

สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค และรายงานผลการดำเนินงาน
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙
(เดือนเมษายน 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

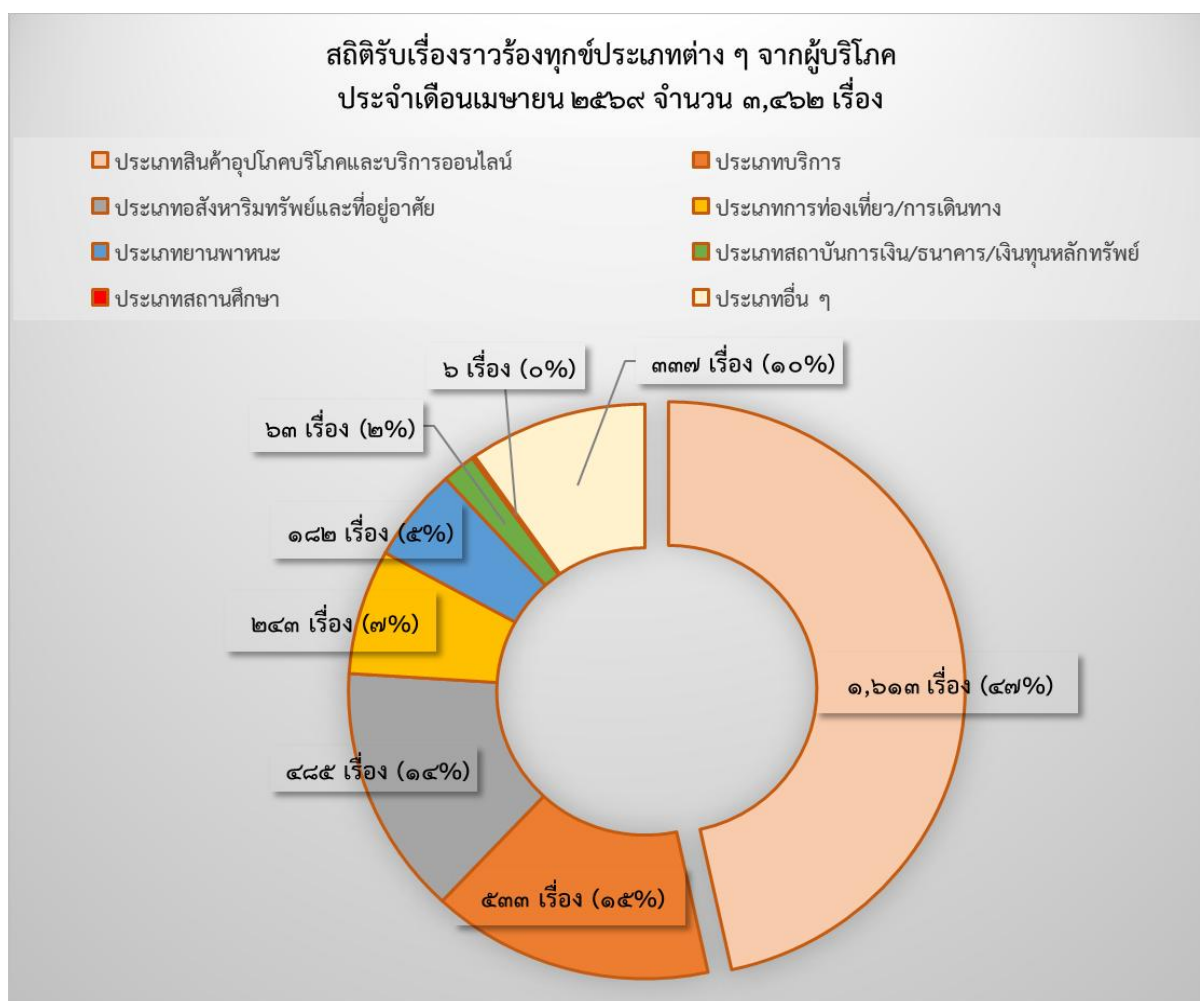
สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๙	ก
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑
๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑๓
๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค และการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๔
๔. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค	๑๕
๕. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล	๑๕
๖. การจดทะเบียน และการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง	๑๖
๗. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑๘
๘. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค	๑๙
๙. ข่าวเด่นประจำเดือน	๒๐
๑๐. การจัดประชุมสัมมนา	๓๗
๑๑. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ	๔๐
๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๔๓

**สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค
และผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๙**

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค (ส่วนกลาง/กทม. และส่วนภูมิภาค)
ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๓,๔๖๒ เรื่อง

แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค



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

๑.๑ สถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับแรก

ประเภทเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับ		
ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)
๑.	ซื้อขายสินค้าออนไลน์	๑,๒๐๓
๒.	อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๒๐๕
๓.	ศูนย์บริการ <ul style="list-style-type: none"> - บริการผ่านแอปพลิเคชัน - ศูนย์บริการรถยนต์ - ศูนย์บริการ/เจ้าหน้าที่ call center - ศูนย์บริการดูแลเด็ก ผู้สูงอายุฯ - ศูนย์บริการอยู่ซ่อมรถยนต์ - บริการอื่น ๆ 	๑๘๗ ๓๙ ๓๓ ๒๙ ๑๓ ๑๐ ๖๓
๔.	สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย	๑๗๓
๕.	รถยนต์	๑๗๑

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๕๒๔ เรื่อง ผู้บริโภค ๑,๕๔๘ ราย เป็นเงิน ๒๖,๑๓๒,๑๕๗.๐๐ บาท (ยี่สิบหกล้านบาทหนึ่งแสนสามหมื่นสองพันหนึ่งร้อยห้าสิบบาทถ้วน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ส่วนบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์	๑,๐๔๒	๑,๐๔๒	-
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๘๙	๑๐๐	๖๑๑,๘๙๔.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๒๕๐	๒๕๒	๑๕๗,๖๔๕.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๙๔	๑๐๕	๒๕,๓๖๒,๖๑๘.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๔๐	๔๐	-
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๙	๙	-
รวม	๑,๕๒๔	๑,๕๔๘	๒๖,๑๓๒,๑๕๗.๐๐

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

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมาด้วย)

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินการรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๓๓ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๔๖ ราย เป็นเงิน ๒๖,๐๙๒,๐๖๖.๐๐ บาท (ยี่สิบหกล้านบาทเก้าหมื่นสองพันหกสิบบาทถ้วน)

๔. การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒๖ คดี ผู้บริโภค ๔๘ ราย เป็นเงิน ๒๔,๔๖๑,๘๔๕.๐๐ บาท (ยี่สิบสี่ล้านสี่แสนหกหมื่นหนึ่งพันแปดร้อยสี่สิบบาทถ้วน)

๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑๐ คดี ผู้ประกอบการธุรกิจ จำนวน ๒๐ ราย เป็นเงิน ๑,๐๑๐,๐๐๐.๐๐ บาท (หนึ่งล้านบาทหนึ่งหมื่นบาทถ้วน)

๖. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

ได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล จำนวน ๒ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๒ ราย เป็นเงิน ๑๐๙,๐๔๑.๐๐ บาท (หนึ่งแสนเก้าพันสี่สิบบาทถ้วน)

๗. ข้อมูลการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

๗.๑ การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียน ลงนามรับจดทะเบียน จำนวน ๒๗ ราย

๗.๒ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียน ลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง จำนวน ๑๑ ราย

๘. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ

ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์การประกอบธุรกิจต่าง ๆ ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ดังนี้

๘.๑ ตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป จำนวน ๗ ราย ๒๔ ตัวอย่าง

๙. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๓,๓๔๕ เรื่อง/ครั้ง/เล่ม/สื่อ

๑๐. ข่าวเด่นประจำเดือน

มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๕ เรื่อง ได้แก่ (๑) สคบ. ลงพื้นที่โคราช คุ้มครองสิทธิผู้เช่า สร้างความเป็นธรรมด้านที่อยู่อาศัย (๒) สคบ. ร่วมบันทึกเทปรายการ NBT มีคำตอบ ตอน : สงกรานต์สุขใจ ผู้บริโภคปลอดภัย ไม่ถูกเอาเปรียบ (๓) “ศุภมาส” ห่วงผู้บริโภคถูกเอาเปรียบจาก “ธุรกิจขายตรง - ตลาดแบบตรง” สั่ง สคบ. คุ่มเข้ม ยกเครื่องคุ้มครองผู้บริโภคครอบคลุมทุกมิติ (๔) “ศุภมาส” ชูกฎหมาย “สินค้าควบคุมฉลาก” ฉบับใหม่ของ สคบ. ตอบโจทย์คุ้มครองผู้บริโภค ยุค “ยานยนต์ไฟฟ้า” ได้รับความนิยมนำขึ้น (๕) สคบ. บันทึกเทปสัมภาษณ์ในรายการ “เปลี่ยนมุมมอง” ประเด็น “สคบ. คลอดกฎหมาย ควบคุมฉลาก ยกกระดับคุ้มครองผู้บริโภคซื้อรถยนต์และรถยนต์ไฟฟ้า” (๖) สคบ. โกล่เกลี่ยแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (๗) สคบ. บันทึกเทปสัมภาษณ์ รายการพูดตรงประเด็น FM ๙๖.๐ ประเด็น : “รวม.ศุภมาส” สั่ง สคบ. ยกกระดับคุมเข้ม “ธุรกิจขายตรง-ตลาดแบบตรง” ห่วงผู้บริโภคถูกเอาเปรียบ ” (๘) “ศุภมาส” ถอดบทเรียนคลินิกมรณะ สั่ง สคบ. คุ่มเข้มธุรกิจความงาม เร่งตรวจสอบสัญญามาตรฐาน ปิดช่องโหว่กฎหมาย คุ้มครองผู้บริโภค (๙) “ศุภมาส” เผย ๓ แนวทาง ช่วยเหลือผู้บริโภคได้รับผลกระทบยกเลิกเที่ยวบินกะทันหัน สั่ง สคบ. เดินหน้าเชิงรุก เยียวยา - ให้ความรู้ทุกมิติ (๑๐) สคบ. ให้สัมภาษณ์ในรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น

หลออกรุดบัตร-สมัครสินเชื่อซื้อคอร์สความงาม (๑๑) “ศุภมาส” คุ่มเข้ม “ธุรกิจเงินกู้ออนไลน์” หลังพบ “กัณฑ์สัญญา” เอาเปรียบประชาชน พร้อมเตรียมยกเครื่องกฎหมาย สคบ. ก้าวทันยุคดิจิทัล (๑๒) “ศุภมาส” เผยนายกฯ ท้วงผู้บริโภคเดือดร้อน เหตุ “ทวิร์ลุ่ม” จี้ สคบ. เร่งติดตามคดี พร้อมเยียวยาอย่างเป็นธรรม (๑๓) การประชุมหารือแนวทางบูรณาการมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค กรณีสายการบินยกเลิกเที่ยวบิน และการชดเชยค่าเสียหาย (๑๔) “ศุภมาส” นำ ๓ ภาคีเครือข่าย ลงพื้นที่ย่านเยาวราช สร้างความเชื่อมั่น การันตี “ทองดี - มีมาตรฐาน” (๑๕) “ศุภมาส” เปิดงานวันคุ้มครองผู้บริโภคไทย ๒๕๖๙ เดินหน้ายกระดับระบบคุ้มครองผู้บริโภคเชิงรุก

๑๑. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๔ ครั้ง ได้แก่ (๑) โครงการแก้ปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการ ประเด็นการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และบริการดิจิทัล ร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดอุดรธานี (๒ ครั้ง) (๒) โครงการชักชวนความเข้าใจเกี่ยวกับการทำสัญญาเช่าที่อยู่อาศัย (๓) โครงการพัฒนาระบบข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๑ (OCPB Big Data)

