

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

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

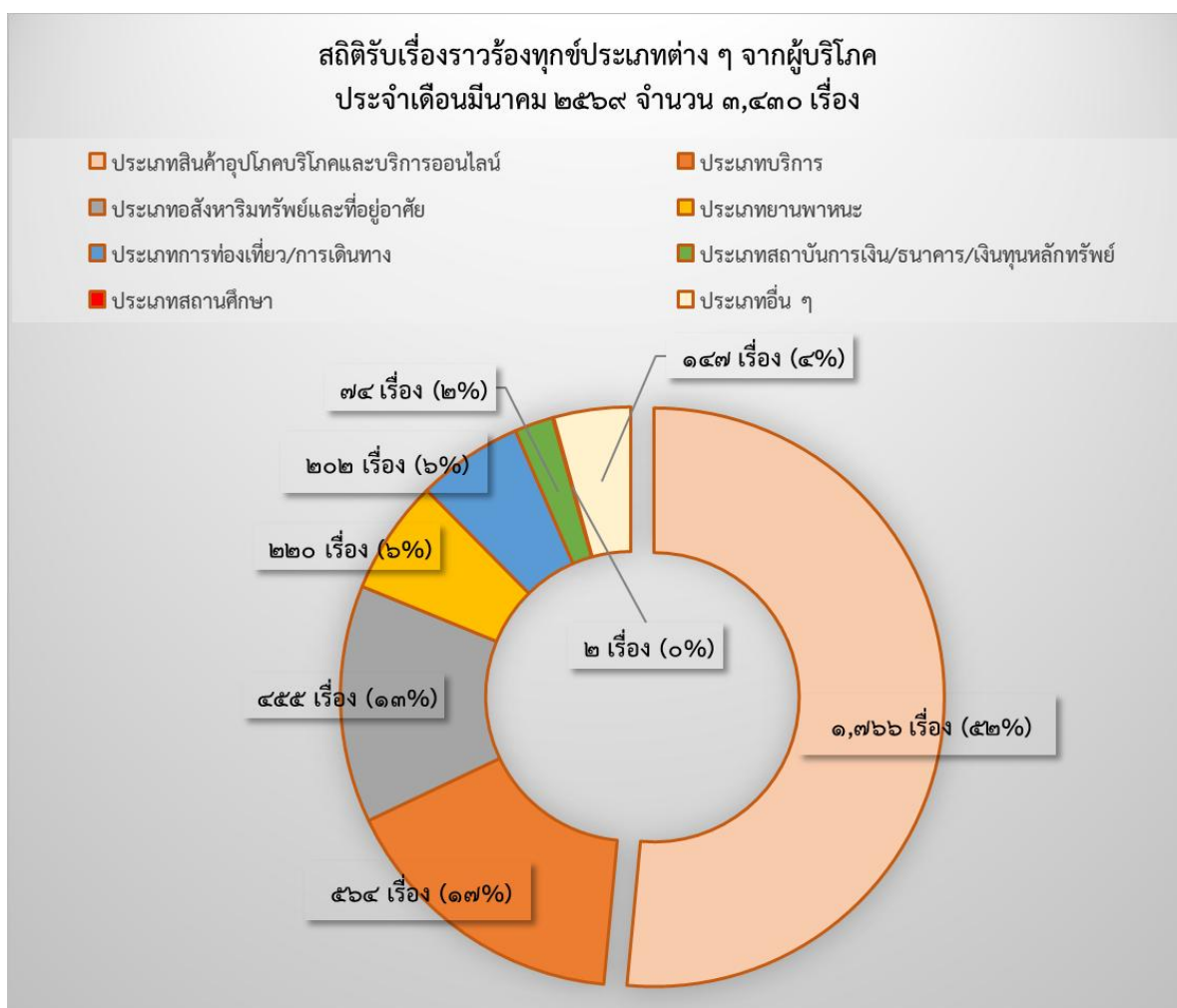
สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|--|------|
| คำนำ | |
| สารบัญ | |
| สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๙ | ก |
| ๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค) | ๑ |
| ๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค) | ๑๕ |
| ๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค และการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค | ๑๖ |
| ๔. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค | ๑๗ |
| ๕. การจดทะเบียน และการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง | ๑๘ |
| ๖. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค) | ๒๐ |
| ๗. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค | ๒๒ |
| ๘. ข่าวเด่นประจำเดือน | ๒๓ |
| ๙. การจัดประชุมสัมมนา | ๔๔ |
| ๑๐. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ | ๔๙ |
| ๑๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ | ๕๓ |

**สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค
และผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๙**

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)
ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๓,๔๓๐ เรื่อง

แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

๑.๑ สถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ที่เข้ามามากที่สุด

| ประเภทเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับ | | |
|--------------------------------|--|----------------|
| ลำดับที่ | ประเภทเรื่องร้องทุกข์ | จำนวน (เรื่อง) |
| ๑. | ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์) | ๑,๓๔๗ |
| ๒. | รถยนต์ (ประเภทยานพาหนะ) | ๒๐๕ |
| ๓. | ศูนย์บริการ (ประเภทบริการ) | ๒๐๐ |
| ๔. | สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (ประเภทบริการ) | ๑๙๖ |
| ๕. | อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย) | ๑๗๓ |

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๒,๖๘๕ เรื่อง ผู้บริโภค ๒,๖๘๕ ราย เป็นเงิน ๑๖,๔๑๐,๔๖๓.๐๐ บาท (สิบหกล้านบาทสี่แสนหนึ่งหมื่นสี่ร้อยหกสิบสามบาทถ้วน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

| ประเภทเรื่องร้องทุกข์ | จำนวน (เรื่อง) | จำนวน (ราย) | จำนวนเงิน (บาท) |
|---------------------------------|----------------|--------------|----------------------|
| ส่วนบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์ | ๑,๐๘๓ | ๑,๐๘๓ | - |
| กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑ | ๓๘๖ | ๓๘๖ | ๔,๓๒๓,๖๔๗.๐๐ |
| กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ | ๕๕๕ | ๕๕๕ | ๑,๕๘๖,๘๘๓.๐๐ |
| กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ | ๕๔๘ | ๕๔๘ | ๑๐,๐๘๑,๘๘๙.๐๐ |
| กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔ | ๕๕ | ๕๕ | - |
| สคบ.ส่วนภูมิภาค | ๕๘ | ๕๘ | ๔๑๘,๐๓๙.๐๐ |
| รวม | ๒,๖๘๕ | ๒,๖๘๕ | ๑๖,๔๑๐,๔๖๓.๐๐ |

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

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านๆ มาด้วย)

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินการรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒๕ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๕๔ ราย เป็นเงิน ๘,๐๖๕,๓๒๐.๐๐ บาท (แปดล้านบาทหนึ่งหมื่นห้าพันสามร้อยยี่สิบบาทถ้วน)

๔. การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๔๑ คดี ผู้บริโภค ๓๗ ราย เป็นเงิน ๑๔,๖๒๐,๘๘๒.๐๐ บาท (สิบสี่ล้านหกแสนสองหมื่นแปดร้อยแปดสิบสองบาทถ้วน)

๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒ คดี ผู้ประกอบการธุรกิจ จำนวน ๒ ราย เป็นเงิน ๑๓,๐๐๐.๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นสามพันบาทถ้วน)

๖. ข้อมูลการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

๖.๑ การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียน ลงนามรับจดทะเบียน จำนวน ๒๓ ราย

๖.๒ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียน ลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง จำนวน ๑๒ ราย

๗. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ

ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์การประกอบธุรกิจต่าง ๆ ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ดังนี้

๗.๑ ตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป จำนวน ๖๒๙ ราย

๗.๒ ตรวจสอบสัญญาหรือหลักฐานการรับเงิน จำนวน ๒๑ ราย

๘. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๓,๐๓๑ เรื่อง/ครั้ง/เล่ม/สื่อ

๙. ข่าวเด่นประจำเดือน

มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๗ เรื่อง ได้แก่ (๑) สคบ. ร่วมรายการ NBT มีคำตอบ ประเด็น : สคบ. แนะนำบุญ เลือกชุดสังฆทาน ชุดไทยธรรม มากกว่าการให้ คือ ความตั้งใจ (๒) สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบ “ห้างทองแม่ทองสุก” หลังประกาศงดขายทองคำแท่งหน้าร้าน เหตุราคาทองผันผวน จากสถานการณ์ตะวันออกกลาง (๓) สคบ. ถกแนวทางกำกับดูแลร้านไม่รับเงินสด เร่งหาทางออกคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค (๔) กิจกรรมโรงเรียนปลอดบุหรี่ไฟฟ้า ณ โรงเรียนวัดจันทร์ประดิษฐาราม (๕) กิจกรรมโรงเรียนปลอดบุหรี่ไฟฟ้า ณ สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้จังหวัดนครปฐม (๖) คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เคาะมาตรการด่วน! รับมือผลกระทบสงคราม (๗) สคบ. เดินหน้าความร่วมมือระหว่างประเทศป้องกันบุหรี่ไฟฟ้า ผิดกฎหมาย (๘) สคบ. ตรวจสอบผู้ประกอบการขายตรงและตลาดแบบตรง สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภค จ.นครราชสีมา (๙) “สันติ” เรียกประชุมผู้ว่าฯ ๗๖ จังหวัดทั่วประเทศ เดินเกมคุ้มครองผู้บริโภคเชิงรุก สั่งลุย ๖ มาตรการด่วน ปิดช่องเอาเปรียบประชาชนท่ามกลางวิกฤตโลก (๑๐) สคบ. ผนึกกำลังออสเตรเลีย (ACCC) อัปเกรดสืบสวนคดีออนไลน์ ยกระดับเกราะป้องกันผู้บริโภคยุคดิจิทัล (๑๑) “รมต. สันติ ปิยะทัต” สั่ง สคบ. รุกตรวจธุรกิจก้าหูงต้ม คุมเข้มหลักฐานการรับเงิน - ฉลากสินค้า ป้องกันการเอาเปรียบช่วงวิกฤตพลังงาน (๑๒) สคบ. ผนึกกำลัง ๓ หน่วยงานพันธมิตร ยกระดับมาตรการกำกับดูแลมาตรฐานสินค้าและการคุ้มครองผู้บริโภคบนแพลตฟอร์มดิจิทัล (๑๓) สคบ. ให้สัมภาษณ์รายการ “สถานีประชาชนสัญจร” ประเด็น “ฉลาดเลือกฉลาดใช้ ปลอดภัยจากมิถนาซีฟ” (๑๔) สคบ. บุก “ภูเก็ต” ตรวจเข้มขายตรง-ตลาดแบบตรง ยกระดับความเชื่อมั่นผู้บริโภค (๑๕) รมต. สันติ สั่ง สคบ. ลงพื้นที่เชิงรุกย่าน ม.ศรีปทุม - พหลโยธิน ๕๓ คุมเข้มสัญญาเช่า - ค่าน้ำไฟ สร้างความเชื่อมั่นผู้เช่า (๑๖) สคบ. จัดประชุมรับรองคณะผู้แทนจากกรมการค้าภายในกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้าสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (๑๗) สคบ. ร่วมออกรายการ NBT มีคำตอบ ชี้แจงมาตรการช่วยเหลือผู้บริโภคช่วงวิกฤตพลังงาน

๑๐. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๕ ครั้ง ได้แก่ (๑) โครงการรับฟังความคิดเห็นร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา (๒) โครงการ OCPB FastTrack Forward : Fast, Fair and Transparent - สคบ. เชื่อมธุรกิจ คุ้มครองไว โปร่งใสทุกขั้นตอน (๓) โครงการเสริมสร้างประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (๔) โครงการขับเคลื่อนภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ (กรุงเทพมหานคร) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (๕) โครงการรับฟังความคิดเห็นเพื่อจัดทำร่างพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ..) พ.ศ. มุ่งยกระดับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคให้เข้มแข็ง ควบคู่กับการสร้างความเป็นธรรมแก่ผู้ประกอบการธุรกิจ

๑๑. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

| รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ | จำนวน ครั้ง | จำนวน เรื่อง |
|--|----------------|-----------------|
| ส่วนกลาง | ๑๖ | ๕๓ |
| คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา | ๑ | ๑ |
| คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก | ๑ | ๑ |
| คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ | ๑ | ๓ |
| คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป | ๕ | ๒๗ |
| คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์ | ๓ | ๑๒ |
| คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย | ๑ | ๔ |
| คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า | ๑ | ๒ |
| คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน | ๑ | ๑ |
| คณะอนุกรรมการติดตามสอดส่องและวินิจฉัยโฆษณา | ๑ | ๑ |
| คณะอนุกรรมการป้องกันหรือระงับยับยั้งความเสียหายหรืออันตรายอันจะเกิดขึ้นแก่ผู้บริโภค | ๑ | ๑ |
| ส่วนภูมิภาค | ๖ | ๑๖ |
| คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด | ๕ | ๑๕ |
| คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร | ๑ | ๑ |
| รวม | ๒๒ | ๖๙ |

๑๑.๑ คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องราวร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

| คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ย เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค | จำนวน (ครั้ง) | จำนวน (เรื่อง) | จำนวน (ราย) | สำเร็จ (เรื่อง) | ไม่สำเร็จ (เรื่อง) | จำนวนเงินที่ได้รับ การชดเชย (บาท) |
|---|------------------|-------------------|----------------|--------------------|-----------------------|--------------------------------------|
| รวม | ๓๓ | ๕๗ | ๖๒ | ๒๑ | ๓๖ | ๖๙๑,๙๕๐.๒๕ |

๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้อยละ ๙๘.๘๖

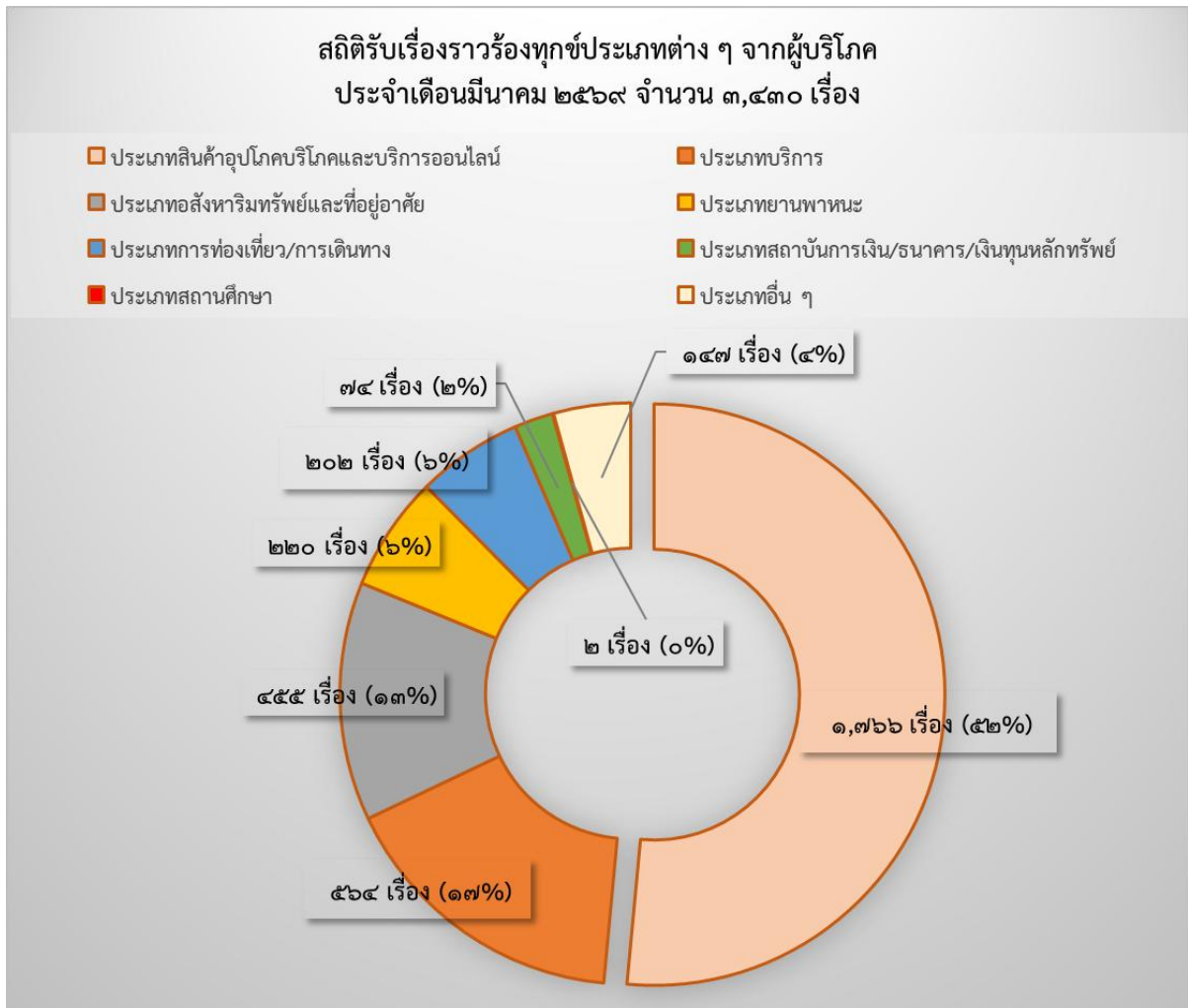


สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักนายกรัฐมนตรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (เดือนมีนาคม ๒๕๖๙)

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

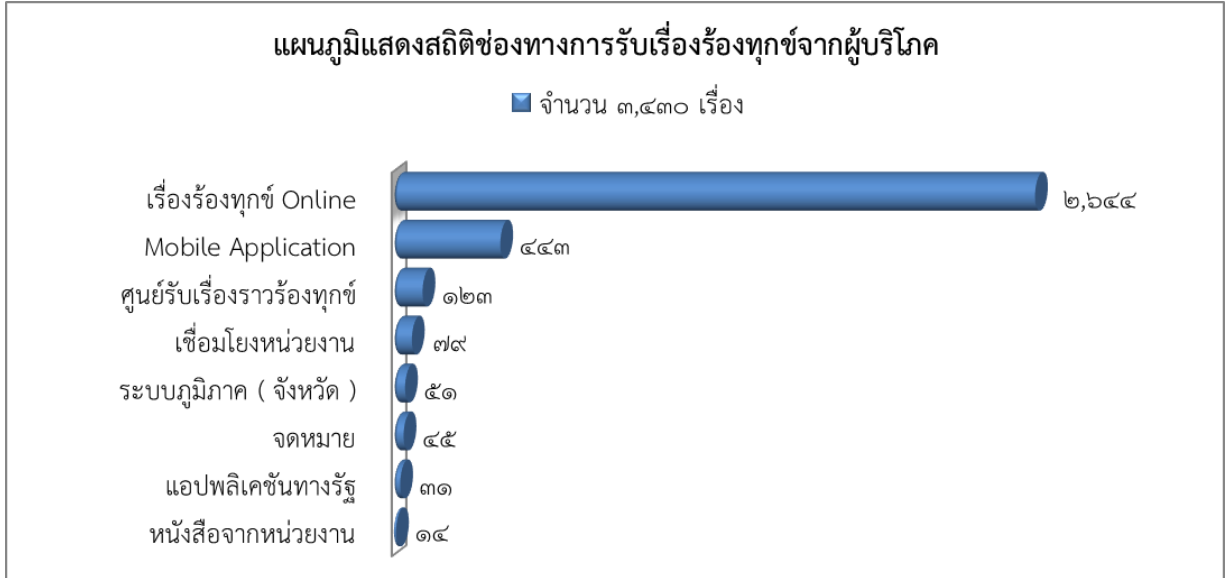
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค
(ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภคจำนวนทั้งสิ้น ๓,๔๓๐ เรื่อง รายละเอียดดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

ช่องทางเรื่องร้องทุกข์ : สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ เมษายน 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 ซึ่งในเดือนมีนาคม ๒๕๖๙ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์จำนวน ๓,๔๓๐ เรื่อง ดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์จำนวน ๑,๗๖๖ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการ เดือนมีนาคม ๒๕๖๙

| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | |
|------------------------------|--------------------------------------|-----|
| ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๑,๓๔๗) | ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ | ๔๖๕ |
| | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | ๓๙๕ |
| | ขอเงินคืน | ๓๑๓ |
| | ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ | ๙๖ |
| | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | ๔๕ |
| | สินค้าชำรุด | ๑๖ |
| | ตรวจสอบการทำงานของบริษัท | ๗ |
| | โฆษณาเกินจริง | ๕ |
| | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | ๒ |
| | ราคาไม่เหมาะสม | ๒ |
| ตรวจสอบคุณภาพสินค้า | ๑ | |
| เครื่องใช้ไฟฟ้า (๑๐๘) | สินค้าชำรุด | ๖๗ |
| | ไม่ได้มาตรฐาน | ๒๕ |
| | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | ๘ |
| | โฆษณาเกินจริง | ๔ |
| | ขอเงินคืน | ๒ |
| | ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ | ๑ |
| | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | ๑ |
| สินค้าบริโภค (๑๐๐) | ตรวจสอบคุณภาพสินค้า | ๗๖ |
| | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | ๑๓ |
| | โฆษณาเกินจริง | ๗ |
| | ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา | ๒ |
| | ผิดไปจากฉลากที่ระบุ | ๑ |
| | ตรวจสอบราคामลิตภัณฑ์ | ๑ |
| เครื่องมือสื่อสาร (๔๙) | สินค้าชำรุด | ๒๙ |
| | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | ๑๑ |
| | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | ๕ |
| | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | ๔ |
| เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๔๔) | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | ๒๐ |
| | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | ๑๘ |
| | ผิดไปจากฉลากที่ระบุ | ๒ |

| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | |
|----------------------------|--|------------------------|
| | การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ขอเงินคืน | ๒ ๒ |
| อุปกรณ์ไฟฟ้า (๓๗) | ไม่ได้มาตรฐาน สินค้าชำรุด สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | ๒๙ ๗ ๑ |
| อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๓๐) | สินค้าชำรุด การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ขอเงินคืน | ๒๘ ๑ ๑ |
| เฟอร์นิเจอร์ (๒๐) | ไม่ได้มาตรฐาน สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า สินค้าชำรุด ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ขอเงินคืน | ๑๐ ๕ ๓ ๑ ๑ |
| เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๑๘) | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ผิดไปจากฉลากที่ระบุ | ๑๑ ๔ ๒ ๑ |
| เครื่องประดับ (๘) | ตรวจสอบข้อเท็จจริง สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า สินค้าชำรุด การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ | ๓ ๒ ๑ ๑ ๑ |
| เครื่องใช้สำนักงาน (๒) | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ไม่ได้มาตรฐาน | ๑ ๑ |
| หนังสือ/นิตยสาร (๒) | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | ๒ |
| วัสดุก่อสร้าง (๑) | ไม่ได้มาตรฐาน | ๑ |

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ จำนวน ๑,๓๔๗ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ

๒. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ จำนวน ๕๖๔ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนมีนาคม ๒๕๖๔

| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | |
|---------------------------------------|---|-----|
| ศูนย์บริการ (๒๐๐) | ตรวจสอบการให้บริการ | ๑๙๘ |
| | ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน | ๑ |
| | ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ | ๑ |
| สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๑๙๖) | ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ | ๑๕๔ |
| | ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม | ๒๔ |
| | เรียกร้อยค่าเสียหาย | ๑๐ |
| | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | ๔ |
| | คุณภาพบริการ | ๒ |
| | คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ | ๑ |
| ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้ | ๑ | |
| ประกันภัย (๔๖) | ตรวจสอบการให้บริการ | ๓๒ |
| | ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม | ๑๓ |
| | ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน | ๑ |
| Internet (๒๓) | ค่าบริการเกินจริง | ๑๓ |
| | ขอคำปรึกษา | ๓ |
| | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | ๓ |
| | สัญญา Hispeed Internet ช้า | ๒ |
| | ไม่ดำเนินการตามสัญญา | ๑ |
| | ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ | ๑ |
| บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๒๒) | สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง | ๒๒ |
| ฟิตเนส (๑๘) | ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน | ๑๘ |
| ร้านอาหาร (๑๔) | อาหารเป็นพิษ/เน่าเสีย | ๕ |
| | ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข/สิทธิประโยชน์ | ๕ |
| | ตรวจสอบคุณภาพสินค้า | ๒ |
| | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | ๑ |
| | ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา | ๑ |
| อู่ซ่อมรถ (๑๑) | ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน | ๖ |
| | ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง | ๕ |
| ห้างสรรพสินค้า (๙) | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | ๖ |
| | ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ | ๒ |
| | ทรัพย์สินสูญหายภายในห้าง | ๑ |
| โรงพยาบาล/คลินิก (๖) | ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ | ๖ |
| เนอร์สซิ่งโฮม (๔) | ขอเงินค่ามัดจำคืน | ๔ |
| บัตรชมการแสดง (๔) | ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ | ๓ |
| | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | ๑ |
| ประกันชีวิต (๒) | ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ | ๒ |

| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ |
|------------------------|--|
| ปั้มน้ำมัน/LPG/NGV (๑) | เลือกให้บริการ ๑ |
| รถเช่า (๑) | ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๑ |
| โทรศัพท์ (๑) | ตรวจสอบใบแจ้งหนี้ ๑ |
| ไปรษณีย์ (๑) | เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม ๑ |
| สัญญาบริการ (๑) | ไม่ดำเนินการตามสัญญา ๑ |
| ที่จอดรถ (๑) | ราคาไม่เหมาะสม ๑ |
| รถ ขสมก. (๑) | ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า ๑ |
| ธุรกิจตลาดแบบตรง (๑) | ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า ๑ |
| มลภาวะทางเสียง (๑) | ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๑ |

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ศูนย์บริการ จำนวน ๒๐๐ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบการให้บริการ

๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๔๕๕ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนมีนาคม ๒๕๖๙

| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ |
|--|--|
| อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๑๗๓) | ขอเงินประกันคืน ๑๑๐ |
| | อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง ๖๐ |
| | บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด ๑ |
| | ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๑ |
| | ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๑ |
| อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๓๙) | ขอให้ตรวจสอบโครงการ ๔๕ |
| | ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ ๓๑ |
| | ขอเงินคืน ๓๐ |
| | ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๑๘ |
| | ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๔ |
| | ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ ๒ |
| | การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส ๒ |
| | ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ ๒ |
| | มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก ๑ |
| | มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย ๑ |
| | ตรวจสอบการให้บริการ ๑ |
| ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ ๑ | |
| ขอให้แก้ไขเพิ่มเติมสัญญา ๑ | |
| บ้านจัดสรร (๗๔) | มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง ๓๔ |
| | ขอให้ตรวจสอบโครงการ ๒๕ |
| | ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๗ |
| | ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ ๓ |
| | ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๒ |
| | ขอเงินคืน ๑ |
| | สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ ๑ |
| ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ ๑ | |
| เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๓๓) | ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๓๓ |
| ว่าจ้างก่อสร้าง (๓๑) | ผู้รับเหมาทิ้งงาน ๑๙ |
| | มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ ๖ |
| | ยกเลิกสัญญา ๒ |
| | มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง ๒ |
| | ขอเงินคืน ๑ |
| มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย ๑ | |
| อาคารพาณิชย์ (๔) | จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา ๔ |
| ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๑) | ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๑ |

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า จำนวน ๑๗๓ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินประกันคืน

๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ จำนวน ๒๒๐ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนมีนาคม ๒๕๖๙

| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ |
|-------------------------------|---|
| รถยนต์ (๒๐๕) | ชำรุด ๑๒๒ |
| | ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๓๓ |
| | ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑๘ |
| | ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ ๙ |
| | ไม่ได้รับเล่มทะเบียน ๘ |
| | ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา ๘ |
| | ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ๒ |
| | ขอเงินคืน ๒ |
| | ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง ๒ |
| ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง ๑ | |
| รถจักรยานยนต์ (๙) | ชำรุด ๖ |
| | ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๓ |
| รถยนต์มือสอง (๖) | ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา ๒ |
| | ขอเงินจองคืน ๒ |
| | ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๑ |
| | ชำรุด ๑ |

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ จำนวน ๒๒๐ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ชำรุด

๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง จำนวน ๒๐๒ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนมีนาคม ๒๕๖๙

| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | |
|------------------------------------|--------------------------------------|----|
| จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๑๑๖) | ขอคืนค่าโดยสาร | ๗๖ |
| | ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด | ๑๗ |
| | ตรวจสอบการให้บริการ | ๑๒ |
| | ตั๋วถูกยกเลิก | ๙ |
| | ยกเลิกเที่ยวบิน | ๒ |
| โรงแรม (๕๘) | ขอเงินคืน | ๓๘ |
| | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | ๑๐ |
| | ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ | ๗ |
| | ตรวจสอบการให้บริการ | ๒ |
| | ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ | ๑ |
| ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๒๗) | ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน | ๒๐ |
| | ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง | ๔ |
| | ขอคืนค่าโดยสาร | ๒ |
| | ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ | ๑ |
| รีสอร์ท (๑) | ตรวจสอบการให้บริการ | ๑ |

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน จำนวน ๑๑๖ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอคืนค่าโดยสาร

๖. ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ จำนวน ๗๔ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ เดือนมีนาคม ๒๕๖๙

| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | |
|-----------------|--------------------------------------|----|
| เช่าซื้อ (๓๑) | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | ๒๑ |
| | ค่าปรับสูงเกินจริง | ๖ |
| | ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ | ๒ |
| | ตรวจสอบค่าชำระงวด | ๑ |
| | ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ | ๑ |
| สินเชื่อ (๑๘) | พฤติกรรมทางหนี้ | ๑๔ |
| | อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป | ๒ |
| | ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย | ๑ |
| | ตรวจสอบค่าธรรมเนียม | ๑ |
| บัตรเครดิต (๑๗) | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | ๑๕ |
| | ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ | ๑ |
| | ตรวจสอบค่าธรรมเนียม | ๑ |
| ธนาคาร (๘) | ตรวจสอบค่าธรรมเนียม | ๒ |
| | ขอคำปรึกษา | ๒ |
| | ค้างค้างงวด | ๑ |
| | ค่าปรับล่าช้า | ๑ |
| | ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ | ๑ |
| | ขอปิดบัญชี | ๑ |

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ เช่าซื้อ จำนวน ๓๑ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง

๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา จำนวน ๒ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนมีนาคม ๒๕๖๙

| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | |
|---------------|-----------------------------------|---|
| สถานศึกษา (๒) | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | ๑ |
| | ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ | ๑ |

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถานศึกษา จำนวน ๒ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง และต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ

๘. ประเภทอื่น ๆ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ จำนวน ๑๔๗ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอื่น ๆ เดือนมีนาคม ๒๕๖๙

| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ |
|--------------|--------------------------|
| อื่น ๆ (๑๔๗) | ไม่ระบุ ๑๔๗ |

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อื่น ๆ จำนวน ๑๔๗ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ระบุ

ตารางสถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ ที่เข้ามามากที่สุด และแนวทางแก้ไขปัญหา เดือนมีนาคม ๒๕๖๙

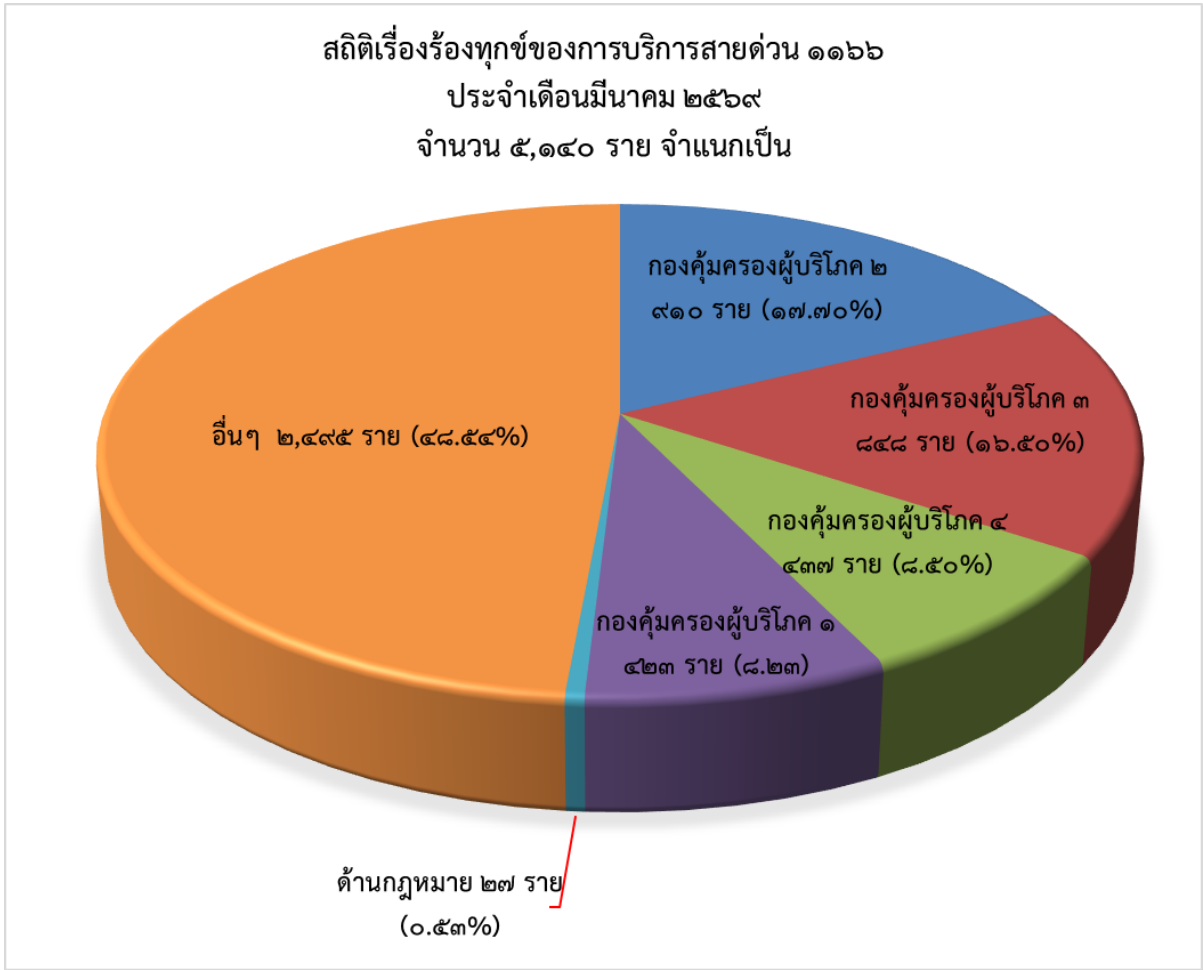
| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | |
|--|---|-----|
| อันดับที่ ๑ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๑,๓๔๗) | ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ | ๔๖๕ |
| | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | ๓๙๕ |
| | ขอเงินคืน | ๓๑๓ |
| | ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ | ๙๖ |
| | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | ๔๕ |
| | สินค้าชำรุด | ๑๖ |
| | ตรวจสอบการทำงานของบริษัท | ๗ |
| | โฆษณาเกินจริง | ๕ |
| | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | ๒ |
| | ราคาไม่เหมาะสม | ๒ |
| ตรวจสอบคุณภาพสินค้า | ๑ | |
| อันดับที่ ๒ รถยนต์ (๒๐๕) | ชำรุด | ๑๒๒ |
| | ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน | ๓๓ |
| | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | ๑๘ |
| | ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ | ๙ |
| | ไม่ได้รับเล่มทะเบียน | ๘ |
| | ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา | ๘ |
| | ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ | ๒ |
| | ขอเงินคืน | ๒ |
| | ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง | ๒ |
| ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง | ๑ | |
| อันดับที่ ๓ ศูนย์บริการ (๒๐๐) | ตรวจสอบการให้บริการ | ๑๙๘ |
| | ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน | ๑ |
| | ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ | ๑ |
| อันดับที่ ๔ สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๑๙๖) | ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ | ๑๕๔ |
| | ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม | ๒๔ |
| | เรียกร้องค่าเสียหาย | ๑๐ |
| | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | ๔ |
| | คุณภาพบริการ | ๒ |
| | คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ | ๑ |
| ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้ | ๑ | |
| อันดับที่ ๕ อพาร์ทเมนต์/หอพักห้องเช่า/บ้านเช่า (๑๗๓) | ขอเงินประกันคืน | ๑๑๐ |
| | อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง | ๖๐ |
| | บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด | ๑ |
| | ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา | ๑ |
| | ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง | 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 ๕,๑๔๐ ราย ขอรับคำปรึกษา/รับเรื่องร้องทุกข์/ติดตามผล/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ จำนวน ๕,๑๔๐ ราย

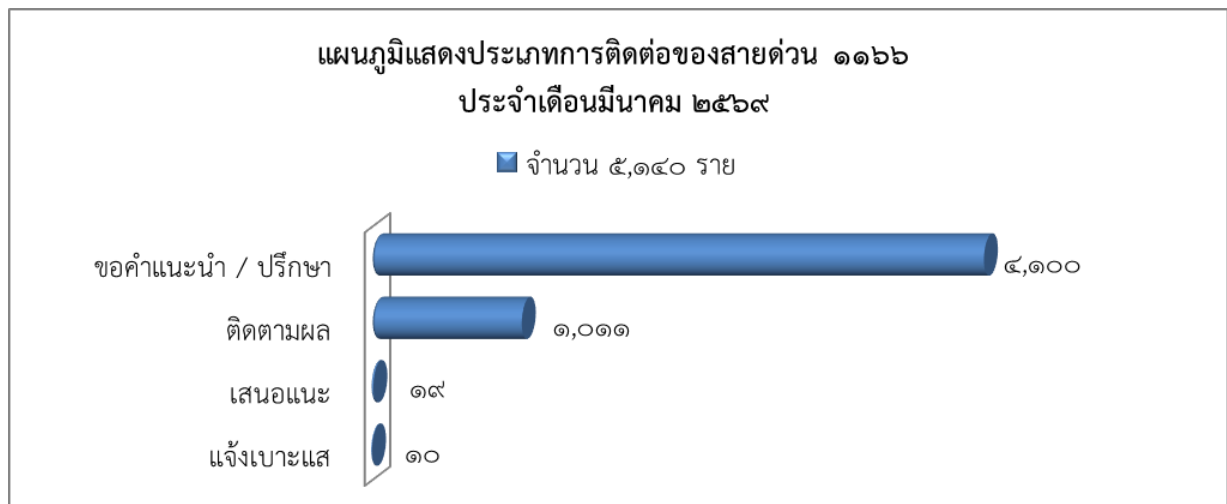
แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



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

ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖ : สามารถจำแนกประเภทเรื่องการติดต่อ ดังนี้

แผนภูมิแสดงประเภทการติดต่อการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



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

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

๒.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติ จากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๒,๖๘๕ เรื่อง ผู้บริโภค ๒,๖๘๕ ราย เป็นเงิน ๑๖,๔๑๐,๔๖๓ บาท (สิบหกล้านสี่แสนหนึ่งหมื่นสี่ร้อยหกสิบสามบาท) โดยมีรายละเอียดดังนี้

| ประเภทเรื่องร้องทุกข์ | จำนวน (เรื่อง) | จำนวน (ราย) | จำนวนเงิน (บาท) |
|--------------------------------|----------------|--------------|----------------------|
| ส่วนบริหารงานเรื่องราร้องทุกข์ | ๑,๐๘๓ | ๑,๐๘๓ | - |
| กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑ | ๓๘๖ | ๓๘๖ | ๔,๓๒๓,๖๔๗.๐๐ |
| กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ | ๕๕๕ | ๕๕๕ | ๑,๕๘๖,๘๘๓.๐๐ |
| กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ | ๕๔๘ | ๕๔๘ | ๑๐,๐๘๑,๘๙๔.๐๐ |
| กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔ | ๕๕ | ๕๕ | - |
| สคบ.ส่วนภูมิภาค | ๕๘ | ๕๘ | ๔๑๘,๐๓๙.๐๐ |
| รวม | ๒,๖๘๕ | ๒,๖๘๕ | ๑๖,๔๑๐,๔๖๓.๐๐ |

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

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านๆ มาด้วย)

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งในเดือนมีนาคม ๒๕๖๙ ได้รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

| การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค | จำนวนผู้ประกอบการ ที่ถูกดำเนินคดี (คดี) | จำนวนผู้บริโภค (ราย) | จำนวนค่าเสียหาย (บาท) |
|--|---|-------------------------|--------------------------|
| กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑ | ๘ | ๒๙ | ๙๖๗,๓๗๘.๐๐ |
| กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ | ๖ | ๑๓ | ๙๗,๐๙๓.๐๐ |
| กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ | ๑๑ | ๑๒ | ๗,๐๐๐,๘๔๙.๐๐ |
| กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔ | - | - | - |
| รวม | ๒๕ | ๕๔ | ๘,๐๖๕,๓๒๐.๐๐ |

