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ เข้าร่วมบันทึกเทปรายการ “เปลี่ยนมุมมอง” ณ สถานีโทรทัศน์รัฐสภา ประเด็น : สคบ. เตือน!!! ซื้อทองอย่างไร ไม่ให้โดนหลอก โดยได้พูดคุยถึงสถานะที่กระแสรื่องของทองที่มีการผันผวนและเพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลา รวมถึงข่าวที่มีการโฆษณาขายทองทางสื่อโซเชียล จนมีผู้เสียหายเป็นจำนวนมากออกมาเรียกร้องความเป็นธรรมจากสื่อต่าง ๆ เพราะทองที่มีราคาสูงเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้เกิดช่องทางของมิจฉาชีพเข้ามาสวมรอยหลอกขายทองปลอมหรือไม่มีคุณภาพ จนเกิดความเสียหายในสังคม ด้วยเหตุนี้ สคบ. ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ดูแลผู้บริโภค และมีกฎหมายที่ดูแลเกี่ยวกับเรื่องของทอง จากกรณีข่าวเกี่ยวกับเรื่องของการซื้อทองทั้งไปซื้อที่ร้าน หรือซื้อผ่านออนไลน์ บางครั้งได้ทองปลอมหรือได้เปอร์เซ็นต์ทองไม่ถึง สคบ. มีมาตรการอย่างไร เพื่อเป็นการป้องกันการถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจการออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้ทองรูปพรรณเป็นสินค้าควบคุมฉลาก ในการซื้อทองแต่ละครั้ง คนขายจะบอกราคาทองแล้วบวกค่ากำเหน็จ อยากรู้ให้อธิบายถึงค่ากำเหน็จ ว่าเป็นอย่างไรบ้าง แล้วการกำหนดค่ากำเหน็จ ร้านแต่ละร้านมีเกณฑ์ในการกำหนดหรือไม่ การรับซื้อคืนทองรูปพรรณแต่ละร้านจะต้องมีการปฏิบัติอย่างไรบ้าง รวมทั้งบทกำหนดโทษ หากผู้ประกอบการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือมีการฝ่าฝืน และให้คำแนะนำผู้บริโภคหากจะซื้อทองไม่ว่าจะเป็นที่ร้านทองหรือการซื้อผ่านออนไลน์ว่ามีข้อดีข้อเสีย หรือมีความเสี่ยงในการถูกหลอกอย่างไรบ้าง

๑๐.๑๓ สคบ. ประชุมหารือแนวทางแก้ไขปัญหากรณีจำกัดสิทธิการยกเลิกข้อความ ในแอปพลิเคชันไลน์



เมื่อวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๙ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นประธานเปิดการประชุมหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาคำจำกัดสิทธิการยกเลิกข้อความในแอปพลิเคชันไลน์ การประชุมครั้งนี้จัดขึ้นเพื่อพิจารณาและหาแนวทางแก้ไขปัญหที่เกิดจากการปรับเปลี่ยนเงื่อนไขการให้บริการของแอปพลิเคชันไลน์ ซึ่งมีการปรับลดระยะเวลาการยกเลิกข้อความ จากเดิมที่ผู้ใช้งานสามารถยกเลิกข้อความได้ภายใน ๒๔ ชั่วโมงหลังจากส่งข้อความ เหลือเพียงภายใน ๑ ชั่วโมงหลังจากส่งข้อความเท่านั้น ทั้งนี้ หากผู้ใช้งานไม่สามารถยกเลิกข้อความภายในระยะเวลาดังกล่าว และมีความประสงค์จะยกเลิกข้อความ จะต้องสมัครรับบริการ ไลน์ พรีเมียม (LINE Premium) และชำระค่าบริการรายเดือนเพิ่มเติม สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเห็นว่า การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการให้บริการดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภค และอาจก่อให้เกิดภาระค่าใช้จ่ายแก่ผู้บริโภคเกินความจำเป็น โดยเฉพาะผู้ใช้งานทั่วไปที่ไม่ได้มีความประสงค์จะสมัครใช้บริการแบบพรีเมียม