๑๒. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	จำนวนครั้ง	จำนวนเรื่อง
ส่วนกลาง	๑๐	๓๔
คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา	๑	๓
คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา	๑	๑
คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	๑	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป	๑	๕
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์	๓	๑๗
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย	๑	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า	๑	๑
คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน	๑	๑
ส่วนภูมิภาค	๔	๙
คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด	๑	๔
คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิด ที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร	๓	๕
รวม	๑๔	๔๓

๑๒.๑ คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องราวร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับ การชดเชย (บาท)
รวม	๗	๘	๑๐	๔	๔	๑๑๘,๐๐๐.๐๐

๑๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้อยละ ๙๙.๑๗



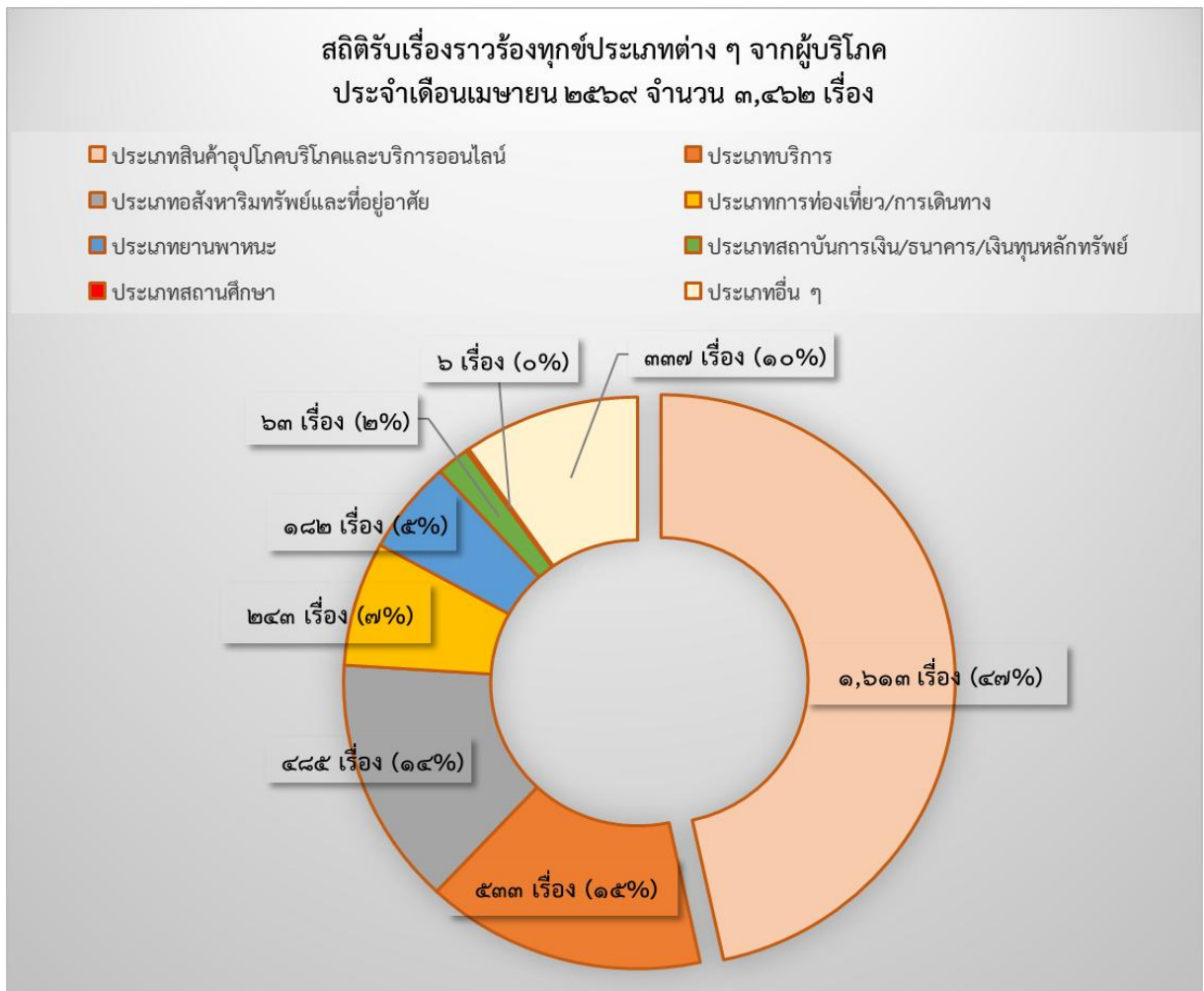
สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครวมและผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักนายกรัฐมนตรี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (เดือนเมษายน ๒๕๖๙)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ รวมทั้งนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ในเดือนเมษายน ๒๕๖๙ สรุปได้ ดังนี้

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค
(ส่วนกลาง/กทม. และส่วนภูมิภาค)

๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภคจำนวนทั้งสิ้น ๓,๔๖๒ เรื่อง รายละเอียดดังนี้



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

ช่องทางเรื่องร้องทุกข์ : สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ พฤษภาคม 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 ซึ่งในเดือนเมษายน ๒๕๖๙ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์จำนวน ๓,๔๖๒ เรื่อง ดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์จำนวน ๑,๖๑๒ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการ เดือนเมษายน ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๑,๒๐๓)	ถูกเอาไรต์เอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ๕๑๑
	ปฏิเสธการคืนเงินและสินค้าล่าช้า ๓๓๑
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท ๒๔๐
	คุณภาพสินค้าไม่ตรงตามที่โฆษณา ๗๓
	ส่งสินค้าล่าช้าหรือไม่ได้รับสินค้า ๓๘
	สินค้าชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้ ๖
	การส่งเสริมการขายไม่เป็นไปตามที่โฆษณา ๔
สินค้าบริโภค (๑๒๗)	คุณภาพสินค้าไม่ตรงตามที่โฆษณา ๙๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๒๐
	การส่งเสริมการขายไม่เป็นไปตามโฆษณา ๖
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา ๑
	ปฏิเสธการคืนเงินและสินค้าล่าช้า ๑
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท ๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๑๒๐)	สินค้าชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้ ๘๐
	คุณภาพสินค้าไม่ตรงตามที่โฆษณา ๒๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๘
	การส่งเสริมการขายไม่เป็นไปตามโฆษณา ๔
	การบริการไม่ดี ๓
เครื่องมือสื่อสาร (๔๙)	สินค้าชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้ ๓๘
	การส่งเสริมการขายไม่เป็นไปตามโฆษณา ๘
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท ๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๒๗)	คุณภาพไม่ตรงตามที่โฆษณา ๒๐
	สินค้าชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้ ๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๓
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๒๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑๓
	การส่งเสริมการขายไม่เป็นไปตามโฆษณา ๖
	คุณภาพไม่ตรงตามที่ฉลากระบุ ๓
	ปฏิเสธการคืนเงินและสินค้าล่าช้า ๓
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๒๒)	สินค้าชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้ ๑๙
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๒
	การส่งเสริมการขายไม่เป็นไปตามโฆษณา ๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๑๗)	การส่งเสริมการขายไม่เป็นไปตามโฆษณา สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๖ ๑
เครื่องประดับ (๑๐)	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท การส่งเสริมการขายไม่เป็นไปตามโฆษณา สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖ ๓ ๑
เฟอร์นิเจอร์ (๕)	คุณภาพสินค้าไม่ตรงตามที่โฆษณา สินค้าชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓ ๑ ๑
หนังสือ/นิตยสาร (๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า การโฆษณาก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑ ๑
เครื่องมือด้านการเกษตร (๑)	ปฏิเสธการคืนเงินและสินค้าล่าช้า	๑
เครื่องดนตรีหรืออุปกรณ์ประกอบ (๑)	ปฏิเสธการคืนเงินและสินค้าล่าช้า	๑
เวชภัณฑ์ยา (๑)	คุณภาพไม่ตรงตามที่ฉลากระบุ	๑
วัสดุก่อสร้าง (๑)	คุณภาพสินค้าไม่ตรงตามที่โฆษณา	๑
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ ในเดือนเมษายน ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ จำนวน ๑,๒๐๓ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ

๒. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ จำนวน ๕๓๓ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนเมษายน ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ศูนย์บริการ (๑๘๗)	การบริการของพนักงานไม่ดี	๑๘๗
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๑๗๓)	ต้องการขอเงินคืนเนื่องจากไม่ได้ใช้บริการ	๑๔๒
	ได้รับบาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๒๙
	การส่งเสริมการขายไม่เป็นไปตามที่โฆษณา	๒
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๔๓)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๔๒
	ถูกเอารถเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๑
Internet (๓๔)	คิดค่าบริการเกินจริง	๑๙
	การส่งเสริมการขายไม่เป็นไปตามที่โฆษณา	๑๑
	สัญญา Hispeed Internet ช้า	๔
ประกันภัย (๓๔)	ตรวจสอบการให้บริการ	๒๙
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๕
ห้างสรรพสินค้า (๑๕)	การส่งเสริมการขายไม่เป็นไปตามที่โฆษณา	๑๕
โรงพยาบาล/คลินิก (๑๐)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑๐
อู่ซ่อมรถ (๗)	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๔
	ซ่อมไม่ได้มาตรฐานหรือซ่อมหลายครั้ง	๓
ร้านอาหาร (๕)	การส่งเสริมการขายไม่เป็นไปตามที่โฆษณา	๓
	อาหารเป็นพิษ/เน่าเสีย	๑
	ตรวจสอบคุณภาพอาหาร	๑
สัญญาบริการ (๕)	ไม่ดำเนินการตามข้อสัญญาที่ตกลงไว้	๕
ฟิตเนส (๕)	ยกเลิกสัญญาก่อนกำหนดโดยไม่เป็นธรรม	๕
ประกันชีวิต (๓)	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๒
	ตรวจสอบการให้บริการของบริษัท	๑
เนอร์สซิ่งโฮม (๓)	ไม่คืนเงินมัดจำ เงินหลักประกัน	๒
	ตรวจสอบการให้บริการของบริษัท	๑
สปา (๒)	การส่งเสริมการขายไม่เป็นไปตามที่โฆษณา	๒
ประปา (๒)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
ไฟฟ้า (๒)	มิเตอร์ไฟฟ้าไม่ได้มาตรฐาน	๑
	คิดค่าบริการเกินจริง	๑
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (๑)	สินค้าชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้	๑
รถเช่า (๑)	ถูกเอารถเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๑
ธุรกิจขายตรง (๑)	ถูกเอารถเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนเมษายน ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ศูนย์บริการ จำนวน ๑๘๗ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ การบริการของพนักงานไม่ดี

๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๔๘๕ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนเมษายน ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๒๐๕)	ไม่คืนเงินมัดจำ เงินหลักประกัน	๑๒๔
	ค่าส่วนกลาง ค่าสาธารณูปโภคแพง	๗๙
	การบริการไม่ดี	๑
	การส่งเสริมการขายไม่เป็นไปตามที่โฆษณา	๑
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๕๑)	ตรวจสอบการให้บริการของผู้ประกอบการ	๘๘
	ขอยกเลิกสัญญาและขอเงินคืนกรณีก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๔๗
	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	๑๑
	การส่งเสริมการขายไม่เป็นไปตามที่โฆษณา	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ เงินหลักประกัน	๒
การบริหารงานของนิติบุคคลไม่มีประสิทธิภาพ	๑	
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๕๖)	ไม่คืนเงินมัดจำ เงินหลักประกัน	๕๖
บ้านจัดสรร (๔๔)	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	๒๖
	ตรวจสอบการให้บริการของผู้ประกอบการ	๑๓
	ไม่คืนเงินมัดจำ เงินหลักประกัน	๒
	การส่งเสริมการขายไม่เป็นไปตามที่โฆษณา	๒
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
ว่าจ้างก่อสร้าง (๒๔)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๑๙
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จตามสัญญา	๔
	มีความชำระหลังปลูกสร้าง	๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๓)	ไม่คืนเงินมัดจำ เงินหลักประกัน	๑
	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	๑
	ตรวจสอบการให้บริการของผู้ประกอบการ	๑
ที่ดิน (๒)	ไม่ดำเนินการแบ่งแยกโฉนดที่ดิน	๒