๔. ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมติให้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ซึ่งในเดือนมีนาคม ๒๕๖๙ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

| ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค | จำนวนคดี (คดี) | จำนวนผู้บริโภค (ราย) | จำนวนค่าเสียหาย (บาท) |
|----------------------------|-------------------|-------------------------|--------------------------|
| กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑ | ๑๕ | ๔๗ | ๔,๓๒๓,๖๔๗.๐๐ |
| กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ | ๑๑ | ๑๑ | ๒๑๕,๓๔๑.๐๐ |
| กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ | ๑๕ | ๑๙ | ๑๐,๐๘๑,๘๘๔.๐๐ |
| กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔ | - | - | - |
| รวม | ๔๑ | ๗๗ | ๑๔,๖๒๐,๘๗๒.๐๐ |

๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งในเดือนมีนาคม ๒๕๖๙ ได้มีการดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

| กรณีความผิด | จำนวนผู้ประกอบการธุรกิจที่ถูกเปรียบเทียบความผิด | | |
|---|---|----------|-----------------------------|
| | คดี | ราย | จำนวนเงินที่เปรียบเทียบปรับ |
| กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑ | - | - | - |
| กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ | ๑ | ๑ | ๕,๐๐๐.๐๐ |
| กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ | ๑ | ๑ | ๘,๐๐๐.๐๐ |
| กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔ | - | - | - |
| ด้านความปลอดภัยของสินค้าและบริการ | - | - | - |
| ขีดหนังสือเรียก (ไม่มาให้ถ้อยคำตามหนังสือเรียก) | - | - | - |
| รวม | ๒ | ๒ | ๑๓,๐๐๐.๐๐ |

๖. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๙ จำนวน ๒๓ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๓ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ไอ โกลเวย์ อินเตอร์เนชั่นแนล (ไทยแลนด์) จำกัด
๒. บริษัท กรีนลีฟ โกลบอล (ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัท บริษัท ออร์แกนิกา อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๒๐ ราย ได้แก่

๑. บริษัท บี.เจ.มอเตอร์พาร์ท จำกัด
๒. บริษัท เจ แอนด์ พี อินเตอร์เทรด จำกัด
๓. บริษัท ทาคาโซ่ เอสซี (ประเทศไทย) จำกัด
๔. บริษัท ไทย เจ.เพรส จำกัด
๕. บริษัท โปรเจคเตอร์ ๑๐๘ จำกัด
๖. บริษัท ส้มใส (เทรดดิ้ง) จำกัด
๗. บริษัท โชคน้ำช้วยอะไหล่ยนต์ ๗๘๙ จำกัด
๘. บริษัท วรนนท์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
๙. บริษัท กรีนแพค มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
๑๐. บริษัท ไม้ทองอาหารนม จำกัด
๑๑. บริษัท อาร์มเทค แสตมป์ คอนกรีต จำกัด
๑๒. บริษัท วีก้า แล็บส์ จำกัด
๑๓. บริษัท พีที กลอรี่ อินเตอร์พลาส จำกัด
๑๔. บริษัท เดอะบลู เนเชอรัล จำกัด
๑๕. บริษัท เซนทอล จำกัด
๑๖. บริษัท เอสบี ดีไซน์ด์สแควร์ จำกัด
๑๗. บริษัท เบปัสเฟียร์ จำกัด
๑๘. บริษัท แจ่มใส พับลิชชิ่ง จำกัด
๑๙. บริษัท อีกลู สตูดิโอ จำกัด
๒๐. บริษัท อรินแคร์ จำกัด

**การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง
และธุรกิจตลาดแบบตรง**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๙ จำนวน ๑๒ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๖ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ฟีอาร์ไนน์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด
๒. บริษัท ผลิตภัณฑ์อาหารเพื่อสุขภาพ จำกัด
๓. บริษัท ออร์แกนิกา อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด
๔. บริษัท จีทีพี ๑๖๘ จำกัด
๕. บริษัท มหาเศรษฐี ๘๘ จำกัด
๖. บริษัท การูต้า (ไทยแลนด์) จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๖ ราย ได้แก่

๑. บริษัท เทเลแคร์ จำกัด
๒. บริษัท ลุก บาลานซ์ จำกัด
๓. บริษัท แลมบู พาวเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
๔. บริษัท เวลเนสมาร์ค จำกัด
๕. บริษัท อมาได้เวลเนสส์ จำกัด
๖. บริษัท แอคูซิเน็ท กอล์ฟ (ประเทศไทย) จำกัด

**๗. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ
(ส่วนภูมิภาค)**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการติดตามตรวจสอบพฤติการณ์ของผู้ประกอบการด้านต่างๆ ได้แก่ ผู้ประกอบการที่ดำเนินการโฆษณา ผู้ประกอบการที่เป็นผู้ผลิต ผู้ส่งหรือนำเข้า และผู้จำหน่ายสินค้าและบริการ ตรวจสอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและหลักฐานการรับเงิน และผู้ประกอบการขายตรงและตลาดแบบตรง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันปราบปรามการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ซึ่งในเดือนมีนาคม ๒๕๖๙ ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๗.๑ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๖๒๙ ราย ดังนี้

| การตรวจสอบ | จำนวน |
|--|----------------------------------|
| ๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป | |
| - ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง กำหนดประเภทของสินค้าให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๖๕ | ๔๖๙ ราย |
| พบว่า ถูกต้อง ไม่ถูกต้อง | ๔๖๙ ราย - ราย |
| - ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ทองรูปพรรณเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก | ๘๒ ราย |
| พบว่า ถูกต้อง ไม่ถูกต้อง | ๘๒ ราย - ราย |
| - ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก | ๕๓ ราย |
| พบว่า ถูกต้อง ไม่ถูกต้อง | ๕๓ ราย - ราย |
| - ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง เครื่องทำน้ำอุ่นไฟฟ้าและเครื่องทำน้ำร้อนไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก | ๑๕ ราย |
| พบว่า ถูกต้อง ไม่ถูกต้อง | ๑๕ ราย - ราย |
| - ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ข้าวสารบรรจุถุงเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก | ๑๐ ราย |
| พบว่า ถูกต้อง ไม่ถูกต้อง | ๑๐ ราย - ราย |

๗.๒ การตรวจสอบสัญญาหรือหลักฐานการรับเงิน ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์
ผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ จำนวน ๒๑ ราย ดังนี้

| การตรวจสอบ | จำนวน |
|--|-----------|
| ๑. การตรวจสอบสัญญา | ๒๑ |
| - ตรวจสอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ธุรกิจให้เช่า อาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา | ๑๐ ราย |
| พบว่า ถูกต้อง | ๑๐ ราย |
| ไม่ถูกต้อง | - ราย |
| - ตรวจสอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการ ให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการ ในหลักฐานการรับเงิน | ๑๑ ราย |
| พบว่า ถูกต้อง | ๑๑ ราย |
| ไม่ถูกต้อง | - ราย |

๘. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในเดือนมีนาคม ๒๕๖๙ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

| การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ | จำนวน | |
|---|--------------|--------------------------|
| ๑. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค | ๓,๐๓๑ | เรื่อง/ครั้ง/เล่ม |
| ๑.๑ การตรวจข่าวประจำวัน | ๕๓ | เรื่อง |
| ๑.๒ การวิเคราะห์ข่าว | ๒๔ | เรื่อง |
| ๑.๓ การสื่อต่าง ๆ | ๒๐ | เรื่อง/ครั้ง/เล่ม |
| - Infographic | ๑๒ | เรื่อง |
| - บทความ | ๘ | เรื่อง |
| - คลิป VDO | - | เรื่อง |
| ๑.๔ การเผยแพร่ | ๒,๘๕๘ | เรื่อง |
| (๑) Online | ๑๒๐ | เรื่อง |
| - Website | ๒๐ | เรื่อง |
| - Facebook | ๖ | เรื่อง |
| - Line | ๙๔ | เรื่อง |
| (๒) นิทรรศการ | ๔ | 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 | ๒,๗๑๐ | สื่อ |
| ๑.๕ โครงการ/กิจกรรม | ๒ | เรื่อง |
| ๑.๖ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สคบ. | ๗๔ | เรื่อง |
| (๑) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ | ๕ | เรื่อง |
| (๒) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางอิเล็กทรอนิกส์ | ๖๙ | เรื่อง |

๙. ข่าวเด่นประจำเดือน

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๙ มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๗ เรื่อง ดังนี้

๙.๑ สคบ. ร่วมรายการ NBT มีคำตอบ ประเด็น : สคบ. แนะนำสายบุญ เลือกชุดสังฆทาน ชุดไทยธรรม มากกว่าการให้ คือ ความตั้งใจ



เมื่อวันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๙ นายธรรรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายศิริวิษ คำหอมกุล นักสืบสวนสอบสวนปฏิบัติการ กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ เข้าร่วมรายการ NBT มีคำตอบ ในประเด็น : สคบ. แนะนำสายบุญ เลือกชุดสังฆทาน ชุดไทยธรรม มากกว่าการให้ คือ ความตั้งใจ โดยได้พูดคุยเกี่ยวกับวันมาฆบูชาซึ่งถือเป็นอีกวันหนึ่งที่มีความสำคัญของชาวพุทธ และกิจกรรมโดยทั่วไปที่นิยมทำนั่นก็คือ การทำบุญตักบาตร ฟังพระธรรมเทศนา ถวายสังฆทาน เวียนเทียนรอบอุโบสถเพื่อความเป็นสิริมงคล ประชาชนมักจะนิยมเลือกซื้อสินค้าประเภทชุดสังฆทานและชุดไทยธรรม เพื่อนำไปถวายแด่พระภิกษุสงฆ์ เป็นจำนวนมาก และสินค้าประเภทนี้ สคบ. มีการกำกับดูแลด้านใดบ้าง จากที่ผ่านมาอาจมีพระภิกษุสงฆ์บางวัดได้รับชุดสังฆทาน และชุดไทยธรรม ที่ไม่ได้มาตรฐานหรือสินค้าบางอย่างไม่สามารถใช้ได้แล้วเพราะหมดอายุ กรณีเช่นนี้ สคบ. มีการดูแลอย่างไร วิธีการเลือกซื้อชุดสังฆทานและชุดไทยธรรม สำหรับผู้ประกอบการจะต้องติดตามผลของสินค้าประเภทดังกล่าวนี้อย่างไร และทาง สคบ. มีการลงพื้นที่ตรวจสอบการจำหน่ายสินค้าประเภทนี้หรือไม่ รวมทั้งหากพบว่ามีผู้ประกอบการไม่ติดตามให้ถูกต้อง สคบ. มีการจะดำเนินการตามกฎหมายและมีโทษตามที่กำหนด พร้อมทั้งแนะนำช่องทางร้องเรียนกับ สคบ. หากผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ สามารถร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรมในทุกจังหวัด หรือสามารถขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง อีกทั้งยังสามารถรับชมรายการ NBT มีคำตอบย้อนหลังได้ทาง Facebook NBT-เอ็นบีที

๙.๒ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบ “ห้างทองแม่ทองสุก” หลังประกาศงดขายทองคำแท่งหน้าร้าน
เหตุราคาทองผันผวนจากสถานการณ์ตะวันออกกลาง



เมื่อวันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๙ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายอนุพงษ์ เจริญเวช ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ พร้อมด้วยคณะเจ้าหน้าที่ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ณ ห้างทองแม่ทองสุก สำนักงานใหญ่ สืบเนื่องจากกรณีเพจ “ห้างทองแม่ทองสุก” โพสต์ประกาศระบุว่า จากสถานการณ์ความขัดแย้งระหว่าง อิสราเอล และ อิหร่าน ส่งผลให้ราคาทองคำมีความผันผวนสูง ประกอบกับช่วงสุดสัปดาห์ตลาดทองคำต่างประเทศปิดทำการ ทำให้ไม่มีราคาอ้างอิงที่ชัดเจน จึงขอปิดทำการขายทองคำแท่งเฉพาะช่องทางหน้าสาขา เมื่อวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ อย่างไรก็ตาม บริหารรับซื้อทองคำขายฝาก และไถ่ถอนทองคำ ยังคงเปิดให้บริการตามปกติ การลงพื้นที่ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการประกาศดังกล่าว รวมถึงติดตามสถานการณ์โดยรวมด้านการจำหน่ายทองคำ การแสดงราคา และการให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคว่าเป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส และไม่เข้าข่ายเอาเปรียบผู้บริโภค ทั้งนี้ สคบ. จะรวบรวมข้อมูลและพิจารณาข้อเท็จจริงตามอำนาจหน้าที่ เพื่อสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ พร้อมย้ำให้ผู้บริโภคติดตามข้อมูลข่าวสารจากแหล่งที่เชื่อถือได้ และตรวจสอบเงื่อนไขการซื้อขายทุกครั้ง ก่อนตัดสินใจทำธุรกรรมเกี่ยวกับทองคำในช่วงที่ราคามีความผันผวนสูง

๙.๓ สคบ. ถกแนวทางกำกับดูแลร้านไม่รับเงินสด เร่งหาทางออกคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๙ รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นางสาวทรงศิริ จุมพล) เป็นประธานการประชุมหารือร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ภายหลังได้รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคกรณีร้านอาหารบางแห่งไม่รับชำระเงินสด ส่งผลให้ผู้บริโภคไม่ได้รับความสะดวก และเกิดข้อโต้แย้งในการใช้บริการ ที่ประชุมได้พิจารณาสภาพปัญหา ข้อกฎหมาย และแนวทางกำกับดูแลที่เหมาะสม โดยให้ทุกภาคส่วนช่วยกันประชาสัมพันธ์เงื่อนไขการชำระเงินของร้านค้าให้ชัดเจน เพื่อคุ้มครองสิทธิ และสร้างความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภคต่อไป