ทั้งนี้ สคบ. จะดำเนินการพิจารณาแนวทางการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคอย่างรอบด้าน รวมถึงการหารือกับหน่วยงานและผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การใช้บริการแอปพลิเคชันเป็นไปอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และไม่สร้างภาระต่อผู้บริโภคเกินสมควร

๑๐.๑๔ สคบ. ลงพื้นที่รณรงค์สร้างความเชื่อมั่น คุ่มเข้มสัญญาเช่าที่พักออาศัย ย่านมหาวิทยาลัยรามคำแหง



เสียงสะท้อนเรื่องค่าน้ำ - ค่าไฟเกินจริงในอพาร์ทเมนต์ย่านมหาวิทยาลัย กำลังถูกแก้ไข อย่างเป็นทางการ เมื่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เดินหน้าปฏิบัติการเชิงรุก ตามนโยบาย “Quick Big Win” ลงพื้นที่ย่านมหาวิทยาลัยรามคำแหงและชอยลาดพร้าว ๑๒๒ แยก ๖๖ (ชอยมหาดไทย) ผนึกกำลังหลายหน่วยงาน ขอความร่วมมือผู้ประกอบการกำหนดอัตราค่าน้ำค่าไฟอย่างเป็นธรรม พร้อมยกระดับมาตรฐานสัญญาเช่าที่อยู่อาศัยให้คุ้มครองผู้บริโภคอย่างแท้จริง

เมื่อวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๙ ณ ห้องประชุมสำนักอธิการบดี ๓ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร ดร.อรุณ คงเจริญ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นประธานการประชุม และนำคณะลงพื้นที่รณรงค์สร้างความเข้าใจกับผู้ประกอบการให้เช่าที่พักออาศัยในพื้นที่โดยตรง เพื่อถ่ายทอดแนวทางการจัดทำสัญญาเช่าที่อยู่อาศัยอย่างถูกต้อง ชัดเจน และเป็นธรรมต่อผู้เช่า การลงพื้นที่ครั้งนี้ สคบ. ได้เน้นย้ำสาระสำคัญของประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัย พ.ศ. ๒๕๖๘ ซึ่งกำหนดให้การเรียกเก็บค่าน้ำประปาและค่าไฟฟ้าต้องไม่เกินอัตราที่หน่วยงานรัฐกำหนด พร้อมให้ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติแก่ผู้ประกอบการในการกำหนดเพดานอัตราค่าไฟไม่เกิน ๔.๘๘ บาทต่อหน่วย เพื่อลดภาระค่าครองชีพ และป้องกันการเอาเปรียบผู้เช่า โดยเฉพาะนักศึกษาและประชาชนผู้มีรายได้น้อย ดร.อรุณ คงเจริญ กล่าวว่า นโยบาย “Quick Big Win” ไม่ใช่เพียงนโยบายบนกระดาษ แต่เป็นการลงมือทำจริงในพื้นที่จริง เพื่อให้ประชาชนเห็นผลทันที สร้างความมั่นใจว่า สัญญาเช่าที่อยู่อาศัยต้องโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นธรรมกับทุกฝ่าย ขณะที่ นางสาวทรงศิริ จุมพล รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) รศ.ดร.จักรี ไชยพินิจ รองอธิการบดี ฝ่ายกิจการนักศึกษา เจ้าหน้าที่ สคบ. เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลวังทองหลาง และองค์การนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้ร่วมลงพื้นที่พูดคุยกับผู้ประกอบการและผู้เช่า สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิหน้าที่ตามกฎหมาย เปิดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และให้คำแนะนำที่สามารถนำไปใช้ได้จริง เพื่อป้องกันปัญหาซ้ำซ้อนในอนาคต การขับเคลื่อนเชิงรุกครั้งนี้ สะท้อนบทบาทของ สคบ. ในฐานะ “ที่พึ่งของผู้บริโภค” ที่ไม่รอให้ปัญหาเกิดแล้วจึงแก้ แต่ลงพื้นที่ก่อน เพื่อป้องกัน ปรับระบบ และสร้างมาตรฐานความเป็นธรรมในการอยู่อาศัยอย่างยั่งยืน หากผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการใช้บริการที่พักออาศัย สามารถขอคำปรึกษาได้ที่สายด่วน ๑๑๖๖ ร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือ เว็บไซต์ www.ocpb.go.th