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ในเดือนเมษายน ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า จำนวน ๒๐๕ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่คืนเงินมัดจำ เงินหลักประกัน

๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ จำนวน ๑๘๒ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนเมษายน ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๑๗๑)	ความชำรุดบกพร่องของรถยนต์	๙๕
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืนกรณีไม่ส่งมอบรถ	๓๘
	ตรวจสอบการให้บริการของผู้ประกอบการ	๑๗
	ไม่มีสมุดทะเบียนรถยนต์ส่งมอบให้กับผู้บริโภค	๑๔
	ไม่ปฏิบัติตามข้อเสนอที่ระบุไว้ในสัญญา	๖
	การคิดอัตราดอกเบี้ยหรือค่าปรับที่ไม่เป็นธรรม	๑
รถยนต์มือสอง (๖)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืนกรณีไม่ส่งมอบรถ	๓
	ไม่ปฏิบัติตามข้อเสนอที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
	ตรวจสอบการให้บริการของผู้ประกอบการ	๑
	ไม่สามารถดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ได้	๑
รถจักรยานยนต์ (๕)	ความชำรุดบกพร่องของรถยนต์	๓
	ตรวจสอบการให้บริการของผู้ประกอบการ	๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืนกรณีไม่ส่งมอบรถ	๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ในเดือนเมษายน ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ จำนวน ๑๗๑ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ความชำรุดบกพร่องของรถยนต์

๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง จำนวน ๒๔๓ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนเมษายน ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๑๓๖)	ขอคืนค่าโดยสาร/ถูกยกเลิกเที่ยวบิน	๑๐๑
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๒๓
	ตรวจสอบการให้บริการของบริษัท	๘
	ตัวถูกยกเลิก/ตัวถูกเลื่อน	๓
	เที่ยวบินล่าช้า	๑
โรงแรม (๗๘)	ขอเงินคืนเนื่องจากไม่ปฏิบัติตามข้อเสนอที่ระบุ	๔๕
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑๗
	การส่งเสริมการขายไม่เป็นไปตามที่โฆษณา	๙
	ตรวจสอบการให้บริการของผู้ประกอบการ	๖
	ไม่คืนเงินมัดจำ เงินหลักประกัน	๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๒๙)	ขอเงินคืนเนื่องจากไม่ปฏิบัติตามข้อเสนอที่ระบุ	๒๑
	การส่งเสริมการขายไม่เป็นไปตามที่โฆษณา	๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ เงินหลักประกัน	๓

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ในเดือนเมษายน ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน จำนวน ๑๓๖ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอคืนค่าโดยสาร/ถูกยกเลิกเที่ยวบิน

๖. ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ จำนวน ๖๓ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ เดือนเมษายน ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
เช่าซื้อ (๒๙)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ คิดค่าปรับสูงเกินจริง
สินเชื่อ (๑๘)	พฤติกรรมการเร่งรัดหนี้สิน ขอคำปรึกษา ไม่ให้ปิดบัญชีก่อนกำหนด
บัตรเครดิต (๑๔)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ขอเงินคืน
ธนาคาร (๑)	ขอคำปรึกษา
บริษัทไฟแนนซ์ (๑)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ ในเดือนเมษายน ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ เช่าซื้อ จำนวน ๒๙ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่

๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา จำนวน ๖ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนเมษายน ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สถานศึกษา (๓)	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง ขอเงินคืน ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ
สถาบัน (๒)	ขอเงินคืน
การศึกษานอกโรงเรียน (๑)	ขอเงินคืน

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา ในเดือนเมษายน ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถานศึกษา จำนวน ๓ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง ขอเงินคืน และต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ

๘. ประเภทอื่น ๆ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ จำนวน ๓๓๗ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอื่น ๆ เดือนเมษายน ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อื่น ๆ (๓๓๗)	ไม่ระบุ ๓๓๗

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ ในเดือนเมษายน ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อื่น ๆ จำนวน ๓๓๗ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ระบุ

ตารางสถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับแรก ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๙

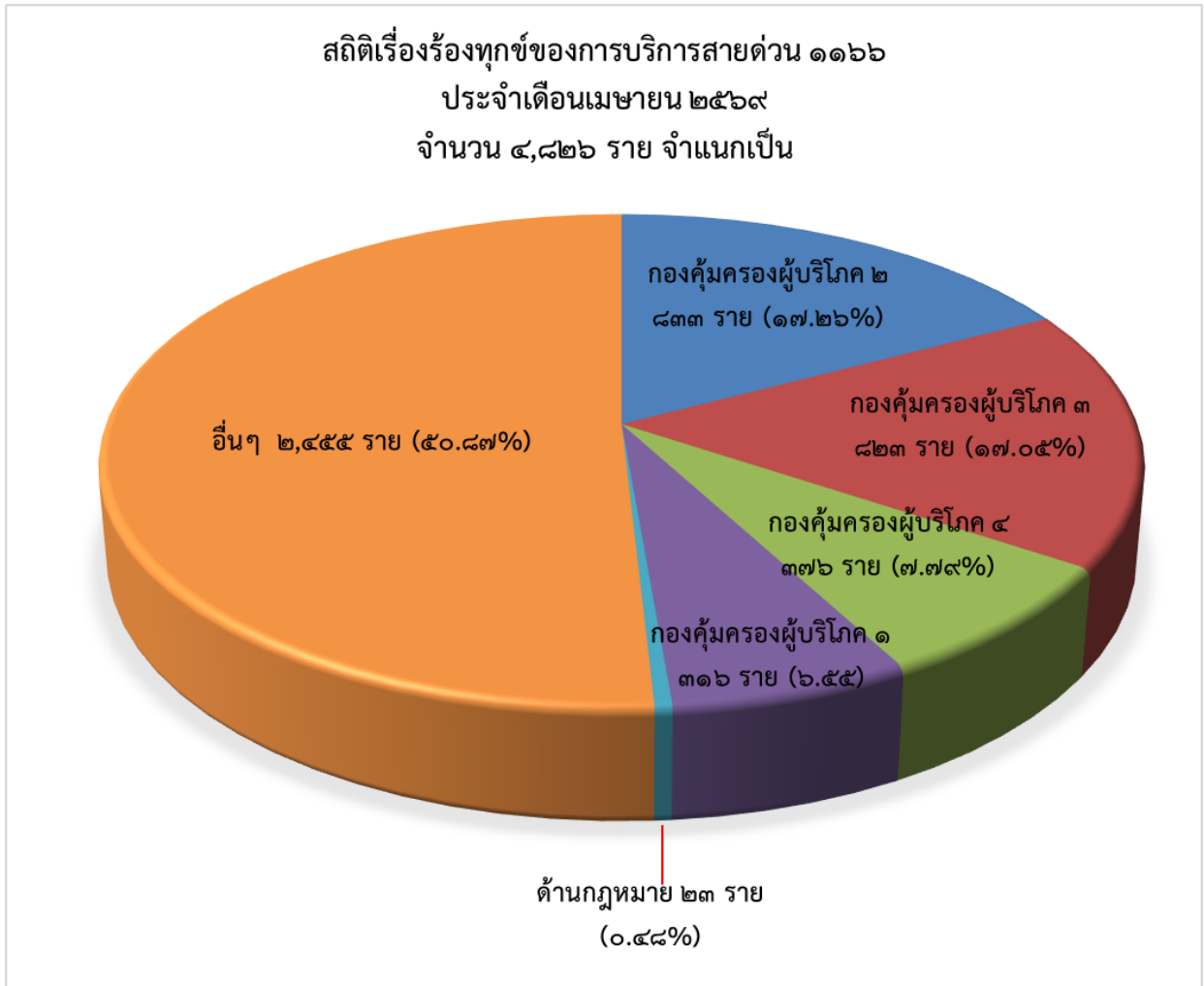
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ ซื้อขายสินค้าออนไลน์	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๕๑๑
	ปฏิเสธการคืนเงินและสินค้าล่าช้า	๓๓๑
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๒๔๐
	คุณภาพสินค้าไม่ตรงตามที่โฆษณา	๗๓
	ส่งสินค้าล่าช้าหรือไม่ได้รับสินค้า	๓๘
	สินค้าชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้	๖
	การส่งเสริมการขายไม่เป็นไปตามที่โฆษณา	๔
รวม		๑,๒๐๓
อันดับที่ ๒ อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า	ไม่คืนเงินมัดจำ เงินหลักประกัน	๑๒๔
	ค่าส่วนกลาง ค่าสาธารณูปโภคแพง	๗๙
	การบริการไม่ดี	๑
	การส่งเสริมการขายไม่เป็นไปตามที่โฆษณา	๑
รวม		๒๐๕
อันดับที่ ๓ ศูนย์บริการ	การบริการของพนักงานไม่ดี	๑๘๗
รวม		๑๘๗
อันดับที่ ๔ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ ร้านเสริมสวย	ต้องการขอเงินคืนเนื่องจากไม่ได้ใช้บริการ	๑๔๒
	ได้รับบาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๒๙
	การส่งเสริมการขายไม่เป็นไปตามที่โฆษณา	๒
รวม		๑๗๓
อันดับที่ ๕ รถยนต์	ความชำรุดบกพร่องของรถยนต์	๙๕
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืนกรณีไม่ส่งมอบรถ	๓๘
	ตรวจสอบการให้บริการของผู้ประกอบการ	๑๗
	ไม่มีสมุดทะเบียนรถยนต์ส่งมอบให้กับผู้บริโภค	๑๔
	ไม่ปฏิบัติตามข้อเสนอที่ระบุไว้ในสัญญา	๖
	การคิดอัตราดอกเบี้ยหรือค่าปรับที่ไม่เป็นธรรม	๑
รวม		๑๗๑

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

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

๑.๓ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจัดให้มีการขอรับคำปรึกษาและแจ้งเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ โดยมีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๔,๘๒๖ ราย ขอรับคำปรึกษา/รับเรื่องร้องทุกข์/ติดตามผล/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ จำนวน ๔,๘๒๖ ราย

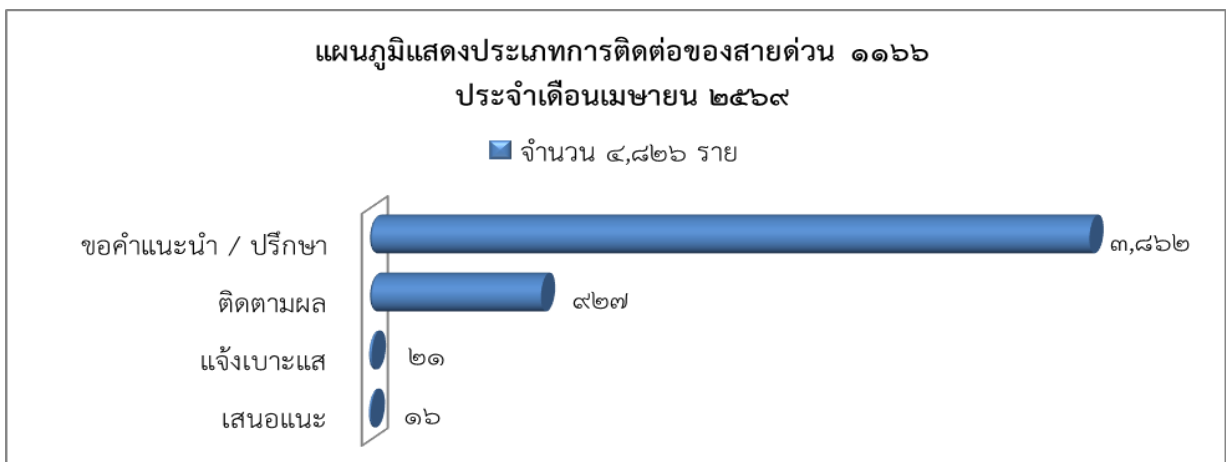
แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