๙.๔ กิจกรรมโรงเรียนปลอดบุหรี่ไฟฟ้า ณ โรงเรียนวัดจันทร์ประดิษฐาราม



เมื่อวันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๙ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ร่วมกับ ศูนย์วิจัย และจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ (ศจย.) จัดกิจกรรมโรงเรียนปลอดบุหรี่ไฟฟ้า สังกัดกรุงเทพมหานคร ณ โรงเรียนวัดจันทร์ประดิษฐาราม เขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรณรงค์ให้ความรู้ แก่ไข ความเข้าใจผิด มีค่านิยมที่ถูกต้อง และสร้างสังคมที่ปราศจากบุหรี่ไฟฟ้าอย่างยั่งยืน โดยได้รับเกียรติจาก ดร.พรภัทร์ รอดโพธิ์ทอง บุญถนอม เลขานุการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นประธานกล่าวเปิด ในกิจกรรมฯ พร้อมด้วยวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ อาจารย์จุฑาทิพย์ คงปั้น คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และนางสาวรัตนวรา เป็นปาดง นักสืบสวนสอบสวน กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ สคบ. บรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับพิษภัย อันตราย ข้อกฎหมาย บทลงโทษ ที่เกี่ยวข้องบุหรี่ไฟฟ้า ให้แก่ นักเรียน รวมถึงครู อาจารย์และเจ้าหน้าที่ ให้รู้เท่าทัน มีความเข้าใจ ไม่ให้หลงผิดเข้าไปเกี่ยวข้องกับบุหรี่ไฟฟ้า ทั้งในส่วนของ การครอบครอง การจำหน่าย และการให้บริการ รวมถึงความรู้เกี่ยวกับสินค้าอันตรายและสิทธิผู้บริโภคเบื้องต้น อันจะเป็นการพัฒนาความรู้และคุณภาพชีวิต แก่เยาวชน ซึ่งส่งผลถึงปัญหาต่าง ๆ ในครอบครัวและสังคม ทั้งนี้ สคบ. และ ศจย. เดินหน้าสร้างความรู้ ความเข้าใจ เสริมภูมิคุ้มกันทางความคิดให้แก่เด็กและเยาวชน ให้เติบโตอย่างมีคุณภาพ ร่วมสร้างสังคมที่ปลอดบุหรี่ และบุหรี่ไฟฟ้า โดยได้กำชับนักเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรมไม่ให้ยุ่งเกี่ยวหรือคิดที่จะทดลองสูบบุหรี่ไฟฟ้า ซึ่งในการจัด กิจกรรมได้มีการเล่นเกม ตอบคำถาม ชิงรางวัล และทดสอบความรู้เกี่ยวกับบุหรี่ไฟฟ้าและสินค้าอันตราย โดยมีนักเรียนและครูเข้าร่วมประมาณ ๒๐๐ คน

๙.๕ กิจกรรมโรงเรียนปลอดบุหรี่ไฟฟ้า ณ สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้จังหวัดนครปฐม



เมื่อวันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๙ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ร่วมกับ ศูนย์วิจัย และจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ (ศจย.) จัดกิจกรรมโรงเรียนปลอดบุหรี่ไฟฟ้า ณ สำนักงานส่งเสริม การเรียนรู้จังหวัดนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรณรงค์ให้ความรู้ แก่ไขความเข้าใจผิด มีค่านิยมที่ถูกต้อง และสร้างสังคมที่ปราศจากบุหรี่ไฟฟ้าอย่างยั่งยืนโดยได้รับเกียรติ จากวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นายแพทย์วิรัช เกษมทรัพย์ หัวหน้าภาควิชาเวชศาสตร์ชุมชน และผู้อำนวยการศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล พร้อมด้วย นายสิริธีร์ พจน์จิราภรณ์ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ สคบ. และนายศิริวิช คำหอมกุล นักสืบสวนสอบสวนปฏิบัติการ กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ สคบ. บรรยายให้ความรู้ เกี่ยวกับพิษภัย อันตราย และข้อกฎหมาย บทลงโทษที่เกี่ยวข้องกับบุหรี่ไฟฟ้า ให้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครู บุคลากรทางการศึกษา และผู้เรียน ใ้รู้เท่าทัน มีความเข้าใจ ไม่ให้หลงผิดเข้าไปเกี่ยวข้องกับบุหรี่ไฟฟ้า ทั้งในส่วนของการครอบครอง การจำหน่าย และการให้บริการ รวมถึงความรู้เกี่ยวกับฉลากสินค้า สัญญาและ หลักฐานการรับเงิน รวมถึงสิทธิผู้บริโภคเบื้องต้น อันจะเป็นการพัฒนาความรู้และคุณภาพชีวิตแก่เยาวชน ซึ่งส่งผลถึงปัญหาต่าง ๆ ในครอบครัวและสังคม ในการจัดกิจกรรมได้มีการเล่นเกม ตอบคำถาม ชิงรางวัล และทดสอบความรู้เกี่ยวกับบุหรี่ไฟฟ้าและสินค้าอันตราย พร้อมได้กำชับผู้เรียนที่เข้าร่วมกิจกรรมอย่าได้ยุ่งเกี่ยว หรือคิดที่จะทดลองสูบบุหรี่ไฟฟ้า โดยมีผู้เรียนและครูเข้าร่วมประมาณ ๑๕๐ คน

๙.๖ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เคาะมาตรการด่วน! รับมือผลกระทบสงคราม



คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเร่งปกป้องสิทธิประชาชนท่ามกลางผลกระทบจากสถานการณ์ความไม่สงบในตะวันออกกลาง โดย**นายอนุทิน ชาญวีรกูล** นายกรัฐมนตรี ในฐานะประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มอบหมายให้ **นายสันติ ปิยะทัต** รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติหน้าที่ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยที่สถานการณ์การสู้รบในตะวันออกกลาง อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้บริโภคภายในประเทศ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จึงได้มีการประชุมเร่งด่วนภายใต้กรอบอำนาจพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อกำหนดมาตรการเชิงรุกดูแลผู้บริโภคในช่วงสถานการณ์ความไม่สงบดังกล่าว

สถานการณ์ในตะวันออกกลางอาจส่งผลให้เกิดความผันผวนด้านราคาสินค้าและบริการ ซึ่งอาจก่อให้เกิดการเอาเปรียบหรือการฉวยโอกาสในภาวะวิกฤต คณะกรรมการฯ ย้ำชัดว่า การคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภค ทั้งสิทธิในการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง สิทธิในความปลอดภัย และสิทธิในการได้รับการชดเชยความเสียหาย จะต้องได้รับการดูแล ในมิติการบูรณาการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ มีหน้าที่กำกับดูแลราคาสินค้าและบริการ ป้องกันการขึ้นราคาไม่เป็นธรรม ขณะที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย และกรมการท่องเที่ยว รับผิดชอบกำกับดูแลการให้บริการสายการบินและบริการท่องเที่ยว กรณีเกิดการยกเลิกเที่ยวบินหรือแพ็คเกจทัวร์ แต่หากเกิดกรณีผู้บริโภคได้รับความเสียหาย และมีการเรียกร้องค่าเสียหาย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) จะใช้อำนาจตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ดำเนินการไกล่เกลี่ย ยุติเรื่อง หรือฟ้องร้องและบังคับคดีตามกฎหมายแทนผู้บริโภค เพื่อให้ได้รับการชดเชยอย่างเป็นธรรม คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้เคาะ ๖ มาตรการ และ ๑ แผนปฏิบัติการด้านบูรณาการหน่วยงาน ดังนี้

๑. สคบ. เปิดสายด่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคเพิ่มเติมจากปกติเป็นกรณีเร่งด่วน จำนวน

๑๐ คู่สาย

๒. เข้มงวดในการกำกับดูแลและควบคุมการประกอบธุรกิจที่ส่งผลต่อการบริโภคสินค้าและบริการในชีวิตประจำวัน โดยเพิ่มความถี่ในการลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจเพื่อป้องกันการเอาเปรียบ เอาเปรียบ บุรณาการเชิงรุกกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง เฝ้าระวังการโฆษณาที่นำไปสู่การเข้าใจผิดของประชาชนในฐานะผู้บริโภค ที่ทำให้เกิดความตื่นตระหนก การกักตุนสินค้า หรือการซื้อสินค้าในราคาที่แพง ในภาวะจำยอม ซึ่งถือเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคฯ ตลอดจนเข้มงวดในการตรวจสอบฉลากสินค้าที่มีความจำเป็นในชีวิตประจำวัน เช่น ข้าวสารบรรจุถุง หลักฐานการรับเงินซื้อขายถึงก้าชหุ่ด้ม รวมถึงการควบคุมผู้ประกอบการให้บริการเช่าที่พักอาศัย ไม่ให้คิดอัตราค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป เช่น ค่าไฟฟ้าอัตราสูงสุดไม่เกิน ๔.๘๘ บาท ต่อหน่วยการใช้

๓. ขอความร่วมมือร้านค้าเปิดให้ผู้บริโภคมีทางเลือกในการชำระเงินทั้งบัตรเครดิต การโอนเงินทางแอปพลิเคชัน และเงินสด โดยที่ปัจจุบันมีร้านค้าเริ่มปฏิเสธรับเงินสด ซึ่งกระทบต่อผู้บริโภคบางรายและบางกรณี เช่น หากเกิดภาวะการณ์สัญญาณเครื่องข่ายโทรคมนาคมขัดข้องหรือมีปัญหาด้านพลังงานและไฟฟ้า

๔. สนับสนุนให้ผู้บริโภคซื้อสินค้าและบริการออนไลน์โดยเลือกซื้อสินค้าจาก Online platform ที่จดทะเบียนตลาดแบบตรงกับ สคบ. ทั้งนี้ เพื่อความสะดวกในการแก้ปัญหาหรือข้อพิพาทที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ขายสินค้าและบริการกับผู้บริโภค

๕. สคบ. ร่วมกับสมาคมค้าทองคำ กำกับดูแลและควบคุมการขายทองคำอย่างเป็นธรรมต่อผู้บริโภคตามกฎหมาย ได้แก่ การควบคุมด้านฉลากทองคำรูปพรรณ และกรมการค้าภายใน บังคับใช้ประกาศคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ เรื่อง แนวทางปฏิบัติทางการค้าของผู้ประกอบธุรกิจร้านค้าทองคำที่เป็นธรรม พ.ศ. ๒๕๕๒ ควบคุมส่วนต่างราคาซื้อและขายทองคำ

๖. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภค ตระหนักรู้สิทธิการบริโภคสินค้าและบริการ ทั้งด้าน ราคา คุณภาพ มาตรฐานที่ตรงกับสินค้าและบริการ ในการเลือกซื้อสินค้าผ่านช่องทางปกติ และช่องทางออนไลน์ ที่ปลอดภัยสำหรับแผนปฏิบัติการด้านบูรณาการหน่วยงาน คือ การบูรณาการเชิงรุกภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๒ ร่วมกับผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัดในฐานะประธานอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมเมืองพัทยา และกรุงเทพมหานคร รวมถึงสำนักงานเขตทั้ง ๕๐ เขต โดยหน่วยงาน ๗๖ จังหวัด และกรุงเทพมหานคร จะบังคับใช้ทั้ง ๖ มาตรการดังกล่าว รวมทั้งพิจารณาเพิ่มสายด่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคโดยให้พิจารณาตามความเหมาะสม

๙.๗ สคบ. เดินหน้าความร่วมมือระหว่างประเทศป้องกันบุกรุกไฟฟ้าผิดกฎหมาย



เมื่อวันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๙ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้จัดการประชุมหารือการดำเนินงานด้านบุกรุกไฟฟ้าและการคุ้มครองผู้บริโภคด้านความปลอดภัย ร่วมกับสำนักงานพิทักษ์เขตแดนออสเตรเลีย (Australian Border Force) ประจำภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล แนวทางการดำเนินงาน และประสบการณ์ในการป้องกันและปราบปรามการลักลอบนำเข้าบุกรุกไฟฟ้า รวมถึงการเฝ้าระวังสินค้าที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของผู้บริโภค โดยมีผู้แทนจากกองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค กองกฎหมายและคดี และศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. เข้าร่วมการหารือในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในการป้องกันและแก้ไขปัญหาบุกรุกไฟฟ้า ตลอดจนยกระดับมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๙.๘ สคบ. ตรวจสอบผู้ประกอบการขายตรงและตลาดแบบตรง สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภค จ.นครราชสีมา



เมื่อวันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๙ นายธรรรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายบัญชา ผิวอ่อน นิตินกรชำนาญการ กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔ และคณะ ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการขายตรงและตลาดแบบตรงตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ.๒๕๔๕ ในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคการลงพื้นที่ครั้งนี้ เป็นการตรวจสอบผู้ประกอบการขายตรงและตลาดแบบตรง ตาม พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และเป็นธรรมต่อผู้บริโภค ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้กำชับให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด หากพบการกระทำที่เข้าข่ายเอาเปรียบผู้บริโภค จะดำเนินการตามอำนาจหน้าที่โดยทันที

๙.๙ “สันติ” เรียกประชุมผู้ว่าฯ ๗๖ จังหวัดทั่วประเทศ เดินเกมคุ้มครองผู้บริโภคเชิงรุก สั่งลุย ๖ มาตรการด่วน ปิดช่องเอาเปรียบประชาชนท่ามกลางวิกฤตโลก



**“สันติ” เรียกประชุมผู้ว่าฯ 76 จังหวัดทั่วประเทศ
เดินเกมคุ้มครองผู้บริโภคเชิงรุก สั่งลุย 6 มาตรการด่วน
ปิดช่องเอาเปรียบประชาชนท่ามกลางวิกฤตโลก**



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ฝ่ายประชาสัมพันธ์

สน. 1166



www.ocpb.go.th

นายสันติ ปิยะทัต รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นประธานการประชุมผ่านระบบออนไลน์ร่วมกับผู้ว่าราชการจังหวัดทั่วประเทศ ทั้ง ๗๖ จังหวัด ในฐานะประธานอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด เพื่อขับเคลื่อนมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสู่การปฏิบัติจริงในระดับพื้นที่ พร้อมกำชับทุกจังหวัดยกระดับการเฝ้าระวังและคุ้มครองสิทธิของประชาชน อย่างเข้มข้น การประชุมครั้งนี้ถือเป็นการ “สั่งการจากส่วนกลางสู่พื้นที่” อย่างเป็นทางการหลังคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ประชุมกำหนดมาตรการรับมือผลกระทบจากสถานการณ์ความไม่สงบ ในตะวันออกกลาง ซึ่งอาจทำให้ราคาสินค้าและบริการผันผวน และเปิดช่องให้เกิดการฉวยโอกาสเอาเปรียบผู้บริโภคในช่วงภาวะวิกฤต