๑๐.๑๕ สคบ. ลุย ๔ จังหวัดภาคอีสาน ตรวจสอบผู้ประกอบการเหล็กม้วนติดฉลากให้ถูกต้องตามกฎหมาย



เมื่อวันที่ ๒๖ - ๒๙ มกราคม ๒๕๖๙ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มอบหมายให้นายรัฐตินันท์ สิงหา รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค นำคณะเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ ร่วมกับศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบโรงงานผลิตสินค้าประเภทหลังคาเหล็กกล้าทรงแบนเคลือบโลหะที่เคลือบสีและไม่เคลือบสี เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้ความคุ้มครองในการเลือกซื้อสินค้า ในพื้นที่ภาคอีสาน ณ จังหวัดสกลนคร จังหวัดอุดรธานี จังหวัดหนองบัวลำภู และจังหวัดเลย

จากการตรวจสอบเบื้องต้นพบว่า ผู้ประกอบการมีการสั่งเหล็กม้วนจากผู้นำเข้าสินค้าประเภทดังกล่าวมาจากต่างประเทศ และผู้ผลิตในประเทศไทย เพื่อนำมาผลิตเป็นหลังคาและรั้ว เพื่อขายให้กับประชาชนโดยทั่วไป แต่มีฉลากแต่การแสดงฉลากไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้เหล็กกล้าทรงแบนเคลือบโลหะที่เคลือบสีและไม่เคลือบสีเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก ทั้งนี้ พนักงานเจ้าหน้าที่ได้เรียกเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการขายสินค้าประเภทดังกล่าวซึ่งเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก เพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบการสืบสวนสอบสวนดำเนินคดี และจะเชิญผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้ผลิตและผู้ขายสินค้าประเภทดังกล่าวมาให้ถ้อยคำกับ สคบ. ในกรณีดังกล่าวต่อไป

๑๐.๑๖ สคบ. จัดประชุมหารือเกี่ยวกับการแก้ไข ปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๖๙ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายให้ ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๔ (นายจิตติภัทร์ บุญสม) เป็นประธานเปิดการประชุมหารือเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของผู้จำหน่ายอิสระ ตัวแทนขายตรง ผู้ประกอบธุรกิจขายตรง หรือผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง การประชุมดังกล่าวจัดขึ้นเพื่อรับฟังแนวทางการบริหารจัดการและการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ ตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ สำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่ได้จดทะเบียนตามกฎหมายดังกล่าวแล้ว เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งนี้ สคบ. ยังคงให้ความสำคัญกับการรับเรื่องร้องทุกข์และการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภค และยกระดับมาตรฐานการประกอบธุรกิจให้มีความรับผิดชอบต่อสังคม ห้องประชุม ๕ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๑๐.๑๗ สคบ. ลุยตรวจธุรกิจเช่าที่พักอาศัย จ.อุดรธานี เสริมความมั่นใจให้ผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๒๗ - ๒๙ มกราคม ๒๕๖๙ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น นำโดย นายกิตติภพ ต้นสกุล นักสืบสวนสอบสวนปฏิบัติการ และคณะ ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัย ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๘ ในเขตพื้นที่จังหวัดอุดรธานี ตามแผนการบังคับใช้กฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ เพื่อให้การขับเคลื่อนภารกิจคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นมีประสิทธิภาพ และปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายในเชิงรุกในรูปแบบ การป้องกันและปราบปรามผู้กระทำการฝ่าฝืนพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ในระดับพื้นที่ อย่างเคร่งครัด