ที่มา : ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖ : สามารถจำแนกประเภทเรื่องการติดต่อ ดังนี้

แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องการติดต่อการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



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

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

๒.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติ จากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๕๒๔ เรื่อง ผู้บริโภค ๑,๕๔๘ ราย เป็นเงิน ๒๖,๑๓๒,๑๕๗.๐๐ บาท (ยี่สิบหกล้านบาทหนึ่งแสนสามหมื่นสองพันหนึ่งร้อยห้าสิบบาทถ้วน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ส่วนบริหารงานเรื่องราร้องทุกข์	๑,๐๔๒	๑,๐๔๒	-
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๘๙	๑๐๐	๖๑๑,๘๙๕.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๒๕๐	๒๕๒	๑๕๗,๖๔๕.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๙๔	๑๐๕	๒๕,๓๖๒,๖๑๘.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๔๐	๔๐	-
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๙	๙	-
รวม	๑,๕๒๔	๑,๕๔๘	๒๖,๑๓๒,๑๕๗.๐๐

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

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านๆ มาด้วย)

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งในเดือนเมษายน ๒๕๖๙ ได้รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวนผู้ประกอบการ ที่ถูกดำเนินคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๙	๒๑	๘,๘๓๙,๘๕๓.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๑๓	๑๔	๕๖๓,๗๐๔.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๑๑	๑๑	๑๖,๖๘๘,๕๐๙.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	-	-	-
รวม	๓๓	๔๖	๒๖,๐๙๒,๐๖๖.๐๐

๔. ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมติให้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ซึ่งในเดือนเมษายน ๒๕๖๙ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวนคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๖	๑๗	๖๑๑,๘๙๔.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๖	๖	๑๕๒,๖๔๕.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๑๔	๒๕	๒๓,๖๙๗,๓๐๖.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	-	-	-
รวม	๒๖	๔๘	๒๔,๔๖๑,๘๔๕.๐๐

๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

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

กรณีความผิด	จำนวนผู้ประกอบการที่ถูกเปรียบเทียบความผิด		
	คดี	ราย	จำนวนเงินที่เปรียบเทียบปรับ
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๑	๒	๖๐,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๑	๒	๒๐,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๘	๑๖	๙๓๐,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	-	-	-
ด้านความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	-	-	-
ขีดหนังสือเรียก (ไม่มาให้ถ้อยคำตามหนังสือเรียก)	-	-	-
รวม	๑๐	๒๐	๑,๐๑๐,๐๐๐.๐๐

๖. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาลซึ่งในเดือนเมษายน ๒๕๖๙ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ชื่อจำเลย	ผลการดำเนินการยึด-อายัด	จำนวน (คดี)	จำนวน ผู้บริโภค (ราย)	จำนวนเงิน (บาท) ที่ยึด-อายัด
น.ส. หทัยกาญจน์ พงษ์วิภากุล	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๗๓,๘๕๒.๐๐
บริษัท เอ็น.เอ็ม.ซี.เอนเตอร์ไพรส์ จำกัด	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๓๕,๑๘๙.๐๐
รวม		๒	๒	๑๐๙,๐๔๑.๐๐

**๗. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง
และธุรกิจตลาดแบบตรง**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนเมษายน ๒๕๖๙ จำนวน ๒๗ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๒๗ ราย ได้แก่

๑. บริษัท มามี แอนด์ ซิส จำกัด
๒. บริษัท โคฟ (ไทยแลนด์) จำกัด
๓. บริษัท บัวทองสมุนไพรและสปา จำกัด
๔. บริษัท เฟ แอนด์ เม จำกัด
๕. บริษัท ออรา ริช (ประเทศไทย) จำกัด
๖. บริษัท ธนารักษ์ อินเตอร์ฟู้ดส์ จำกัด
๗. บริษัท ซีนิธ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด
๘. บริษัท ธารา เอสเซนเชียลส์ จำกัด
๙. บริษัท เอ็มอาร์ดี ออดีโอ จำกัด
๑๐. บริษัท โอเรียนท์อินโนเวชั่น จำกัด
๑๑. บริษัท บีม เดต้า จำกัด
๑๒. บริษัท เพอร์ร่า เฮลท์ จำกัด
๑๓. บริษัท ซีต้าเวิร์ส จำกัด
๑๔. บริษัท อะแบ้ามี ริช โกลบอล จำกัด
๑๕. บริษัท พี เลิร์นนิ่ง เซนเตอร์ จำกัด
๑๖. บริษัท สตาร์ ไรซ์ บิวตี้ เฮลท์ จำกัด
๑๗. บริษัท บอกร์คอสเมติกส์ จำกัด
๑๘. บริษัท ธิญ-ออริซ่า จำกัด
๑๙. บริษัท เดอะ โกล-เก็ทเทอร์ส จำกัด
๒๐. บริษัท เฮ้าส์ ฟู้ดส์ กรุป เอเชีย แปซิฟิก จำกัด
๒๑. บริษัท เซอร์นิค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
๒๒. บริษัท ไตเติล มิวสิค จำกัด
๒๓. บริษัท เกรท แมทซ์ จำกัด
๒๔. บริษัท ยิง เอท อินโนเวชั่น โปรดักส์ จำกัด
๒๕. บริษัท วี โฮม โซลูชั่น จำกัด
๒๖. บริษัท มหาจักรดีเวลอปเม้นท์ จำกัด
๒๗. นางวรรกร จันทร์ประสิทธิ์

**การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง
และธุรกิจตลาดแบบตรง**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง ในเดือนเมษายน ๒๕๖๙ จำนวน ๑๑ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๘ ราย ได้แก่

๑. บริษัท โอลิไลฟ์ จำกัด
๒. บริษัท อะโทมี จำกัด
๓. บริษัท บี ดับเบิลยู แอล (ประเทศไทย) จำกัด
๔. บริษัท ไอยรา แพลนเน็ต จำกัด
๕. บริษัท อิลิท โกลบอล อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
๖. บริษัท รูบี มอร์ จำกัด
๗. บริษัท ไอเซเกอร์ อิตาลี จำกัด
๘. บริษัท ทิปโก้ เอฟแอนด์บี จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๓ ราย ได้แก่

๑. บริษัท บีเคดี วีว่า จำกัด
๒. บริษัท เนเซอร์ คอร์ จำกัด
๓. บริษัท ไปโอเมด เทคโนโลยี แอนด์ เฮลท์แคร์ จำกัด

**๘. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ
(ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)**

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

๘.๑ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๗ ราย ๒๔ ตัวอย่าง ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป	
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ทองรูปพรรณ เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๗ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๗ ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย

๙. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในเดือนเมษายน ๒๕๖๙ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	จำนวน	
๑. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๓,๓๔๕	เรื่อง/ครึ่ง/เล่ม
๑.๑ การตรวจข่าวประจำวัน	๖๓	เรื่อง
๑.๒ การวิเคราะห์ข่าว	๑๔	เรื่อง
๑.๓ การสื่อต่าง ๆ	๑๓	เรื่อง/ครึ่ง/เล่ม
- Infographic	๘	เรื่อง
- บทความ	๕	เรื่อง
๑.๔ การเผยแพร่	๓,๒๓๙	เรื่อง
(๑) Online	๑๐๔	เรื่อง
- Website	๒๑	เรื่อง
- Facebook	๖	เรื่อง
- Line	๗๗	เรื่อง
(๒) นิทรรศการ	๑	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	๓,๑๑๐	สื่อ
๑.๕ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สคบ.	๑๖	เรื่อง
(๑) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ	๓	เรื่อง
(๒) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางอิเล็กทรอนิกส์	๘	เรื่อง
(๓) การเผยแพร่บทความ	๕	เรื่อง

๑๐. ข่าวเด่นประจำเดือน

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๙ มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๕ เรื่อง ดังนี้

๑๐.๑ สคบ. ลงพื้นที่โคราช คุ้มครองสิทธิผู้เช่า สร้างความเป็นธรรมด้านที่อยู่อาศัย

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD

สคบ. @f @t @x @y @z www.ocpb.go.th ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๙ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายณรงค์ พูลพิพัฒน์) พร้อมด้วยพนักงานเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดนครราชสีมา (สคบ.จังหวัดนครราชสีมา) ได้ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัย ในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา ตามแผนการบังคับใช้กฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมมาตรการลดค่าครองชีพ และสร้างความเป็นธรรมในการอยู่อาศัย มุ่งคุ้มครองสิทธิของผู้เช่า ไม่ให้มีการเรียกเก็บค่าไฟฟ้าและค่าน้ำประปาเกินอัตราที่กำหนด อันเป็นการช่วยเหลือประชาชนผู้มีรายได้น้อย โดยเฉพาะกลุ่มผู้เช่าที่พักอาศัย ให้สามารถเข้าถึงบริการสาธารณูปโภคได้อย่างเป็นธรรม ทั้งนี้ เป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการจัดทำสัญญาเช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยตามรูปแบบสัญญามาตรฐานได้อย่างถูกต้อง ส่งผลให้การบังคับใช้กฎหมายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองสิทธิอย่างเหมาะสม

๑๐.๒ สคบ. ร่วมบันทึกเทปรายการ NBT มีคำตอบ ตอน : สงกรานต์สุขใจ ผู้บริโภคปลอดภัย ไม่ถูกเอาเปรียบ



เมื่อวันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๙ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เข้าร่วมรายการ “NBT มีคำตอบ” ณ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (NBT) ในตอน “สงกรานต์สุขใจ ผู้บริโภคปลอดภัย ไม่ถูกเอาเปรียบ” โดยมีการพูดคุยในประเด็นเกี่ยวกับการเช่ารถในช่วงเทศกาลสงกรานต์ การจองโรงแรมในช่วงวันหยุดยาว การซื้อแพ็คเกจทัวร์ท่องเที่ยว รวมถึงการซื้ออุปกรณ์ลดบุฟเฟต์ ว่า สคบ. มีแนวทางการกำกับดูแลอย่างไร ตลอดจนการดูแลเกี่ยวกับสินค้าที่ห้ามจำหน่ายในช่วงเทศกาลสงกรานต์ ที่เป็นสินค้าประเภทใดบ้าง และคำแนะนำในการเล่นน้ำสงกรานต์ให้มีความสุข ปลอดภัย และไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ ทั้งนี้ หากผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ สามารถร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรมในทุกจังหวัด หรือขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ รวมทั้งสามารถสอบถามผ่าน Chatbot “พี่ปกป้อง” ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๑๐.๓ “ศุภมาส” ห่วงผู้บริโภคถูกเอาเปรียบจาก “ธุรกิจขายตรง - ตลาดแบบตรง”
สั่ง สคบ. คุ่มเข้ม ยกเครื่องคุ้มครองผู้บริโภคครอบคลุมทุกมิติ



ข่าว 37/2569

วันที่ 17 เมษายน 2569

“ศุภมาส” ห่วงผู้บริโภคถูกเอาเปรียบจาก “ธุรกิจขายตรง - ตลาดแบบตรง”
สั่ง สคบ. คุ่มเข้ม ยกเครื่องคุ้มครองผู้บริโภคครอบคลุมทุกมิติ

17 เมษายน 2569 – นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เปิดเผยว่า รัฐบาลเดินหน้านายกระดับการกำกับดูแล “ธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง” เพื่อให้การเติบโตของธุรกิจเดินหน้าควบคู่กับการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเป็นรูปธรรม