นายสันติ เน้นย้ำว่า การคุ้มครองผู้บริโภคไม่ใช่เพียงการแก้ปัญหาเมื่อเกิดเหตุ แต่ต้อง “เดินเกมเชิงรุก” เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการเอาเปรียบประชาชนตั้งแต่ต้นทาง โดยรัฐบาลได้กำหนด ๖ มาตรการเร่งด่วน เพื่อยกระดับการดูแลผู้บริโภคทั่วประเทศ ได้แก่

๑. เปิดโหมตรับเรื่องร้องทุกข์เร่งด่วน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เพิ่มสายด่วนรับเรื่องร้องทุกข์อีก ๑๐ คู่สาย เพื่อให้ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาได้รวดเร็ว และได้รับการช่วยเหลือทันสถานการณ์
๒. ลุยตรวจผู้ประกอบการธุรกิจทั่วประเทศ เพิ่มความถี่ในการลงพื้นที่ตรวจสอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริโภคในชีวิตประจำวัน พร้อมเฝ้าระวังการโฆษณาที่อาจทำให้ประชาชนเข้าใจผิดจนเกิดการกักตุนสินค้าหรือซื้อสินค้าในราคาที่ไม่เป็นธรรม รวมทั้งเข้มงวดตรวจสอบฉลากสินค้าและหลักฐานการซื้อขายสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็น เช่น ข้าวสารบรรจุถุง และถังแก๊สหุงต้ม ตลอดจนการควบคุมผู้ประกอบการให้บริการเช่าที่พักอาศัย ไม่ให้คิดอัตราค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป เช่น ค่าไฟฟ้าอัตราสูงสุดไม่เกิน ๔.๘๘ บาท ต่อหน่วยการใช้
๓. ร้านค้าต้องเปิดทางเลือกการจ่ายเงิน ขอความร่วมมือผู้ประกอบการให้ผู้บริโภคสามารถชำระเงินได้หลายช่องทาง ทั้งเงินสด บัตรเครดิต และการโอนผ่านแอปพลิเคชัน เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นหากระบบสื่อสารหรือพลังงานเกิดขัดข้อง

๔. ซื่อออนไลน์ต้องปลอดภัย แนะนำให้ผู้บริโภคเลือกซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ที่จดทะเบียนตลาดแบบตรงกับ สคบ. โดยเฉพาะสินค้ามูลค่าสูง เช่น เครื่องประดับ ทองคำ หรือบริการลงทุน เพื่อให้สามารถแก้ไขข้อพิพาทได้อย่างเป็นธรรม

๕. คุมเข้มการซื้อขายทองคำ เพิ่มความเข้มงวดในการกำกับดูแลลากทองคำรูปพรรณ และบูรณาการกับหน่วยงานด้านราคาสินค้าเพื่อป้องกันการฉวยโอกาสจากความผันผวนของตลาดโลก

๖. เร่งสร้างภูมิคุ้มกันผู้บริโภค เดินหน้าประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรู้เท่าทันสิทธิของตนเอง ทั้งเรื่องราคา คุณภาพ และมาตรฐานสินค้าและบริการ เพื่อให้สามารถตัดสินใจบริโภคได้อย่างมั่นใจและปลอดภัย นอกจากนี้มาตรการทั้ง ๖ ข้อแล้ว ที่ประชุมยังเห็นชอบ แผนปฏิบัติการบูรณาการระดับประเทศ โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดในฐานะประธานอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรม เมืองพัทยากรุงเทพมหานคร และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ ร่วมกันขับเคลื่อนมาตรการดังกล่าวอย่างจริงจังในระดับพื้นที่ พร้อมพิจารณาเพิ่มช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนตามบริบทของแต่ละจังหวัด

นายสันติ กล่าวย้ำว่า ผู้ว่าราชการจังหวัดถือเป็น “กลไกด่านหน้า” ของการคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่ และการบูรณาการทำงานร่วมกันระหว่างส่วนกลางกับจังหวัดจะทำให้มาตรการต่าง ๆ เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม “รัฐบาลจะไม่ปล่อยให้วิกฤตโลกกลายเป็นช่องทางให้ใครเอาเปรียบผู้บริโภคไทย ทุกมาตรการที่กำหนดวันนี้ คือ การปิดช่องโหว่และสร้างหลักประกันให้ประชาชนมั่นใจว่า สิทธิของผู้บริโภคจะได้รับการคุ้มครองอย่างจริงจังและเป็นธรรมในทุกสถานการณ์” นายสันติ กล่าว

การประชุมครั้งนี้จึงถือเป็นการยกระดับการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทย โดยเชื่อมโยงนโยบายระดับชาติสู่การปฏิบัติในระดับจังหวัดอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การดูแลประชาชนเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ครอบคลุม และทันต่อความเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์เศรษฐกิจโลกในปัจจุบัน

๙.๑๐ สคบ. ผนึกกำลังออสเตรเลีย (ACCC) อัปเกรดสืบสวนคดีออนไลน์ ยกระดับเกราะป้องกันผู้บริโภคยุคดิจิทัล



เมื่อวันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๙ นายสันติ ปิยะทัต รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ร่วมกับ ดร. แอนเจลา แมคโดนัลด์ (Dr. Angela Macdonald) เอกอัครราชทูตวิสามัญผู้มียอำนาจเต็ม แห่งเครือรัฐออสเตรเลียประจำประเทศไทย เป็นประธานร่วมในพิธีเปิดการประชุมเชิงปฏิบัติการระหว่างประเทศ หัวข้อ “การสร้างขีดความสามารถด้านการสืบสวนสอบสวน” ซึ่งจัดโดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ณ โรงแรมพูลแมน กรุงเทพฯ จี กรุงเทพมหานคร โดยมี นายธรรรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เข้าร่วมในพิธีเปิด พร้อมหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศ ในการพัฒนาศักยภาพด้านการสืบสวนสอบสวนและการบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

นายสันติ ปิยะทัต ได้มอบนโยบายให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เร่งเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรด้านการสืบสวนสอบสวนและการบังคับใช้กฎหมาย พร้อมยกระดับความร่วมมือกับ หน่วยงานระหว่างประเทศ เพื่อให้สามารถรับมือกับภัยคุกคามรูปแบบใหม่ โดยเฉพาะอาชญากรรมและการเอาเปรียบผู้บริโภคในโลกออนไลน์ที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง รัฐบาลให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งผู้บริโภคชาวไทยและชาวต่างชาติที่เข้ามาซื้อสินค้าและใช้บริการในประเทศไทย ซึ่งควรได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะในยุคดิจิทัลที่การค้าขายผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ ขยายตัวอย่างรวดเร็วทำให้รูปแบบการละเมิดสิทธิผู้บริโภคมีความซับซ้อนมากขึ้น จึงจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งด้านองค์ความรู้ เทคโนโลยี และความร่วมมือระหว่างประเทศ เพื่อยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพและทันต่อสถานการณ์ ด้านนายธรรรงค์ พูลพิพัฒน์ กล่าวว่า การจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการในครั้งนี้ เป็นโอกาสสำคัญในการกระชับความร่วมมือระหว่างประเทศไทยและประเทศออสเตรเลีย เพื่อพัฒนาศักยภาพด้านการสืบสวนสอบสวนและการบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค โดยเฉพาะในบริบทของการค้าดิจิทัลและธุรกรรมออนไลน์ ภายในงานมีการบรรยายและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญทั้งจากต่างประเทศและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ การบรรยายเรื่อง อำนาจหน้าที่

ของคณะกรรมการการแข่งขันและผู้บริโภคแห่งประเทศไทย (ACCC) และกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของออสเตรเลีย การบรรยายหัวข้อ “AI กับการคุ้มครองผู้บริโภค” โดยผู้แทนองค์กร รวมถึงการบรรยายเรื่องการสืบสวนสอบสวนบนแพลตฟอร์มของ ACCC และการจัดการกับรูปแบบการหลอกลวงทางออนไลน์ โดยผู้เชี่ยวชาญจาก ACCC

การจัดประชุมครั้งนี้เป็นไปตามแผนกิจกรรมภายใต้บันทึกความเข้าใจ (MoU) ระหว่างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) และคณะกรรมการการแข่งขันและผู้บริโภคแห่งประเทศไทย (ACCC) เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์ การสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริง และการบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๙.๑๑ “รมต. สันติ ปิยะทัต” สั่ง สคบ. รุกตรวจธุรกิจก๊าซหุงต้ม คุมเข้มหลักฐานการรับเงิน
- ฉลากสินค้า ป้องกันการเอาเปรียบช่วงวิกฤตพลังงาน



เมื่อวันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๙ นายสันติ ปิยะทัต รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี มอบหมายให้ ดร.อรุณ คงเจริญ ที่ปรึกษารัฐมนตรีฯ พร้อมด้วย นายธรรรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) นำคณะเจ้าหน้าที่บูรณาการร่วมกับกรมธุรกิจพลังงาน กรมการค้าภายใน และหน่วยงานท้องถิ่น ลงพื้นที่เขตดอนเมือง สายไหม และบางเขน เพื่อรณรงค์ตรวจสอบการจำหน่ายก๊าซหุงต้มและสร้างความตระหนักรู้แก่ผู้ประกอบการในการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเคร่งครัด

ดร.อรุณ เปิดเผยว่า จากสถานการณ์ความไม่สงบในภูมิภาคตะวันออกกลางที่อาจส่งผลกระทบต่อเนื่องถึงค่าครองชีพของประชาชน รัฐบาลจึงมีความจำเป็นต้องดำเนินมาตรการเชิงรุกเพื่อป้องกันการฉวยโอกาสเอาเปรียบผู้บริโภค โดยเฉพาะ "ก๊าซหุงต้ม" ซึ่งเป็นสินค้าอุปโภคบริโภคพื้นฐานที่สำคัญต่อทุกครัวเรือน การลงพื้นที่ในครั้งนี้จึงมุ่งเน้นการตรวจสอบมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคให้เกิดผลเป็นรูปธรรมด้านนายธรรรงค์ กล่าวว่า สคบ. ได้เร่งดำเนินการตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจขายก๊าซหุงต้มที่เรียกเงินประกันถึงก๊าซหุงต้มเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๕๒ โดยกำชับให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดทำหลักฐานการรับเงินที่มีรายการครบถ้วน ถูกต้อง และโปร่งใส รวมถึงการแสดงฉลากสินค้าให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลที่ชัดเจนและได้รับความเป็นธรรมในการเลือกซื้อสินค้า สำหรับการลงพื้นที่ตรวจสอบในย่านดอนเมือง สายไหม และบางเขน ถือเป็นส่วนหนึ่งของแผนการเพิ่มความถี่ในการกำกับดูแลธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตประจำวันของประชาชน โดย สคบ. และภาคีเครือข่ายจะร่วมกันเฝ้าระวังและบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวด เพื่อสร้างสมดุลระหว่างการดำเนินธุรกิจและการรักษาผลประโยชน์ของประชาชนในช่วงวิกฤตการณ์โลกที่เกิดขึ้น

๙.๑๒ สคบ. ผนึกกำลัง ๓ หน่วยงานพันธมิตร ยกระดับมาตรการกำกับดูแลมาตรฐานสินค้าและการคุ้มครองผู้บริโภคบนแพลตฟอร์มดิจิทัล



เมื่อวันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๙ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เข้าร่วมแถลงประเด็น “สินค้าที่จำหน่ายบนแพลตฟอร์ม ต้องมีความปลอดภัยและมีมาตรฐาน” ในวันสิทธิผู้บริโภคสากล ๒๐๒๖ ณ สำนักงานสภาองค์กรผู้บริโภค ร่วมกับสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA) และประธานอนุกรรมการด้านสินค้าและบริการทั่วไป เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานเชิงรุกเพื่อป้องกันสินค้าอันตรายและสินค้าไม่มีมาตรฐานบนแพลตฟอร์มดิจิทัล และเป็นการยกระดับมาตรฐานการบังคับใช้กฎหมายและสร้างกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคในระบบเศรษฐกิจดิจิทัล ให้มีมาตรฐานสูงสุด กลไกสำคัญภายใต้ความร่วมมือครั้งนี้ จะบังคับใช้มาตรการทางเทคโนโลยีผ่านการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลเพื่อตรวจสอบมาตรฐานสินค้า ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูล API กับ สมอ. ภายใน ๖ เดือน หรือภายในสิ้นเดือนสิงหาคม ๒๕๖๙ เพื่อให้แพลตฟอร์มสามารถตรวจสอบความถูกต้องของสินค้าที่ได้รับอนุญาตก่อนเผยแพร่ การจัดทำบัญชีคำต้องห้ามเพื่อสกัดกั้นสินค้าที่ผิดกฎหมายหรือไม่มีมาตรฐาน การกำกับดูแลผู้ขายและร้านค้าออนไลน์ โดยบังคับให้แสดงเครื่องหมาย มอก. และเลขที่ใบอนุญาตอย่างชัดเจนในภาพแรกของสินค้า เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถตรวจสอบได้ทันที สำหรับผู้ประกอบการแพลตฟอร์มที่เข้าข่ายเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ มีหน้าที่ต้องจดทะเบียนและวางหลักประกันความเสียหายไว้กับ สคบ. เพื่อเป็นหลักประกันในการคุ้มครองผู้บริโภค หากพบว่าแพลตฟอร์มใดมีการจำหน่ายสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน จะถือเป็นการฝ่าฝืนเงื่อนไขการประกอบธุรกิจ สคบ. จะดำเนินมาตรการทางกฎหมายขั้นเด็ดขาด สคบ. ขออภัยว่าการคุ้มครองผู้บริโภคต้องมาก่อนผลกำไรทางธุรกิจมุ่งเน้นความปลอดภัยของผู้บริโภค โดยมาตรการนี้จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นในระบบการค้าออนไลน์ และเป็นกลไกสำคัญในการผลักดันให้ประเทศไทยก้าวสู่มาตรฐานสากลที่ให้ความสำคัญต่อการคุ้มครองผู้บริโภคในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล สคบ. และหน่วยงานพันธมิตรจะติดตามความคืบหน้าการดำเนินงานของแพลตฟอร์มอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการวางรากฐานโครงสร้างพื้นฐานด้านความปลอดภัยที่เชื่อมโยงเทคโนโลยีเข้ากับการบังคับใช้กฎหมายอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้สิทธิพื้นฐานของผู้บริโภคในการที่จะได้รับสินค้าที่ปลอดภัยและได้มาตรฐานได้รับการคุ้มครองอย่างแท้จริง ซึ่งผู้บริโภคจะได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและร่วมเป็นพลังในการผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงนโยบายอย่างยั่งยืนต่อไป