๑๐.๑๘ กิจกรรมโรงเรียนปลอดภัยไฟฟ้า ณ โรงเรียนวัดสังฆราชา



เมื่อวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๙ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ร่วมกับ ศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ (ศจย.) จัดกิจกรรมโรงเรียนปลอดภัยไฟฟ้า ณ โรงเรียนวัดสังฆราชา เขตลาดกระบัง สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยได้รับเกียรติจาก ดร.พรภัทร์ รอดโพธิ์ทอง บุญถนอม เลขานุการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นประธานกล่าวเปิดในกิจกรรมฯ พร้อมด้วยวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ อาจารย์จุฑาทิพย์ คงปั้น คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และ นางสาวรัตนวรา เป็นปาดง นักสืบสวน สอบสวน กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ สคบ. บรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับพิษภัย อันตราย ข้อกฎหมาย บทลงโทษ ที่เกี่ยวข้องบุหรี่ไฟฟ้า ให้แก่ นักเรียน รวมถึงครู อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ให้รู้เท่าทัน มีความเข้าใจ ไม่ให้หลงผิด เข้าไปเกี่ยวข้องกับบุหรี่ไฟฟ้า ทั้งในส่วนของ การครอบครอง การจำหน่าย และการให้บริการ รวมถึงความรู้เกี่ยวกับ สินค้าอันตรายและสิทธิผู้บริโภคเบื้องต้น อันจะเป็นการพัฒนาความรู้และคุณภาพชีวิตแก่เยาวชน ซึ่งส่งผลถึง ปัญหาต่าง ๆ ในครอบครัวและสังคม พร้อมการเล่นเกมส์ชิงรางวัล โดยมีนักเรียนและครูเข้าร่วมประมาณ ๖๐๐ คน

๑๑. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดประชุมสัมมนาให้ความรู้แก่ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งในเดือนมกราคม ๒๕๖๙ ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๗ ครั้ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. การจัดประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

๑.๑ โครงการศึกษาวิจัยปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคในการเข้าซื้อรถยนต์ รถจักรยานยนต์ และรถยนต์ไฟฟ้า ครั้งที่ ๔ – ครั้งที่ ๗ ณ จังหวัดชลบุรี จังหวัดอุดรธานี จังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การจัดโครงการศึกษาวิจัยปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคในการเข้าซื้อรถยนต์ รถจักรยานยนต์ และรถยนต์ไฟฟ้า ครั้งที่ ๔ - ครั้งที่ ๗ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) เปิดเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รับฟังข้อเสนอแนะจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสนอข้อเท็จจริง สภาพปัญหา การเข้าซื้อรถยนต์ รถจักรยานยนต์ และรถยนต์ไฟฟ้า เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง อย่างเป็นรูปธรรม ผ่านความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน รวมทั้งศึกษาข้อมูลและปัญหาที่เกี่ยวข้องจากหลากหลายมิติเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคอันจะนำไปสู่การยกระดับมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการเข้าซื้อรถยนต์ รถจักรยานยนต์ และรถยนต์ไฟฟ้า ให้มีประสิทธิภาพและนำไปสู่การปรับปรุงกฎหมาย การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาให้มีความเหมาะสม ครอบคลุม และสามารถบังคับใช้ได้จริง เท้าทันต่อสถานการณ์ สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจของประเทศไทย สังคมและสภาพการณ์ในปัจจุบัน เมื่อวันที่ ๖ , ๑๕ , ๒๓ , ๓๐ มกราคม ๒๕๖๙ ณ จังหวัดชลบุรี จังหวัดอุดรธานี จังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มเป้าหมายแต่ละจังหวัด จำนวน ๑๕๐ คน



ผลการดำเนินงาน : หน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคมีการบูรณาการดำเนินงานร่วมกัน อย่างเป็นรูปธรรมมีการขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านเข้าซื้อรถยนต์และรถยนต์จักรยานยนต์ เป็นไปในทิศทางเดียว พร้อมทั้งตอบสนองนโยบายรัฐบาลที่มุ่งช่วยเหลือผู้บริโภคและแก้ไขปัญหาหนี้ครัวเรือน และหนี้เช่าซื้อให้ได้รับการคุ้มครองอย่างทั่วถึงในทุกมิติ

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒

๑.๒ โครงการชักซ้อมความรู้ความเข้าใจเรื่อง ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อ รถแทรกเตอร์ ที่ใช้ในการเกษตรและเครื่องจักรกลการเกษตร เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๘ ครั้งที่ ๑