นางสาวศุภมาส กล่าวว่า พฤติกรรมการซื้อขายผ่านช่องทางดิจิทัล เช่น โซเชียลมีเดียและแพลตฟอร์มออนไลน์ ขยายตัวต่อเนื่อง ทำให้ประชาชนเข้าถึงสินค้าได้สะดวกขึ้น แต่พบความเสี่ยงจากการโฆษณาเกินจริง การไม่เปิดเผยข้อมูล และเงื่อนไขที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งกระทบสิทธิของผู้บริโภคโดยตรง พร้อมกล่าวย้ำว่าผู้ประกอบการธุรกิจต้องดำเนินการอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ และยึดหลักจริยธรรม ไม่ใช่เพียงปฏิบัติตามกฎหมาย แต่ต้องสร้างความเป็นธรรมให้ผู้บริโภคในทุกขั้นตอน

นางสาวศุภมาส ได้สั่งการให้ สคบ. เร่งวิเคราะห์และรวบรวมข้อมูลปัญหาในทุกมิติ ทั้งด้านกฎหมาย โครงสร้างธุรกิจ และกลไกตลาด เพื่อจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายที่ชัดเจน ทันสถานการณ์ และสามารถนำไปใช้ได้จริง ซึ่งถือเป็นการวางรากฐานใหม่ให้ธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงของไทยเติบโตอย่างมีคุณภาพ พร้อมสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคในระยะยาว ทั้งนี้ สคบ. อยู่ระหว่างเร่งสรุปผลการศึกษา เพื่อนำเสนอแนวทางต่อรัฐบาล และพิจารณามาตรการใหม่ให้สอดคล้องกับเศรษฐกิจดิจิทัลในระยะต่อไป

๑๐.๔ “ศุภมาส” ชู กฎหมาย "สินค้าควบคุมฉลาก" ฉบับใหม่ของ สคบ. ตอบโจทย์คุ้มครองผู้บริโภค ยุค “ยานยนต์ไฟฟ้า” ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น



ข่าว 38/2569

วันที่ 20 เมษายน 2569

“ศุภมาส” ชู กฎหมาย "สินค้าควบคุมฉลาก" ฉบับใหม่ของ สคบ. ตอบโจทย์คุ้มครองผู้บริโภค ยุค “ยานยนต์ไฟฟ้า” ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น

วันนี้ (20 เมษายน 2569) นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เปิดเผยในระหว่างร่วมพิธีเปิดโรงงานผลิตรถยนต์บริษัท OMODA & JAECCO Manufacturing ประเทศไทย จำกัด ว่ารัฐบาลภายใต้การนำของ นายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อนสังคมไทยสู่สังคมคาร์บอนต่ำ (Carbon Neutrality) ส่งเสริมการใช้รถยนต์พลังงานสะอาด ตามนโยบาย “รถเก่าแลกรถใหม่” โดยการนำรถยนต์คันเก่า มาแลกเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ที่เป็นระบบไฟฟ้า 100% และระบบไฮบริด ตลอดจนผลักดันให้ประเทศไทยเป็น ศูนย์กลางการผลิตและส่งออก รถยนต์ไฟฟ้าที่สำคัญของโลก ส่งผลให้ปัจจุบันตลาดรถยนต์ไฟฟ้าได้รับความนิยมจากผู้บริโภค เนื่องจากตอบโจทย์มาตรการประหยัดพลังงานและสอดคล้องกับการดำเนินชีวิตยุคใหม่ที่รัฐบาลสนับสนุน ขณะเดียวกัน ตนในฐานะที่กำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือ สคบ. ยังให้ความสำคัญอย่างสูงสุดกับ “การคุ้มครองผู้บริโภค” ควบคู่ไปด้วย จึงได้มีการปรับปรุงกฎระเบียบ ที่สอดคล้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ในยุคปัจจุบัน

“ในวันนี้ได้ประสานกับผู้ประกอบการ เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับประกาศฉบับล่าสุดของ สคบ. ซึ่งเริ่มบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 21 มีนาคม 2569 ที่ผ่านมา โดยกำหนดให้รถยนต์ไฟฟ้า-รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า เป็นสินค้าควบคุมฉลากอย่างเป็นทางการ โดยผู้ประกอบการต้องแสดงฉลากที่มีข้อมูลครบถ้วนและเป็นธรรม เพื่อให้ผู้บริโภคมั่นใจและเปรียบเทียบสินค้าได้ก่อนตัดสินใจซื้อ หากผู้ประกอบการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม อาจเข้าข่ายกระทำความผิดตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคและต้องรับโทษตามที่กฎหมายกำหนด ” นางสาวศุภมาส กล่าว

สำหรับข้อมูลหลักบนฉลากที่ผู้ประกอบการต้องเปิดเผยอย่างชัดเจน ได้แก่ ชื่อสินค้า รุ่น และเครื่องหมายการค้า ชื่อและที่อยู่ผู้ผลิตหรือนำเข้า รายละเอียดทางเทคนิคของยานยนต์ ข้อมูลแบตเตอรี่ สมรรถนะ และระยะเวลาการใช้งาน วิธีใช้ ข้อแนะนำ และคำเตือนด้านความปลอดภัย รวมถึงราคาและเงื่อนไขที่เกี่ยวข้อง

นางสาวศุภมาส กล่าวทิ้งท้ายว่ากฎหมายและมาตรการของ สคบ. มิได้มีเจตนาเพื่อปิดกั้น การดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการแต่อย่างใด แต่เป็นการกำหนดมาตรฐานเพื่อสร้างความโปร่งใสและความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นในตลาด ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จะทำให้ผู้บริโภคสามารถตัดสินใจซื้อรถยนต์ได้อย่างมั่นใจ รวดเร็ว และได้รับความเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นผลดีต่อภาพรวมของอุตสาหกรรมอีกด้วย

๑๐.๕ สคบ. บันทึกเทปสัมภาษณ์ในรายการ “เปลี่ยนมุมมอง” ประเด็น “สคบ. คลอดกฎหมายคุ้มครอง ยกระดับคุ้มครองผู้บริโภคซื้อรถยนต์และรถยนต์ไฟฟ้า”



เมื่อวันที่ ๒๑ เมษายน ๒๕๖๙ เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายให้ นายศิริวิช คำหอมกุล นักสืบสวนสอบสวนปฏิบัติการ กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ ร่วมบันทึกเทปสัมภาษณ์ในรายการ “เปลี่ยนมุมมอง” ทางสถานีโทรทัศน์รัฐสภา ในประเด็น “สคบ. คลอดกฎหมายคุ้มครอง ยกระดับคุ้มครองผู้บริโภคซื้อรถยนต์และรถยนต์ไฟฟ้า” โดยทางรายการได้มีการพูดคุยเกี่ยวกับการที่ สคบ. ออกประกาศกำหนดให้รถยนต์และรถยนต์ไฟฟ้าเป็นสินค้าควบคุมฉลาก ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๙ เพื่อยกระดับความโปร่งใสและความปลอดภัย หลังจากความนิยมรถ EV เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ กำหนดให้ผู้ประกอบการต้องแสดงข้อมูลสำคัญ เช่น กำลังมอเตอร์ ความจุแบตเตอรี่ ระยะทางที่วิ่งได้ และเงื่อนไขการรับประกัน เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถตัดสินใจได้อย่างรอบคอบ มาตรการดังกล่าวครอบคลุมทั้งรถยนต์และจักรยานยนต์ไฟฟ้า พร้อมกำหนดมาตรฐานด้านระบบไฟฟ้าและการชาร์จหากไม่ติดฉลากหรือแสดงข้อมูลไม่ครบถ้วน มีโทษทั้งจำคุกและปรับไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท

ทั้งนี้ หากผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม สามารถขอคำปรึกษาได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือร้องเรียนผ่านทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect และเว็บไซต์ www.ocpb.go.th

๑๐.๖ สคบ. โกล่เกลี่ยแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

**สคบ. โกล่เกลี่ยแก้ไขปัญหา
เรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ฝ่ายประสานพันธ์

สบ. 1166

Facebook, Instagram, LINE, X, YouTube, TikTok, Pantip

www.ocpb.go.th

เมื่อวันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๖๙ นายชัยยุทธ ชัชชิตวพงษ์ ประธานอนุกรรมการ เป็นประธานการประชุมคณะอนุกรรมการโกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชุดที่ ๘ (ด้านการใช้บริการเวชกรรม ทันตกรรม และสถานเสริมความงาม) เพื่อพิจารณาเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ณ ห้องประชุม ๑ สคบ. โดยมีรายละเอียดดังนี้ กรณีผู้บริโภคได้เข้าใช้บริการรักษารากฟันที่คลินิกทันตกรรมแห่งหนึ่ง ภายหลังได้รับบริการปรากฏว่าเกิดอาการหน้าเขียว ปากไม่เท่ากัน และมีอาการกระตุก โดยผู้ร้องอ้างว่าเกิดจากการฉีดยาชา ทั้งนี้ ผู้บริโภคได้ติดต่อกลับไปยังคลินิกดังกล่าว แต่ทางคลินิกปฏิเสธความรับผิดชอบ ผู้บริโภคจึงขอความเป็นธรรม

ผลการพิจารณาของคณะอนุกรรมการฯ ผู้ถูกร้องมีความประสงค์นำข้อเสนอของผู้บริโภคกลับไปเสนอต่อผู้มีอำนาจพิจารณา และจะแจ้งผลให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบภายในวันที่ ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๙ ทั้งนี้ เมื่อได้รับผลการพิจารณาแล้ว ให้แจ้งผู้บริโภคทราบต่อไป และหากผู้บริโภคมีข้อโต้แย้งเป็นหนังสือประการใด ให้สำนักงานดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

๑๐.๗ สคบ. บันทึกเทปสัมภาษณ์ รายการพูดตรงประเด็น FM ๙๖.๐ ประเด็น : “ รมว. ศุภมาส สั่ง สคบ. ยกกระดับคุ้มครอง "ธุรกิจขายตรง-ตลาดแบบตรง" หวั่นผู้บริโภคถูกเอาเปรียบ ”



เมื่อวันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๖๙ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายให้ นายกิตติ อังมณีภรณ์ ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๔ เป็นผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ในรายการ “พูดตรงประเด็น” ทางสถานีวิทยุ FM ๙๖.๐ การให้สัมภาษณ์ครั้งนี้ เป็นการให้ข้อมูลในประเด็น “รมว.ศุภมาส สั่ง สคบ. ยกกระดับคุ้มครองธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง หวั่นผู้บริโภคถูกเอาเปรียบ” โดยได้กล่าวถึงการที่ สคบ. เดินหน้ายกระดับการกำกับดูแลธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ภายหลังพบว่าผู้บริโภคเผชิญปัญหาการหลอกลวงลงทุนและการโฆษณารายได้เกินจริงเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการชักชวนผ่านช่องทางออนไลน์ที่มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว มาตรการใหม่จะมุ่งเน้นการป้องกันเชิงรุก ได้แก่ การตรวจสอบแผนการตลาดล่วงหน้า การเพิ่มความถี่ในการตรวจสอบ และการกำหนดบทลงโทษให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น จากเดิมที่เน้นการรับเรื่องร้องเรียนเป็นหลัก พร้อมกันนี้ สคบ. ได้ย้ำหลักเกณฑ์ในการแยกธุรกิจขายตรงที่ถูกต้องตามกฎหมายออกจากการกระทำในลักษณะแชร์ลูกโซ่ โดยพิจารณาจากแหล่งที่มาของรายได้เป็นสำคัญ กล่าวคือ หากรายได้มาจากการจำหน่ายสินค้าให้แก่ผู้บริโภค ถือเป็นธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมาย แต่หากมุ่งเน้นการหาสมาชิก จะเข้าข่ายเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย อย่างไรก็ตาม สคบ. ยอมรับว่าการบังคับใช้กฎหมายยังมีข้อจำกัด โดยเฉพาะการติดตามการกระทำผิดในโลกออนไลน์ ซึ่งอยู่ระหว่างการเพิ่มความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ สคบ. ยังคงมุ่งเน้นการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะด้านความปลอดภัยของสินค้าและบริการ เพื่อป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