๙.๑๓ สคบ. ให้สัมภาษณ์รายการ “สถานีประชาชนสัญจร” ประเด็น “ฉลาดเลือก ฉลาดใช้ ปลอดภัยจากมิจฉาชีพ”



เมื่อวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๘ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายวิเชนทร์ เนียมมีศรี นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการพิเศษ เป็นผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เข้าร่วมให้สัมภาษณ์ในรายการ “สถานีประชาชนสัญจร” ในประเด็น “ฉลาดเลือก ฉลาดใช้ ปลอดภัยจากมิจฉาชีพ” โดยในรายการได้มีการพูดถึงแนวทางการตรวจสอบสินค้าก่อนชำระเงิน เนื่องจากปัจจุบันพบปัญหาการหลอกลวงขายสินค้าโดยไม่จัดส่งสินค้า หรือจัดส่งสินค้าไม่ตรงตามที่โฆษณา รวมถึงกรณีการส่งสินค้ามาโดยที่ผู้บริโภคไม่ได้สั่ง (หว่านสินค้า) ซึ่งอาจทำให้ผู้บริโภคสูญเสียเงินโดยไม่จำเป็น ทั้งนี้ การเก็บเงินปลายทางถือเป็นธุรกิจที่ต้องควบคุมหลักฐานการรับเงิน ผู้บริโภคมีสิทธิเปิดตรวจสอบสินค้าก่อนรับสินค้าได้ โดยมีเงื่อนไขสำคัญ ได้แก่ กรณีไม่ได้เป็นผู้สั่งซื้อ สามารถปฏิเสธรับสินค้าได้ หรือหากรับไว้ต้องไม่เกิน ๕ วัน และสามารถแจ้งขอเงินคืนจากผู้ให้บริการขนส่ง สินค้าไม่เป็นไปตามที่โฆษณา และสุดท้ายคือสินค้าชำรุดบกพร่อง สคบ. แนะนำให้ผู้บริโภคใช้ความระมัดระวังในการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ และตรวจสอบรายละเอียดก่อนชำระเงินทุกครั้ง หากได้รับความเสียหายสามารถยื่นเรื่องร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ www.ocpb.go.th แอปพลิเคชัน OCPB Connect ศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัด หรือสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ รวมถึง Chatbot “พี่ปกป้อง” ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อคุ้มครองสิทธิของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ

๙.๑๔ สคบ. บุก “ภูเก็ต” ตรวจสอบขายตรง-ตลาดแบบตรง ยกระดับความเชื่อมั่นผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๙ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายบัญชา ฝิวอ่อน นิตกรชำนาญการ กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔ และคณะ ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการขายตรงและตลาดแบบตรงตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค การลงพื้นที่ครั้งนี้ เป็นการตรวจสอบผู้ประกอบการขายตรงและตลาดแบบตรง ตาม พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และเป็นธรรมต่อผู้บริโภค ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้กำชับให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด หากพบการกระทำที่เข้าข่ายเอาเปรียบผู้บริโภค จะดำเนินการตามอำนาจหน้าที่โดยทันที หากผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม สามารถขอคำปรึกษาได้ที่ สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือร้องเรียนผ่านทางแอปพลิเคชัน OCPB connect และ เว็บไซต์ ocpb.go.th สำหรับในส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นสามารถร้องเรียนได้ที่ศูนย์ดำรงธรรม ณ ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด

๙.๑๕ รมต. สันติ สั่ง สคบ. ลงพื้นที่เชิงรุกย่าน ม.ศรีปทุม – พหลโยธิน ๕๓ คุมเข้มสัญญาเช่า - ค่าน้ำไฟ สร้างความเชื่อมั่นผู้เช่า



เมื่อวันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๙ นายสันติ ปิยะทัต รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี มอบหมายให้ ดร.อรุณ คงเจริญ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี นำทีมสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ลงพื้นที่ตรวจและให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการอพาร์ทเมนต์บริเวณใกล้มหาวิทยาลัยศรีปทุม ซึ่งเป็นย่านที่มีนักศึกษาและประชาชนเช่าพักอาศัยจำนวนมาก เพื่อส่งเสริมให้มีการทำสัญญาเช่าที่เป็นธรรมและถูกต้องตามกฎหมาย

ดร.อรุณ คงเจริญเปิดเผยว่า นายสันติ ปิยะทัต รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีให้ความสำคัญกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยเฉพาะกรณีการเรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคในที่พักอาศัยที่สูงเกินจริง จึงได้มอบหมายให้ สคบ. ลงพื้นที่เผยแพร่ความรู้และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการทำสัญญาเช่าที่อยู่อาศัยในพื้นที่เขตจตุจักรและเขตบางเขน ซึ่งมีผู้เช่าพักอาศัยหนาแน่น เพื่อยกระดับมาตรฐานความเป็นธรรมในการประกอบธุรกิจ การดำเนินการครั้งนี้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องเรียกเก็บค่าน้ำประปาและค่าไฟฟ้าตามอัตราที่หน่วยงานของรัฐกำหนดเท่านั้น ห้ามเรียกเก็บในอัตราที่สูงเกินจริงหรือบวกเพิ่มจากอัตราดังกล่าว ซึ่งเป็นมาตรการสำคัญในการป้องกันการเอาเปรียบผู้บริโภคและช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน การลงพื้นที่ตามข้อสั่งการของรัฐมนตรีในครั้งนี้ ถือเป็นอีกหนึ่งมาตรการเชิงรุกในการแก้ไขปัญหาความไม่เป็นธรรมในธุรกิจเช่าที่อยู่อาศัย โดย สคบ. จะเดินหน้าสร้างความโปร่งใสในการทำสัญญาเพื่อให้ผู้เช่ามีความมั่นใจและได้รับการคุ้มครองสิทธิอย่างเป็นธรรม ทั้งนี้ หากผู้เช่าพบว่า ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการทำสัญญา หรือถูกเรียกเก็บค่าน้ำค่าไฟเกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนด สามารถแจ้งเรื่องร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ www.ocpb.go.th, แอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือขอรับคำปรึกษาได้ที่ สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖

๙.๑๖ สคบ. จัดประชุมรับรองคณะผู้แทนจากกรมการค้าภายในกระทรวงอุตสาหกรรม และการค้าสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว



เมื่อวันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๙ กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนความร่วมมือกับต่างประเทศ) จัดประชุมรับรองคณะผู้แทนจากกรมการค้าภายในกระทรวงอุตสาหกรรมและ การค้าสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคโดยมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งรูปแบบปกติและออนไลน์ และกระบวนการส่งต่อเรื่องร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานอื่น พร้อมทั้งวิธีการติดตามผลและรายงาน,วิธีการทางกฎหมายเชิงบังคับที่จะทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจจะต้องมาชี้แจงข้อมูลหรือเข้าพบเจ้าหน้าที่,การตรวจสอบสินค้าที่ไม่ปลอดภัยที่จำหน่ายผ่านออนไลน์,การจดทะเบียนการขายสินค้าผ่านระบบออนไลน์ บทลงโทษ และการสร้างความร่วมมือเพื่อให้ภาคธุรกิจจดทะเบียนให้ถูกต้อง,การสร้างเครือข่ายผู้บริโภคภาคประชาชน กิจกรรมรายปี และสื่อที่ใช้ซึ่งกิจกรรมครั้งนี้เป็นการต่อยอดการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและสร้างประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

๙.๑๗ สคบ. ร่วมออกรายการ NBT มีคำตอบ ชี้แจงมาตรการช่วยเหลือผู้บริโภคช่วงวิกฤตพลังงาน



เมื่อวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๙ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เข้าร่วมรายการ “NBT มีคำตอบ” ในประเด็น “สคบ. กับมาตรการช่วยเหลือผู้บริโภคช่วงวิกฤตพลังงาน” โดยได้ชี้แจงแนวทางการดูแลและช่วยเหลือผู้บริโภคในสถานการณ์วิกฤตพลังงาน ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้ดำเนินมาตรการเชิงรุกในการดูแลและช่วยเหลือผู้บริโภคตามนโยบายรัฐบาล กำหนดมาตรการสำคัญ ๖ ประการ ได้แก่

๑. สคบ. เปิดสายด่วนรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคเพิ่มเติมจากปกติเป็นกรณีเร่งด่วน จำนวน ๑๐ คู่สาย พร้อมทั้งให้หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคในทุกจังหวัด สำนักงานเขตทุกเขตในกรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา เพิ่มช่องทางสายด่วนรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

๒. สคบ. เพิ่มความเข้มงวดในการกำกับดูแลและควบคุมการประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการในชีวิตประจำวัน โดยบูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการเชิงรุก เพื่อป้องกันการเอารัดเอาเปรียบผู้บริโภค

๓. สคบ. ร่วมกับหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคในทุกจังหวัด สำนักงานเขตทุกเขตในกรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา กำกับดูแลและควบคุมการขายทองคำให้เป็นธรรมต่อผู้บริโภคตามกฎหมาย เพื่อเฝ้าระวังการฉวยโอกาสเอารัดเอาเปรียบผู้บริโภค

๔. สคบ. และหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่ทั่วประเทศ เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคตระหนักรู้ถึงสิทธิในการบริโภคสินค้าและบริการ ทั้งด้านราคา คุณภาพ และมาตรฐาน เพื่อให้สามารถเลือกซื้อสินค้าทั้งในช่องทางปกติและช่องทางออนไลน์ได้อย่างปลอดภัย

๕. ขอความร่วมมือร้านค้าเปิดทางเลือกในการชำระเงินให้กับประชาชนหลายช่องทาง เช่น บัตรเครดิต การโอนเงินผ่านแอปพลิเคชัน และเงินสด เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริโภค

๖. จากสถานการณ์ในปัจจุบัน อาจมีมิฉฉาชีพหลอกลวงขายสินค้าและบริการ หรือเอารัดเอาเปรียบผู้บริโภคผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น สคบ. จึงแนะนำให้ผู้บริโภคเลือกซื้อสินค้าจาก Online Platform ที่จดทะเบียนตลาดแบบตรงกับ สคบ. เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อพิพาทระหว่างผู้ขายกับผู้บริโภค

นอกจากนี้ สคบ. ยังดำเนินการตามแผนปฏิบัติการบูรณาการระดับประเทศ ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ โดยร่วมกับผู้ว่าราชการจังหวัด ในฐานะประธานอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด เมืองพัทยา กรุงเทพมหานคร และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ เพื่อขับเคลื่อนมาตรการดังกล่าวให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมทั่วประเทศ ทั้งนี้ หากผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ สามารถร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th ศูนย์ดำรงธรรมในทุกจังหวัด หรือขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ ได้ตลอดเวลา รวมทั้งสามารถสอบถามข้อมูลผ่าน Chat Bot “พีปกป้อง” ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๑๐. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดประชุมสัมมนาให้ความรู้แก่ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งในเดือนมีนาคม ๒๕๖๙ ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๕ ครั้ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. การจัดประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

๑.๑ โครงการรับฟังความคิดเห็นร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา

การจัดโครงการรับฟังความคิดเห็นร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงนิยามและควบคุมสัญญาให้รัดกุมยิ่งขึ้น เพื่อยกระดับมาตรฐานสัญญาให้เป็นธรรมและเท่าทันสถานการณ์ปัจจุบัน และนำข้อมูลไปประมวลผลและนำเสนอต่อคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาในการพิจารณาปรับปรุงร่างประกาศฯ ให้มีความเหมาะสม สามารถบังคับใช้ได้จริงในทางปฏิบัติ และสร้างสมดุลแห่งความเป็นธรรมระหว่างการขับเคลื่อนธุรกิจกับการคุ้มครองสิทธิของประชาชนอย่างยั่งยืน โดยมีผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบการ และภาคประชาชนเข้าร่วมระดมความคิดเห็นอย่างพร้อมเพรียง เมื่อวันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๙ ณ โรงแรมอมารี ดอนเมือง แอร์พอร์ต กรุงเทพมหานครเป้าหมาย จำนวน ๑๕๐ คน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓



สคบ. รุกจัดระเบียบ 'ธุรกิจความงาม'
เตรียมออกประกาศคุ้มครองฉบับใหม่ ป้องกันผู้บริโภคถูกหลอก

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD

สคบ. 1166

Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, TikTok, LINE, Website

ฝ่ายประชาสัมพันธ์

๑.๓ โครงการเสริมสร้างประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

การจัดโครงการเสริมสร้างประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นกับภาคประชาชน อันจะช่วยยกระดับการป้องกันและแก้ไขปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภคได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ เมื่อวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๙ ณ โรงแรมมณฑาทิพย์ ฮอลล์ จังหวัดอุดรธานี กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๑๘๐ คน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองกฎหมายและคดี



๑.๔ โครงการขับเคลื่อนภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ (กรุงเทพมหานคร) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