การจัดโครงการชักซ้อมความรู้ความเข้าใจเรื่อง ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อ รถแทรกเตอร์ ที่ใช้ในการเกษตรและเครื่องจักรกลการเกษตร เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๘ ครั้งที่ ๑ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ผู้เข้าร่วมโครงการ เกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ และเงื่อนไขสัญญาเช่าซื้อรถแทรกเตอร์ที่ใช้ในการเกษตรและเครื่องจักรกลการเกษตร ตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคและให้ผู้ประกอบธุรกิจปฏิบัติได้ถูกต้อง เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม ลดความเสี่ยงจากสัญญาที่ไม่เป็นธรรม และป้องกันปัญหาข้อพิพาทที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เมื่อวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๙ ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ห้องประชุม ๕ กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๑๒๐ คน



ผลการดำเนินงาน : ช่วยยกระดับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในภาคการเกษตร และส่งเสริมให้การทำสัญญาเช่าซื้อเป็นไปอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เกษตรกรและประชาชนอย่างแท้จริง

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒

๑.๓ โครงการฝึกอบรมพัฒนาทักษะบุคลากรสู่การขับเคลื่อนสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สู่อิจิทัล หลักสูตร “การใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ”

การจัดโครงการฝึกอบรมพัฒนาทักษะบุคลากรสู่การขับเคลื่อนสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สู่อิจิทัล หลักสูตร “การใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างทักษะด้านดิจิทัลให้แก่บุคลากร สคบ. ให้สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายการขับเคลื่อนองค์กรสู่การเป็นหน่วยงานดิจิทัล และยกระดับการให้บริการประชาชนอย่างทันสมัย โปร่งใส และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลได้อย่างเป็นรูปธรรม เมื่อวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๙ ณ โรงแรมเซ็นทารา ไทฟ์ ศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๕๐ คน



ผลการดำเนินงาน : ผู้เข้าร่วมอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ และพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานและก้าวสู่โลกยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ

๑.๔ โครงการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการมุ่งยกระดับความปลอดภัยธุรกรรมการเงินและบริการบนแท็งดิจิทัล

การจัดโครงการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการมุ่งยกระดับความปลอดภัยธุรกรรมการเงินและบริการบนแท็งดิจิทัล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและยกระดับมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคในบริบทของการใช้บริการดิจิทัล รับฟังความคิดเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างระบบการคุ้มครองผู้บริโภคที่เข้มแข็ง ทันทต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี รวมถึงการแนวทางการแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อนำไปใช้ประกอบการกำหนดแนวทางการดำเนินงานร่วมกัน และสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อวันที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๖๙ ณ โรงแรมเซนทาราไลฟ์ ศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์แจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๗๕ คน



ผลการดำเนินงาน : พัฒนากลไกเชิงป้องกันและแก้ไขปัญหาอันเกิดจากการที่ธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และการบริการดิจิทัล โดยการส่งเสริมให้ผู้ประกอบมีธรรมาภิบาลและรับผิดชอบต่อสังคม ป้องกันการละเมิดสิทธิผู้บริโภคและอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริโภค รวมถึงมีการขับเคลื่อนนโยบายเชิงบูรณาการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นธรรม และทั่วถึง

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑

๑.๕ โครงการฝึกอบรมพัฒนาทักษะบุคลากรสู่การขับเคลื่อนสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สู่อิจิทัล หลักสูตร ความมั่นคงปลอดภัยทางดิจิทัล

การจัดโครงการฝึกอบรมพัฒนาทักษะบุคลากรสู่การขับเคลื่อนสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สู่อิจิทัล หลักสูตร ความมั่นคงปลอดภัยทางดิจิทัล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และพัฒนาทักษะด้านความมั่นคงปลอดภัยทางดิจิทัลให้แก่บุคลากร สคบ. ให้สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานและก้าวทันสู่โลกยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายการขับเคลื่อนองค์กรสู่การเป็นหน่วยงานดิจิทัล และยกระดับการให้บริการประชาชนอย่างทันสมัย โปร่งใส และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลได้อย่างเป็นรูปธรรม เมื่อวันที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๖๙ ณ โรงแรมเซนทาราไลฟ์ ศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์แจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๕๐ คน