๑๐.๘ “ศุภมาส” ถอดบทเรียนคลินิกมรณะ ลี้ สคบ. คุ่มเข้มธุรกิจความงาม แรงตรวจสอบมาตรฐาน ปิดช่องโหว่กฎหมาย คุ่มครองผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๒๓ เมษายน ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้สั่งการเร่งด่วนให้ สคบ. ตรวจสอบข้อเท็จจริงจากเหตุการณ์สะเทือนใจกรณีผู้เสียชีวิตภายในคลินิกเสริมความงามชื่อดังในจังหวัดนครปฐม ซึ่งสร้างความกังวลต่อสังคมในวงกว้าง พร้อมยกระดับมาตรการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในธุรกิจเสริมความงามอย่างเป็นระบบนางสาวศุภมาส กล่าวว่า สิ่งสำคัญที่ต้องเร่งดำเนินการ คือการตรวจสอบ “สัญญาการให้บริการ” ของธุรกิจเสริมความงาม โดยให้พิจารณาอย่างจริงจังว่าควรกำหนดให้ธุรกิจประเภทนี้เป็น “ธุรกิจที่ควบคุมสัญญา” หรือไม่ เพื่อให้เกิดมาตรฐานที่ชัดเจน โปร่งใส และเป็นธรรมต่อผู้บริโภค

หากมีการกำหนดสัญญามาตรฐานอย่างชัดเจน จะช่วยระบุสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ประกอบการได้อย่างเป็นรูปธรรม ลดปัญหาการเอาเปรียบ และเป็นหลักฐานสำคัญในการดำเนินคดีทางแพ่ง โดย สคบ. สามารถใช้เป็นพยานเอกสารในการฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายแทนผู้บริโภคได้ทันที หากพบว่ามีความประมาทหรือให้บริการต่ำกว่ามาตรฐาน

นางสาวศุภมาส กล่าวย้ำว่า “สิทธิพื้นฐานของผู้บริโภคคือความปลอดภัย หากผลชันสูตรชี้ชัดว่าเกิดจากความประมาท สคบ. พร้อมเป็นตัวแทนญาติผู้เสียหายในการฟ้องร้องให้ถึงที่สุด” จึงได้มอบหมายให้ สคบ. เร่งประสานความร่วมมือกับกระทรวงสาธารณสุข และแพทยสภา เพื่อกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจน ลดความซ้ำซ้อน และพัฒนากลไกการกำกับดูแลแบบบูรณาการ โดยมีเป้าหมายไปสู่ระบบ One Stop Service ที่มีหน่วยงานหลักรับผิดชอบอย่างชัดเจนเพื่อให้การคุ้มครองประชาชนมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น พร้อมกันนี้ สคบ. ยังฝากเตือนประชาชนให้ตรวจสอบข้อมูลอย่างรอบคอบก่อนตัดสินใจใช้บริการด้านความงาม โดยเฉพาะการทำศัลยกรรมหรือหัตถการที่มีความเสี่ยง ๓ เรื่องสำคัญที่ต้องตรวจสอบก่อนตัดสินใจ คือ

ประการแรก ตรวจสอบใบอนุญาตสถานพยาบาล ต้องมีเลขที่ใบอนุญาต ๑๑ หลัก และแสดงไว้อย่างชัดเจนในสถานประกอบการ

ประการที่สอง ตรวจสอบรายชื่อแพทย์ผ่านเว็บไซต์ของแพทยสภา เพื่อยืนยันว่าเป็นแพทย์จริง และมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้อง

ประการที่สาม เก็บหลักฐานให้ครบถ้วน ทั้งสลิปการโอนเงิน ภาพถ่ายก่อนและหลังทำ รวมถึงภาพโฆษณา โปรโมชัน หรือข้อความประชาสัมพันธ์ เพื่อใช้เป็นหลักฐานหากเกิดปัญหาในภายหลัง

หากประชาชนพบเบาะแสคลินิกต้องสงสัย หรือถูกเอาเปรียบจากการใช้บริการ สามารถร้องเรียนได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

นางสาวศุภมาส ย้ำว่า ความสวยต้องมาพร้อมความปลอดภัย และ “สัญญามาตรฐาน” ไม่ใช่เพียงเอกสารทางธุรกิจ แต่คือเครื่องมือสำคัญในการปกป้องชีวิตและสิทธิของผู้บริโภคทุกคน

๑๐.๙ “ศุภมาส” เผย ๓ แนวทาง ช่วยเหลือผู้บริโภคได้รับผลกระทบยกเลิกเที่ยวบินกะทันหัน สั่ง สคบ. เดินหน้าเชิงรุก เยียวยา - ให้ความรู้ทุกมิติ



เมื่อวันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้สั่งการให้ สคบ. เร่งติดตามและแก้ไขปัญหากรณีสายการบินหลายแห่งทยอยประกาศยกเลิกเที่ยวบิน ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคในวงกว้าง ทั้งด้านแผนการเดินทางและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น ค่าที่พัก ค่าทัวร์ และค่าใช้จ่ายอื่นที่ไม่สามารถเรียกคืนได้ ประกอบกับข้อจำกัดของกฎหมายในบางกรณีที่ผู้โดยสารอาจไม่ได้รับค่าชดเชย สร้างความกังวลและความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนจำนวนมาก นางสาวศุภมาส กล่าวว่า ผลกระทบที่เกิดจากสถานการณ์ความขัดแย้งในตะวันออกกลาง ส่งผลต่อการเดินทางของประชาชน และสร้างความกังวลหลายด้าน ตนจึงได้เน้นย้ำให้ทุกหน่วยงานเร่งดูแลช่วยเหลือผู้บริโภครอบด้าน พร้อมกำชับ สคบ. ต้องเข้ามามีบทบาทในการช่วยเหลืออย่างเหมาะสม ทั้งในเชิงการแก้ไขปัญหาและการป้องกัน เพื่อให้ประชาชนได้รับความเป็นธรรมสูงสุด จากข้อสั่งการของรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการ สคบ. ได้กำหนดแนวทาง การช่วยเหลือผู้บริโภคอย่างเป็นรูปธรรม ๓ แนวทางสำคัญ ได้แก่

- ๑) ประสานความร่วมมือกับสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เพื่อผลักดันมาตรการช่วยเหลือผู้บริโภคให้มีความชัดเจน และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- ๒) การยกระดับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยเชิญผู้ประกอบการธุรกิจสายการบินและผู้บริโภคเข้าหารือร่วมกัน เพื่อหาทางออกที่เป็นธรรม และหากไม่สามารถตกลงกันได้ จะเสนอเรื่องต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อพิจารณาดำเนินคดีแทนผู้บริโภค
- ๓) เร่งสร้างองค์ความรู้และภูมิคุ้มกันให้แก่ประชาชน ผ่านการประชาสัมพันธ์สิทธิผู้โดยสารเงื่อนไขการชดเชย และข้อควรระวังในการจองตั๋วผ่านแพลตฟอร์มต่างประเทศ หรือสายการบินที่ไม่มีตัวแทนในประเทศไทย

การยกเลิกเที่ยวบินกะทันหันส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคเป็นวงกว้าง ไม่เพียงแต่ค่าโดยสารเครื่องบินแต่ยังรวมถึงการจองที่พัก การเช่ารถ การจองทริปท่องเที่ยว และค่าใช้จ่ายอื่นที่ได้วางแผนล่วงหน้าไว้ ทำให้ประชาชนต้องรับภาระความเสียหายจำนวนมาก ขณะนี้ สคบ. ได้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย สมาคมผู้ให้บริการสายการบิน และผู้ให้บริการสายการบิน เพื่อเร่งกำหนดแนวทางและมาตรการช่วยเหลือผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบจากการใช้บริการสายการบินอย่างเร่งด่วน หากประชาชนได้รับความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากสายการบินในกรณี ต่าง ๆ สามารถขอคำปรึกษาได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือผ่านเว็บไซต์ สคบ. และแอปพลิเคชัน OCPB Connect ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๑๐.๑๐ สคบ. ให้สัมภาษณ์ในรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น หลอกกรุบัตร - สัมคร
สินเชื่อซื้อคอร์สความงาม



สคบ. ให้สัมภาษณ์ในรายการ “สถานีประชาชน”
ประเด็น หลอกกรุบัตร-สัมครสินเชื่อซื้อคอร์สความงาม

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD

สคบ. 1114

ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๖๙ เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายให้ นายพศวัตน์ จุ่มปา นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ รักษาการผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑ ให้สัมภาษณ์รายการสถานีประชาชน ประเด็น หลอกกรุบัตร-สัมครสินเชื่อซื้อคอร์สความงาม โดยทางรายการมีการพูดคุยเกี่ยวกับ ผู้เสียหายร้องเรียนถูกพนักงานขายคลินิกความงามชื่อดังหลอกให้รูบัตรเครดิตซื้อคอร์ส โดยอ้างโปรโมชั่นเงินคืน แต่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไขจริง อีกทั้งยังนำข้อมูลส่วนตัวไปสัมครสินเชื่อเพิ่มเติมโดยไม่ได้รับอนุญาต ทำให้เกิดความเสียหายรวมกว่า ๒.๕ ล้านบาท ขณะนี้ผู้เสียหายได้แจ้งความกับตำรวจ และยื่นเรื่องต่อ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ หากผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม สามารถขอคำปรึกษาได้ที่ สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือร้องเรียนผ่านทางแอปพลิเคชัน OCPB connect และ เว็บไซต์ www.ocpb.go.th

๑๐.๑๑ “ศุภมาส” คุมเข้ม “ธุรกิจเงินกู้ออนไลน์” หลังพบ “กัณฑ์สัญญา” เอาเปรียบประชาชน พร้อมเตรียมยกเครื่องกฎหมาย สคบ. ก้าวทันยุคดิจิทัล



เมื่อวันที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีเปิดเผยว่า นายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย มีความห่วงใยผู้บริโภคต่อการใช้บริการต่าง ๆ ผ่านระบบออนไลน์ โดยเฉพาะการทำ “สัญญาดิจิทัล” ในรูปแบบการกู้ยืมเงินซึ่งอาจกลายเป็นช่องทางให้ผู้ประกอบธุรกิจฉวยโอกาสเอาเปรียบผู้บริโภค โดยเขียนข้อสัญญาเกินสมควรส่งผลให้ผู้บริโภคจำนวนมากต้องเผชิญกับ “กัณฑ์สัญญา” จากแอปพลิเคชันกู้เงินออนไลน์และการสมัครบริการต่าง ๆ ที่กำหนดเงื่อนไขซับซ้อน บีบให้ผู้บริโภคเสียเปรียบในระยะยาว ตนในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) จึงได้สั่งการให้ สคบ. เร่งเดินหน้าแก้ไขปัญหา และสร้างมาตรฐานสัญญาการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค โดยกำกับ สคบ. ต้องเข้ามามีบทบาทในการคุมเข้ม “ธุรกิจกู้ยืมเงิน” และสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ประชาชนได้รับความเป็นธรรมสูงสุด นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการ สคบ. ได้กำหนดแนวทางการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเป็นรูปธรรม ๓ แนวทางได้แก่

๑. กำหนดมาตรการในการบังคับใช้กฎหมายควบคุมสัญญาในเชิงรุก โดยมีประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องใช้ข้อสัญญาตามที่ประกาศฯ กำหนด และห้ามใช้เงื่อนไขสัญญาที่ไม่เป็นธรรม เช่น ห้ามนำข้อมูลไปเปิดเผยต่อบุคคลที่สามโดยไม่ได้ยินยอมเป็นหนังสือจากผู้กู้ ซึ่งมาตรการนี้ ไม่ว่าจะเป็นการทำสัญญาด้วยหนังสือหรือทำสัญญาผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ก็ต้องปฏิบัติตามประกาศฯ ดังกล่าว