การจัดโครงการขับเคลื่อนภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ (กรุงเทพมหานคร) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับศักยภาพงานคุ้มครองผู้บริโภคของกรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม โดยมุ่งเน้นการเชื่อมโยงภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้ครอบคลุมในระดับพื้นที่ พร้อมทั้งเสริมสร้างองค์ความรู้ให้แก่ผู้อำนวยการเขตทั้ง ๕๐ เขตของกรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๙ ณ โรงแรมที่เค.พาลेख แอนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๑๘๐ คน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น



๑.๕ โครงการรับฟังความคิดเห็นเพื่อจัดทำร่างพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ..) พ.ศ. มุ่งยกระดับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคให้เข้มแข็ง ควบคู่กับการสร้างความเป็นธรรมแก่ผู้ประกอบการธุรกิจ

การจัดโครงการรับฟังความคิดเห็นเพื่อจัดทำร่างพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ..) พ.ศ. มุ่งยกระดับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคให้เข้มแข็ง ควบคู่กับการสร้างความเป็นธรรมแก่ผู้ประกอบการธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อฟังเสียงจริงจากทุกภาคส่วน และนำไปวิเคราะห์ ปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับบริบทเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการเติบโตของธุรกิจตลาดแบบตรงผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งกลายเป็นพฤติกรรมหลักของผู้บริโภคยุคปัจจุบัน เมื่อวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๙ ณ โรงแรมเซ็นทารา ไทฟ์ ศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๒๐๐ คน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔



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

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

๑. คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. การโฆษณาจำหน่ายเครื่องดื่มร้านกาแฟ อเมซอน ของบริษัท วิยะรา เบฟเวอเรจ จำกัด

๒. คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. แก้ไขคำสั่งคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ที่ ๑/๒๕๖๘ เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการพิจารณาถ่วงน้ำหนักของข้อความบนฉลากสินค้า

๓. คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาการเรียกคืนรถยนต์ ยี่ห้อ BMW ๒ กรณี
๒. ขอให้พิจารณามาตรการแก้ไขปัญหาสินค้ารถยนต์ Volvo Ex๓๐
๓. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC

คณะอนุกรรมการคณะต่างๆ

๑. คณะอนุกรรมการพิจารณาถ่วงน้ำหนักของเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๕ ครั้ง จำนวน ๒๗ เรื่อง

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสมนึก สุตหอม
๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายกรัณย์ เจริญสุข
๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวทิพย์พิมล ชัยวงศ์
๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท โปรพลัส บิวตี้ จำกัด
๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวพัชลักษณ์ แก้วปัญญา
๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เกรซ เบตติ้ง สมาร์ท จำกัด
๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เพอเพก เพาเวอร์ สกินน์ จำกัด
๘. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวสุชาดา สมานจิตร์
๙. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ทวีผล คอร์ปอเรชั่น จำกัด
๑๐. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวสุดารัตน์ มะปะโม
๑๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ทราวิซโก อินดกเทค จำกัด
๑๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ทราเวล ฮอติเดย์ จำกัด นายณัฐเศรษฐ วงศ์วัฒนาภานต์ กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัทฯ และบริษัท ไทยทราเวลเซ็นเตอร์ จำกัด
๑๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท แอ็บโซลูท ทราเวล แมเนจเม้นท์ จำกัด
๑๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวจินตนา เทียงภาษา
๑๕. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายบุรีศรี หวังจิตธิกุล
๑๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท แอ็บโซลูท ทราเวล แมเนจเม้นท์ จำกัด
๑๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายกวินท์ศิษฐ์ โภคินโรจนกุล
๑๘. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายปัญญา ปกป้อง

๑๙. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายรัชพล พันธุ์เมือง
๒๐. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายกรณ์ธนต์ จำปาทอง
๒๑. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวศิยาพร เหลืองนฤมิตชัย
๒๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ธนาकारทหารไทยนานาชาติ จำกัด (มหาชน)
๒๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด
๒๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ห้างหุ้นส่วนจำกัดอินสิรินทร์ และนางสาวนิสิรินทร์ ดวงเศรษฐีเลิศ หุ้นส่วนผู้จัดการห้างหุ้นส่วนจำกัด อินสิรินทร์
๒๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายนำโชค ชำมะลี
๒๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ MR. NGUYEN THE HUY (นายเหียงน เท ฮุย)
๒๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ว่าที่ร้อยตรีหญิง นิภาภรณ์ ปานทอง

๒. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๑๒ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายบุญยืน แซ่กั้ง
๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวพัชรี อีสิตสิน และนางสาวรัตนภรณ์ เดชมังกรสวัสดิ์
๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ภูเขา พร็อพเพอร์ตี้ และนายจิรภัฏ จันทร์สวอย
๔. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวต้อย คำนวน
๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท แสบปีเฮาท์ แอสเสท จำกัด
๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท คุณต สเตชัน อัลไลแอนซ์ จำกัด
๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวนิภารัตน์ อ่อนเวียง
๘. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท วัน.ดี.ดี. แอนด์คอนสตรัคชั่น จำกัด
๙. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวณัชปภา กรทิพย์
๑๐. ขอให้ยุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวปิ่นอนงค์ บัวหลวง
๑๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท อนันดา ดีเวลลอปเม้นท์จำกัด(มหาชน)
๑๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ห้างหุ้นส่วนจำกัดบ้านหมี ๘๘ โฮมเดค และนางสาว อลิสา ฐิตาคม หุ้นส่วนผู้จัดการห้างหุ้นส่วนจำกัดบ้านหมี ๘๘ โฮมเดค

๓. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาการเรียกคืนรถยนต์ ยี่ห้อ BMW กรณีพบความผิดปกติที่สวิทช์โซลินอยด์ ภายในมอเตอร์สตาร์ทที่อาจเสียหาย อาจเกิดการลัดวงจรภายในทำให้เกิดความร้อนสะสมภายในอุปกรณ์มอเตอร์สตาร์ท
๒. ขอให้พิจารณาการเรียกคืนรถยนต์ ยี่ห้อ BMW กรณีพบความผิดปกติของมอเตอร์สตาร์ท
๓. ขอให้พิจารณามาตรการแก้ไขปัญหาสินค้ารถยนต์ Volvo Ex๓๐
๔. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC

๔. คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณายกเลิกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๔๓) เรื่อง ให้ข่าวสารบรรจุภัณฑ์เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก และประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ฉบับที่ ๕ (พ.ศ. ๒๕๔๓) เรื่อง ให้ข่าวสารบรรจุภัณฑ์เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก (ฉบับที่ ๒)

๒. ขอให้พิจารณาบังคับใช้กฎหมายตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ฉบับที่ ๓๕ (พ.ศ. ๒๕๕๖) เรื่อง ให้รถยนต์ใช้แล้วเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๕. คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณาข้อหาหรือของสมาคมการค้าผู้ประกอบการธุรกิจห้องเช่าเกี่ยวกับนิยามคำว่า ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัย เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๘

๖. คณะอนุกรรมการติดตามสอดส่องและวินิจัยโฆษณา

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาการโฆษณาขายสกูตเตอร์ไฟฟ้า Segway รุ่น ZT๓ Pro ของบริษัท แมคไอโอ จำกัด

๗. คณะอนุกรรมการป้องกันหรือระงับยับยั้งความเสียหายหรืออันตรายอันจะเกิดขึ้นแก่ผู้บริโภค

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาการโฆษณากิจกรรม Mark [The ๑ Album - The FirstFruit] FANSIGN & CAFE EVENT in BANGKOK ของบริษัท ดูกอนเสิร์ต จำกัด

๘. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๕ ครั้ง จำนวน ๑๖ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ นางสาวจันทรา ประจงใจ

๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ บริษัท อินเด็กซ์ ลิฟวิ่งมอลล์ จำกัด (มหาชน)

๓. พิจารณาเรื่องร้องเรียนระหว่าง นางสาวศศิมา ไชยธรรม (ผู้ร้อง) กับร้าน HYMIX FURNITURE (ผู้ถูกร้อง)

๔. พิจารณาเรื่องร้องเรียนระหว่าง นางสาวธยาน์ ชันธนitech (ผู้ร้อง) กับร้านพรศิริเฟอร์นิเจอร์ (ผู้ถูกร้อง)

๕. พิจารณาเรื่องร้องเรียนระหว่าง นายวระพล แก้วเนียม (ผู้ร้อง) กับนายประกอบ มีเนียม (ผู้ถูกร้อง)

๖. พิจารณาเรื่องร้องเรียนระหว่าง นายสุทธิลักษณ์ จูแสง (ผู้ร้อง) กับนายสรารุช คล้ายสุขัน (ผู้ถูกร้อง)

๗. พิจารณาเรื่องร้องเรียนระหว่าง นายขวัญพัฒน์ เทียรฆโรจน์ (ผู้ร้อง) กับร้านคนเหล็กการเกษตร (ผู้ถูกร้อง)

๘. พิจารณาเรื่องร้องเรียนระหว่าง นางสาวอมราวดี อธิรัตนชัย (ผู้ร้อง) กับนางสาวปภาวิแสงอุไร (ผู้ถูกร้อง)

๙. พิจารณาเรื่องร้องเรียนระหว่าง นางสุไพรินทร์ พรมเจียม (ผู้ร้อง) กับนางลลิตา ทวีสุข (ผู้ถูกร้อง)

๑๐. พิจารณาเรื่องร้องเรียนระหว่าง นายณัฐสิงห์ ศรีวิภากุล (ผู้ร้อง) กับ <https://kako.com> (ผู้ถูกร้อง)

๑๑. พิจารณาเรื่องร้องเรียนระหว่าง นายณัฐสิงห์ ศรีวิภากุล (ผู้ร้อง) กับ <https://suno.com> (ผู้ถูกร้อง)

๑๒. พิจารณาเรื่องร้องเรียนระหว่าง นายอัฐพล ทองคำ (ผู้ร้อง) กับนายกิตติ์ธเนศ โภคินวรรณทัศน์ (ผู้ถูกร้อง)

๑๓. พิจารณาเรื่องร้องเรียนระหว่าง นายกนกพล ไทยเสรีกุล (ผู้ร้อง) กับนายนิพนธ์ บุราณวัตร (ผู้ถูกร้อง)

๑๔. พิจารณาเรื่องร้องเรียนระหว่าง นางสาวพัชราภรณ์ นาใจคง (ผู้บริโภค) กับ บริษัท ลาศท์ ออโตเซลส์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด (ผู้ประกอบการธุรกิจ), บริษัท เอ็มจี เซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด (ผู้ประกอบการธุรกิจ)

๑๕. พิจารณาเรื่องร้องเรียนระหว่าง นางสาวจิรารัตน์ นามคุณ (ผู้บริโภค) กับ บริษัท พี.เค. เอ๊าส์ ๘๘๘ จำกัด (ผู้ประกอบการธุรกิจ)

๑๖. พิจารณาเรื่องร้องเรียน กรณีนายกิตติ ภูริระวิชย์กุล ได้ทำสัญญาจ้างเหมาก่อสร้างบ้านแล้วต่อมาทิ้งงานไป

๙. คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิด ที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พี.พี.แอนด์ซัน แมนชั่น มติที่ประชุม เปรียบเทียบปรับ จำนวน ๑๐,๐๐๐ บาท

๑๒. คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๙ ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องราวร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการ จำนวน ๓๓ ครั้ง เรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๕๗ เรื่อง ผู้ร้อง จำนวน ๖๒ ราย ไกล่เกลี่ยสำเร็จ จำนวน ๒๑ เรื่อง ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ จำนวน ๓๖ เรื่อง และจำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย ๖๙๑,๙๕๐.๒๕ บาท (หกแสนเก้าหมื่นหนึ่งพันเก้าร้อยห้าสิบบาทยี่สิบห้าสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

| คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ย เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค | จำนวน (ครั้ง) | จำนวน (เรื่อง) | จำนวน (ราย) | สำเร็จ (เรื่อง) | ไม่สำเร็จ (เรื่อง) | จำนวนเงินที่ ได้รับการชดเชย (บาท) |
|---|------------------|-------------------|----------------|--------------------|-----------------------|---|
| ด้านยานยนต์ | ๒ | ๒ | ๒ | - | ๒ | - |
| ชุดที่ ๑ (ด้านสัญญา) | ๒ | ๔ | ๔ | ๒ | ๒ | ๑๔๘,๙๑๖.๖๐ |
| ชุดที่ ๒ (ด้านสัญญา) | ๔ | ๗ | ๗ | ๒ | ๕ | - |
| ชุดที่ ๓ (ด้านฉลาก) | ๔ | ๙ | ๙ | ๒ | ๗ | ๘,๐๐๐.๐๐ |
| ชุดที่ ๔ (ด้านโฆษณา) | ๒ | ๓ | ๕ | ๑ | ๒ | ๒๖๗,๐๓๓.๖๕ |
| ชุดที่ ๗ (ด้านสินค้าและบริการ) | ๔ | ๖ | ๖ | ๑ | ๕ | ๒๐,๐๐๐.๐๐ |
| ด้านเวชกรรม ทันตกรรม สถาน เสริมความงาม | ๒ | ๒ | ๒ | ๒ | - | ๑๘๐,๐๐๐.๐๐ |
| ประจำจังหวัด | ๑๓ | ๒๔ | ๒๗ | ๑๑ | ๑๓ | ๖๘,๐๐๐.๐๐ |
| รวม | ๓๓ | ๕๗ | ๖๒ | ๒๑ | ๓๖ | ๖๙๑,๙๕๐.๒๕ |

๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๙ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สํารวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการผ่านช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้อยละ ๙๘.๘๖

- | | |
|--|-----------------|
| ๑) แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม | จำนวน ๒๓๕ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐ % | |
| ๒) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) | จำนวน ๒๓๕ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๙.๑๕ % | |
| ๓) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ | จำนวน ๒,๗๘๕ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๔๕ % | |