ผลการดำเนินงาน : ผู้เข้าร่วมอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ และพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานและก้าวสู่โลกยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ

๑.๖ โครงการการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์และการบริการดิจิทัล

การจัดโครงการการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์และการบริการดิจิทัล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ประกอบการตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และเคารพสิทธิผู้บริโภค ควบคู่กับการเติบโตทางเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างยั่งยืน เมื่อวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๙ ณ โรงแรมเซนทาราไลฟ์ ศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์แจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๑๕๐ คน



ผลการดำเนินงาน : พัฒนากลไกเชิงป้องกันและแก้ไขปัญหาอันเกิดจากการที่ธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และการบริการดิจิทัล โดยการส่งเสริมให้ผู้ประกอบมีธรรมาภิบาล และรับผิดชอบต่อสังคม ป้องกันการละเมิดสิทธิผู้บริโภคและอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริโภค รวมถึงมีการขับเคลื่อนนโยบายเชิงบูรณาการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นธรรม และทั่วถึง

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑

๑.๗ โครงการเสริมสร้างประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

การจัดโครงการเสริมสร้างประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีวัตถุประสงค์ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับการพัฒนาทักษะ และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้กฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในยุคดิจิทัล เมื่อวันที่ ๒๒ - ๒๔ มกราคม ๒๕๖๙ ณ โรงแรม ไม้ด้า แกรนด์ ทวารวดี อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๗๕ คน



สคบ. เดินหน้าเสริมศักยภาพเจ้าหน้าที่ ยกระดับ
การบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในยุคดิจิทัล



สคบ.
1166



www.ocpb.go.th

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
นำขปส-ฮานิตันส์

ผลการดำเนินงาน : ผู้เข้าร่วมมีความรู้การบังคับใช้กฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และมีการพัฒนา แนวทาง มาตรการ และกลไกการบังคับใช้กฎหมายที่เป็นระบบ และสามารถบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองกฎหมายและคดี

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

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

๑. คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาแต่งตั้งคณะอนุกรรมการติดตามสอดส่องและวินิจฉัยโฆษณา
๒. ขอให้พิจารณาแต่งตั้งคณะอนุกรรมการศึกษาแนวทางการบังคับใช้กฎหมายตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค
๓. ขอให้พิจารณาแต่งตั้งคณะอนุกรรมการป้องกันหรือระงับยับยั้งความเสียหายหรืออันตรายอันจะเกิดขึ้นแก่ผู้บริโภค
๔. ขอให้พิจารณาการโฆษณารับเหมาก่อสร้างอาคาร อาคารพาณิชย์ อาคารที่พักอาศัย สถานที่ทำการของบริษัท ส.แสงทองการช่าง จำกัด

๒. คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอความเห็นชอบบททวนประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง กำหนดประเภทของสินค้าให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ.๒๕๖๕

๓. คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๕ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามที่ขายและให้บริการครั้งเดียวเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน
๒. พิจารณาข้อหาหรือของสมาคมการค้าผู้ประกอบการห้องเช่าเกี่ยวกับนิยามคำว่า ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๘
๓. พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ยกเลิกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๓
๔. พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นที่ควบคุมสัญญา (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ...
๕. พิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหากรณีการจำกัดสิทธิการยกเลิกข้อความในแอปพลิเคชันไลน์ (Line)

๔. คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาศึกษาแนวทางการตรวจสอบมาตรฐานเครื่องชาร์จรถไฟฟ้า EV
๒. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC

คณะอนุกรรมการคณะต่างๆ

๑. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๑๕ เรื่อง

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ห้างหุ้นส่วนจำกัดบ้านหมี ๘๘ โฮมเดค และนางสาวอลิสสา จิตาคม หุ้นส่วนผู้จัดการ ห้างหุ้นส่วนจำกัดบ้านหมี ๘๘ โฮมเดค
๒. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่นายนิราศ วิชัยรัตน์
๓. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่ห้างหุ้นส่วนจำกัด วู้ดเด็น เซส และนายชยชน (เดิมชื่อนายกัมพล มนทา) หุ้นส่วนผู้จัดการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วู้ดเด็น เซส
๔. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เอ็กซ์พี เทคโนโลยี อีเล็คทริก จำกัด
๕. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายยุทธชัย พึ่งชาติไทย
๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท เอกสิริภิรมย์ ทราเวล จำกัด
๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งห้างหุ้นส่วนจำกัด ปีเตอร์ทัวร์แอนด์ทราเวล และนางสาวลลิตา ฤทธวรรณ ในฐานะหุ้นส่วนผู้จัดการห้างฯ
๘. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่นายเชษฐพันธ์ ชุมชาญวดี
๙. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท เอทีแอล ดาด้า เทคโนโลยี จำกัด
๑๐. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวพิชชาพร เป็กบาน
๑๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท ฟิต แมทเทอร์ จำกัด
๑๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งห้างหุ้นส่วนจำกัด บ้านน้ำบาดาล และเอกพันธ์อัครเวช วาณิชย์ หุ้นส่วนผู้จัดการห้างฯ
๑๓. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งบริษัท คอปเปอร์ ไวรด์ จำกัด (มหาชน)
๑๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวณัฐฐาภรณ์ เวียงคำ
๑๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ดาริส อินเตอร์เทรดดิ้ง จำกัด

๒. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๖ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท รุ่งเรือง เพิ่มทรัพย์ ก่อสร้าง จำกัด
๒. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวศรिता สิงห์นวน
๓. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายประยุทธ์ จิตรองอาจกิจ
๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวประภาศรี กิจภคพาณิชย์
๕. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวนุสรุา เชาวเดอริ์
๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่การเคหะแห่งชาติ

๓. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาศึกษาแนวทางการตรวจสอบมาตรฐานเครื่องชาร์จรถไฟฟ้า EV
๒. ขอให้พิจารณาความเป็นอันตรายของสินค้า “นิโคตินถุง (Nicotine Pouches)”

๔. คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ยกเลิกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๓
๒. พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.

๕. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณาเรื่องร้องเรียนจังหวัดกระบี่

๖. คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิด ที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณาเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการจังหวัดนครสวรรค์

๗. คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๙ ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๒๘ ครั้ง เรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๕๐ เรื่อง ผู้ร้อง จำนวน ๕๐ ราย ไกล่เกลี่ยสำเร็จ จำนวน ๒๓ เรื่อง ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ จำนวน ๒๗ เรื่อง และจำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย ๑๓๘,๕๕๐.๐๐ บาท (หนึ่งล้านสามแสนหนึ่งหมื่นหกพันเก้าร้อยสองบาทห้าสิบบาท) โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย (บาท)
ด้านยานยนต์	๒	๓	๓	-	๓	-
ชุดที่ ๑ (ด้านสัญญา)	๒	๔	๔	๓	๑	๓๔๘,๕๐๐
ชุดที่ ๒ (ด้านสัญญา)	๔	๙	๙	๕	๔	๘๐๕,๙๖๗
ชุดที่ ๓ (ด้านฉลาก)	๓	๗	๗	๓	๔	๑๑,๓๘๕.๕๐
ชุดที่ ๔ (ด้านโฆษณา)	๑	๒	๒	-	๒	-
ชุดที่ ๕ (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง)	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๖ (ภูมิภาค)	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๗ (ด้านสินค้าและบริการ)	๓	๓	๓	๑	๒	๑๒,๕๐๐.๐๐
ด้านเวชกรรม ทันตกรรม สถานเสริมความงาม	๒	๓	๓	-	๓	-
ประจำจังหวัด	๑๑	๑๙	๑๙	๑๑	๘	๑๓๘,๕๕๐.๐๐
รวม	๒๘	๕๐	๕๐	๒๓	๒๗	๑,๓๑๖,๙๐๒.๕๐

๑๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๙ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สํารวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการผ่านช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้อยละ ๙๘.๗๘

- | | |
|--|-----------------|
| ๑) แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม | จำนวน ๒๐๒ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐ % | |
| ๒) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) | จำนวน ๒๐๒ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๕๑ % | |
| ๓) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ | จำนวน ๒,๗๑๙ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๘๓ % | |