๒. ออกประกาศฯ ควบคุมสัญญากับธุรกิจ ที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้บริโภค เช่น ธุรกิจขายห้องชุด ธุรกิจเช่าซื้อรถแทรกเตอร์และเครื่องจักรกลการเกษตร ธุรกิจให้บริการเช่ารถยนต์และรถจักรยานยนต์ และธุรกิจการให้บริการเสริมความงาม ซึ่งต้องครอบคลุมถึงสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ด้วย

๓. บูรณาการความร่วมมือกับภาครัฐ เอกชน และประชาชน เพื่อทบทวน ปรับปรุง และแก้ไขกฎหมายให้ทันต่อโลกดิจิทัลและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

ทั้งนี้ สคบ. จะพิจารณาทบทวนประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อกำหนดให้มีแบบสัญญามาตรฐาน สร้างความเป็นธรรมในการทำสัญญาระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภคมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการทำสัญญาในรูปแบบเอกสารหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคภายใต้แนวคิด “สคบ. ไกลตัว อุ่นใจผู้บริโภค” หากท่านพบความไม่เป็นธรรมจากการทำสัญญาหรือได้รับความเดือดร้อนในกรณีต่าง ๆ สามารถขอคำปรึกษาได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ และสามารถร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือเว็บไซต์ สคบ. www.ocpb.go.th ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๑๐.๑๒ “ศุภมาส” เผยนายกฯ ห่วงผู้บริโภคร้อน เหตุ “ทัวร์ล่ม” จี๋ สคบ. เร่งติดตามคดี พร้อมเยียวยาอย่างเป็นธรรม



เมื่อวันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เปิดเผยถึงสถานการณ์ปัญหาการให้บริการธุรกิจนำเที่ยวที่ไม่เป็นไปตามสัญญา หรือกรณี “ทัวร์ล่ม” ซึ่งยังคงเกิดขึ้นต่อเนื่อง และสร้างความเสียหายแก่ผู้บริโภคในวงกว้าง ทั้งด้านทรัพย์สินและแผนการเดินทาง โดยได้สั่งการให้ สคบ. เข้มงวดการดำเนินงานในทุกมิติ ทั้งการป้องกันความเสียหาย การให้ความช่วยเหลือผู้บริโภค และการติดตามความคืบหน้าคดีอย่างใกล้ชิด “รัฐบาลภายใต้การนำของ นายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง และจะใช้กลไกทางกฎหมายทุกมิติในการจัดการกับผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่เป็นธรรม เพื่อให้เกิดความโปร่งใส เป็นธรรม และสร้างความเชื่อมั่นได้อย่างยั่งยืน สำหรับกรณีนี้ ตนได้กำชับให้ สคบ. เร่งประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกรมการท่องเที่ยว ในการตรวจสอบใบอนุญาตและพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ควบคู่กับการเร่งให้ความช่วยเหลือผู้บริโภค ที่ได้รับความเสียหายให้ได้รับการเยียวยาอย่างเป็นธรรมและทันทั่วถึง พร้อมติดตามความคืบหน้าทางคดีอย่างใกล้ชิด และย้ำให้ สคบ. ยกระดับการแจ้งเตือนภัยผู้บริโภคอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว โดยเผยแพร่ข้อมูลข้อควรระวังในการเลือกซื้อแพ็คเกจทัวร์ โดยเฉพาะการตรวจสอบใบอนุญาตจากกรมการท่องเที่ยวและการหลีกเลี่ยงข้อเสนอราคาต่ำผิดปกติ ซึ่งอาจเป็นสัญญาณของการหลอกลวง” นางสาวศุภมาสกล่าว

นางสาวศุภมาส กล่าวเพิ่มเติมว่า จากข้อมูลในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๖๗ - ๒๕๖๘ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีมติให้ดำเนินคดีแพ่งแทนผู้บริโภคในกรณีซื้อบริการทัวร์ท่องเที่ยวหลายราย รวมมูลค่าความเสียหายเกือบ ๑๐๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท ทั้งนี้ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่ยังเกี่ยวข้องกับการโฆษณาขายแพ็คเกจทัวร์ในราคาต่ำผิดปกติ การไม่ดำเนินการตามโปรแกรมที่ตกลงไว้ การยกเลิกการเดินทางโดยไม่แจ้งล่วงหน้า รวมถึงการไม่คืนเงินให้แก่ผู้บริโภค ซึ่งล้วนส่งผลกระทบต่อผู้บริโภค และบั่นทอนความเชื่อมั่นต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวโดยรวมอย่างไรก็ตาม ขอให้ประชาชนใช้ความรอบคอบในการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว ตรวจสอบข้อมูลให้ครบถ้วนก่อนทำสัญญา และไม่หลงเชื่อโฆษณาที่เสนอราคาต่ำเกินจริง หากพบพฤติการณ์ต้องสงสัยหรือถูกเอาเปรียบ สามารถร้องเรียนได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๑๐.๑๓ การประชุมหารือแนวทางบูรณาการมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค กรณีสายการบิน ยกเลิกเที่ยวบินและการชดเชยค่าเสียหาย



เมื่อวันที่ ๒๘ เมษายน ๒๕๖๙ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นประธานการประชุมหารือแนวทางบูรณาการมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค กรณีสายการบินยกเลิกเที่ยวบิน และการชดเชยค่าเสียหาย ร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ โดยสภาพปัญหาของผู้ให้บริการมีหลายประเด็น ได้แก่ ปัญหาสายการบินมีการเลื่อนเที่ยวบิน ยกเลิกเที่ยวบิน ปัญหาการเยียวยาความเสียหายอันเนื่องมาจากการเลื่อนเที่ยวบิน ยกเลิกเที่ยวบิน เช่น ค่าที่พัก ค่าเช่ารถ ฯลฯ ปัญหาสายการบินมีการยกเลิกหรือเปลี่ยนเที่ยวบิน การติดต่อสายการบิน เพื่อหาแนวทางการเยียวยาค่อนข้างยากลำบาก ไม่มีช่องทางการติดต่อที่สามารถติดต่อได้สะดวกและไม่มีตัวกลางในการประสานรับเรื่อง ปัญหาของผู้ประกอบธุรกิจสายการบิน เนื่องจากสถานการณ์วิกฤตตะวันออกกลาง ทำให้ราคาน้ำมัน Jet A๑ ปรับเพิ่มขึ้นกว่า ๓ เท่า จากเดิม ๘๐ เหรียญสหรัฐต่อบาร์เรล เพิ่มแตะเป็น ๒๔๐ เหรียญสหรัฐต่อบาร์เรล ทำให้กระทบต่อต้นทุนสายการบิน (น้ำมันเป็นต้นทุนหลักของสายการบิน) สายการบิน จึงจำเป็นต้องปรับราคาโดยสารขึ้นบางส่วน ซึ่งยังไม่สามารถสะท้อนต้นทุนราคาค่าตัวได้ทั้งหมด เนื่องจากต้องคำนึงถึงราคาของผู้โดยสารเข้าถึงได้เป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม เมื่อปรับราคาขึ้น พบว่าทำให้ปริมาณความต้องการเดินทางของผู้โดยสารลดลง สายการบินจำเป็นต้องปรับลดเที่ยวบินให้สอดคล้องกับอุปสงค์ของการเดินทาง แต่อย่างไรก็ดีสายการบินยังคงพยายามให้บริการเที่ยวบินมากกว่า ๖๐% เพื่อรักษาการเดินทางของประเทศไทยไม่ให้หยุดชะงักถึงแม้ว่าเผชิญกับการขาดทุนทุกเที่ยวบินที่ให้บริการ ซึ่งมติที่ประชุม มีดังนี้

๑. กรณีสายการบินมีการยกเลิกเที่ยวบินจะมีการแจ้งให้ผู้บริโภคทราบล่วงหน้าก่อนเดินทางไม่น้อยกว่า ๗ วัน สำหรับเที่ยวบินระหว่างประเทศ และล่วงหน้าก่อนเดินทางไม่น้อยกว่า ๓ วันสำหรับเที่ยวบินภายในประเทศ ยกเว้นเป็นเหตุสุดวิสัย ตามแนวทางข้อบังคับ กบร. ฉบับที่ ๑๐๑

๒. กรณีผู้โดยสารซื้อบัตรโดยสารด้วยเงินสด ต้องดำเนินการคืนให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๔ วัน

๓. กรณีผู้โดยสารซื้อบัตรโดยสารด้วยบัตรเครดิต ต้องดำเนินการคืนให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาไม่เกิน ๔๕ วัน

๔. กรณีผู้โดยสารซื้อบัตรโดยสารจากตัวแทนของสายการบิน (OTA) ให้สายการบินกำหนดให้ตัวแทนฯ ต้องดำเนินการคืนให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาไม่เกิน ๖๐ วัน

๕. กรณีผู้โดยสารเลือกคืนเป็นวงเงินเพื่อใช้ในการเดินทางครั้งต่อไป (Credit shell) หรือบัตรกำนัลการเดินทาง (Travel Voucher) หรือไมล์สะสมตามโครงการสะสมไมล์ หรือสิ่งอื่นแทนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมดังกล่าว ต้องดำเนินการคืนเงินให้เสร็จภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับแบบแสดงความจำนองและเอกสารครบถ้วน

หากผู้โดยสารไม่ประสงค์จะรับเงินคืน แต่ประสงค์จะเดินทางโดยสายการบินเดิม สายการบินมีแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

๑. การเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินเพื่อเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางที่ระบุบนบัตรโดยสารหรือไปยังจุดหมายปลายทางอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิมโดยเร็วที่สุดภายในวันเดียวกัน หรือวันอื่นตามความสมัครใจในสายการบินเดิม

๒. การเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินเพื่อเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางที่ระบุบนบัตรโดยสารหรือไปยังจุดหมายปลายทางอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิมโดยเร็วที่สุดภายในวันเดียวกัน หรือวันอื่นตามความสมัครใจในสายการบินอื่น

๓. การเยียวยาความเสียหายต่อเนื่อง (Consequential Damages) เช่น ค่าที่พัก ค่าเช่ารถ ฯลฯ ผู้โดยสารสามารถเรียกร้องให้สายการบินพิจารณาชดเชยเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นได้ หากไม่สามารถตกลงกันได้ ผู้โดยสารสามารถใช้สิทธิตามกฎหมายได้ หรือผู้โดยสารสามารถยื่นเรื่องร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อใช้อำนาจตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ดำเนินคดีแทนผู้บริโภคในการเรียกค่าเสียหายที่เกิดขึ้นได้ตามกฎหมาย

๔. สายการบินต้องจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สามารถใช้งานได้จริงและมีประสิทธิภาพ เช่น ศูนย์บริการลูกค้า (call center) หรือช่องทางอื่นที่สามารถให้ข้อมูลและความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารได้อย่างทันท่วงที โดยต้องมีการบริหารจัดการให้สามารถรองรับปริมาณการติดต่อได้อย่างเหมาะสม และต้องเผยแพร่ข้อมูลช่องทางดังกล่าวให้ผู้โดยสารทราบอย่างชัดเจน

๕. กพท. จะมีการนัดสายการบิน ทหารหรือชี้แจงประเด็นดังกล่าว ในวันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๙ ในเรื่องการสื่อสาร การแจ้งทางเลือก การติดต่อสื่อสารได้ง่าย รวมทั้งการจัดการข้อร้องเรียนให้เร็วยิ่งขึ้น

๑๐.๑๔ “ศุภมาส” นำ ๓ ภาคีเครือข่าย ลงพื้นที่ย่านเยาวราช สร้างความเชื่อมั่น การ์รันตี “ทองดี - มีมาตรฐาน”



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้รับมอบหมายจากนางศุภจี สุธรรมพันธุ์ รองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์ นำคณะโดย นายธรรรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค นายจิตติ ตั้งสิทธิ์ภักดี นายกสมาคมค้าทองคำ และนายสุเมธ ประสงค์พงษ์ชัย ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ลงพื้นที่ร้านค้าทองคำรูปพรรณย่านเยาวราช เพื่อติดตามการดำเนินงานโครงการส่งเสริมมาตรฐานผู้ค้าส่งทองคำรูปพรรณไทย สร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชน ต่อมาตรฐานทองคำรูปพรรณที่ได้คุณภาพและมีการแสดงฉลากครบถ้วนตามกฎหมาย ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างสมาคมค้าทองคำ สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีฯ และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เพื่อยกระดับมาตรฐานทองคำรูปพรรณไทย ทั้งด้านน้ำหนัก ความบริสุทธิ์ของทอง การแสดงฉลากสินค้า และกระบวนการตรวจสอบคุณภาพ ให้ประชาชนมั่นใจได้ว่าทองคำที่ซื้อไปมีคุณภาพ ถูกต้อง และเป็นไปตามมาตรฐานสากล ทั้งนี้ จะมีการเก็บตัวอย่างทองคำรูปพรรณไปตรวจสอบอย่างละเอียด เพื่อการันตีว่าร้านค้าทองคำผ่านมาตรฐาน การลงพื้นที่ครั้งนี้สืบเนื่องมาจากการสำรวจในตะวันออกกลาง ส่งผลให้ราคาทองคำผันผวน มีการปรับราคาถึง ๒๐ ครั้ง ในช่วงวันที่ผ่านมา ซึ่งท่านอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมีความห่วงใยประชาชนที่ได้ซื้อขายและออมทองคำทั้งผ่านหน้าร้าน และระบบออนไลน์ จึงต้องเร่งสร้างความเชื่อมั่น โดยดิฉันได้นำ ๓ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาลงพื้นที่ตรวจสอบทองคำถึงหน้าร้าน เพื่อให้ประชาชนมั่นใจได้ว่าทองที่ซื้อไปได้คุณภาพจริง ผ่านกระบวนการตรวจสอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วยความโปร่งใส

นางสาวศุภมาสกกล่าวทิ้งท้ายว่า ในส่วนที่ตนกำกับดูแล สคบ. ได้กำกับให้ดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงรุกทุกมิติ เช่น กรณีที่มีผู้เสียหายจากการยกเลิกเที่ยวบิน ทวีร์ทิพย์ การซื้อสินค้าออนไลน์ไม่ตรงปก รวมถึงการจำหน่ายรถยนต์ไฟฟ้าที่ต้องมีฉลากกำกับตามกฎหมาย เป็นต้น ซึ่ง สคบ. อยู่ระหว่างดำเนินการและจะมีการลงพื้นที่ติดตามอย่างต่อเนื่อง หากประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการซื้อสินค้าและบริการ สามารถติดต่อได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๖๖๖ หรือผ่านทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect

๑๐.๑๕ “ศุภมาส” เปิดงานวันคุ้มครองผู้บริโภคไทย ๒๕๖๙ เดินหน้ายกระดับระบบคุ้มครองผู้บริโภคเชิงรุก



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นประธานในพิธีเปิดงาน วันคุ้มครองผู้บริโภคไทย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๙ ณ ลานอเนกประสงค์ อาคารรัฐประศาสนภักดี (อาคาร B) ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ถนนแจ้งวัฒนะ โดยประกาศเดินหน้ายกระดับระบบคุ้มครองผู้บริโภคเชิงรุกเต็มรูปแบบ สอดรับบริบทเศรษฐกิจดิจิทัล มุ่งสร้าง ความเป็นธรรม ลดภาระค่าครองชีพ และเสริมความเชื่อมั่นให้ประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม

นางสาวศุภมาส กล่าวว่า การคุ้มครองผู้บริโภคถือเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิต ของประชาชนและเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบเศรษฐกิจไทย โดยเฉพาะในยุคดิจิทัลที่เอื้อให้การเข้าถึงสินค้า และบริการสะดวกยิ่งขึ้น ขณะเดียวกันก็เพิ่มความเสี่ยงในรูปแบบใหม่ ทั้งด้านความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือ ของข้อมูล โดย สคบ. ต้องปรับตัวเข้าไปหาประชาชน ไม่ต้องรอให้ประชาชนเดินเข้าหา และตระหนักว่าหน้าที่ ของ สคบ. คือการดูแลประชาชนและไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงโอกาสทางเศรษฐกิจ ได้อย่างปลอดภัยและเป็นธรรม งานในปี นี้ จัดขึ้นระหว่างวันที่ ๒๙ - ๓๐ เมษายน ๒๕๖๙ ภายใต้แนวคิด การขับเคลื่อน “นโยบาย สคบ. พลัส” ผ่านกรอบนโยบายสำคัญ ๕ ด้าน

ประการแรก ยกกระดับการทำงานเชิงรุก มุ่งป้องกันปัญหา ก่อนเกิดความเสียหายโดยให้ ความสำคัญกับการสร้างความรู้และเสริมศักยภาพให้ประชาชนสามารถปกป้องสิทธิของตนเองได้ตั้งแต่ต้นทาง

ประการที่สอง พัฒนาระบบบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ผ่านการบูรณาการ ความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินการมีขั้นตอนที่ชัดเจน ระยะเวลาที่แน่นอนและสามารถ แก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จอย่างเป็นธรรม

ประการที่สาม กำกับดูแลธุรกิจแพลตฟอร์มออนไลน์และ E-Commerce อย่างเข้มงวดโดยเน้น ให้แพลตฟอร์มมีความรับผิดชอบร่วมต่อผู้บริโภค ไม่ใช่เพียงเป็นพื้นที่กลางในการซื้อขายสินค้า

ประการที่สี่ ยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคด้วยเทคโนโลยีและปัญญาประดิษฐ์ (AI) อาทิ การตรวจจับโฆษณาไม่เป็นธรรม การเฝ้าระวังสินค้าและบริการที่ผิดกฎหมาย การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียน และการติดตามพฤติกรรมผู้ประกอบการกลุ่มเสี่ยง พร้อมยกระดับการให้บริการประชาชนผ่านสายด่วน ๑๑๖๖ ให้สามารถเข้าถึงได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง รวมถึงพัฒนา Chatbot “OCPB Connect” และเชื่อมโยงระบบรับเรื่องร้องเรียนกับแพลตฟอร์ม Traffy Fondue เพื่ออำนวยความสะดวกในการแจ้งปัญหาและติดตามสถานะได้อย่างต่อเนื่อง

ประการที่ห้า สคบ. เป็นองค์กรสีขาว ที่ยึดหลักธรรมาภิบาลในการดำเนินงาน โดยมุ่งเน้นความสุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ปราศจากการทุจริต การเลือกปฏิบัติ และผลประโยชน์ทับซ้อน

“การขับเคลื่อนนโยบาย สคบ. พลัส จะต้องทำให้ประชาชนเข้าถึงการคุ้มครองได้จริง ไม่ใช่เพียงในเชิงกฎหมาย แต่ต้องเห็นผลในทางปฏิบัติ โดยยึดหลักความรวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม” นางสาวศุภมาส กล่าว ทั้งนี้ ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากการซื้อสินค้าและบริการ หรือประสงค์ขอคำปรึกษา สามารถติดต่อได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect และเว็บไซต์ www.ocpb.go.th ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๑๑. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดประชุมสัมมนาให้ความรู้แก่ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งในเดือนเมษายน ๒๕๖๙ ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๓ ครั้ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. การจัดประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

๑.๑ โครงการแก้ปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการ ประเด็นการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และบริการดิจิทัล ร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดอุดรธานี

การจัดโครงการแก้ปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการ ประเด็นการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และบริการดิจิทัล ร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์และบริการดิจิทัล เมื่อวันที่ ๒ , ๒๓ เมษายน ๒๕๖๙ ณ จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดอุดรธานี กลุ่มเป้าหมาย จังหวัดละ ๘๐ คน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนนโยบายและยุทธศาสตร์)



**ก้าวสำคัญสู่ความปลอดภัยทางออนไลน์:
สคบ. เปิดเวทีรับฟังความเห็น**
"ร่างกรอบแนวทางคุ้มครองผู้บริโภคในธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์และบริการดิจิทัล"
ยูโมเดลแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD

สายด่วน 1166 ส่วนนโยบายและยุทธศาสตร์



สคบ. เปิดเวทีรับฟังความเห็น
"ร่างกรอบแนวทางคุ้มครองผู้บริโภคในธุรกรรม
อิเล็กทรอนิกส์และบริการดิจิทัล"
ยูโมเดลแก้ปัญหาเชิงบูรณาการครั้งที่ 3 จังหวัดอุดรธานี

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD

สายด่วน 1166 ส่วนนโยบายและยุทธศาสตร์

๑.๒ โครงการชั่งช้อมความเข้าใจเกี่ยวกับการทำสัญญาเช่าที่อยู่อาศัย

การจัดโครงการชั่งช้อมความเข้าใจเกี่ยวกับการทำสัญญาเช่าที่อยู่อาศัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรับฟังสภาพปัญหาในพื้นที่และข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปสู่การขับเคลื่อนการคุ้มครองผู้บริโภคให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และสร้างความเป็นธรรมในการอยู่อาศัย โดยมุ่งคุ้มครองสิทธิของผู้เช่า ไม่ให้มีการเรียกเก็บค่าไฟฟ้าและค่าน้ำประปาเกินอัตราที่กำหนด อันเป็นการช่วยเหลือประชาชนผู้มีรายได้น้อย โดยเฉพาะกลุ่มผู้เช่าที่พักอาศัย ให้สามารถเข้าถึงบริการสาธารณูปโภคได้อย่างเป็นธรรม ทั้งนี้ ยังเป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดทำสัญญาเช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยตามรูปแบบสัญญามาตรฐานได้อย่างถูกต้อง ส่งผลให้การบังคับใช้กฎหมายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองสิทธิอย่างเหมาะสม เมื่อวันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๘ ณ ห้องประชุมสารสิน มหาวิทยาลัยขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๕๐ คน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓



สคบ. ชั่งช้อมความเข้าใจสัญญาเช่าที่อยู่อาศัย
พร้อมลงพื้นที่ตรวจผู้ประกอบการธุรกิจในจังหวัดขอนแก่น
ย้าคู่ครองผู้เช่า ไม่ให้เรียกเก็บค่าไฟ-ค่าน้ำเกินอัตรา

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD

สคบ. 1111

Facebook, Instagram, Line, YouTube, Twitter, TikTok, Website: www.ocpb.go.th

ฝ่ายประชาสัมพันธ์

๑.๓ โครงการพัฒนาระบบข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๑ (OCPB Big Data)

การจัดโครงการพัฒนาระบบข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๑ (OCPB Big Data) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพลิกโฉมการทำงานของ สคบ. สู่การคุ้มครองผู้บริโภคเชิงรุกอย่างเป็นรูปธรรม โดยมุ่งบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานพันธมิตร ๑๑ หน่วยงาน เพื่อเชื่อมโยงฐานข้อมูลสำคัญเข้าด้วยกัน พร้อมนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) และเทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) มาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมความเสี่ยง คัดกรองผู้ประกอบการธุรกิจที่อาจกระทำผิด และยกระดับสู่ระบบแจ้งเตือนภัยล่วงหน้า (Proactive Alert) ที่สามารถแจ้งเตือนประชาชนได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ ผ่านช่องทางดิจิทัลที่เข้าถึงง่าย เช่น แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ OCPB Care เครือข่าย Line OA “@OCPBConnect” และแชทบอทอัจฉริยะ “พีปกป้อง” เมื่อวันที่ ๙ เมษายน ๒๕๖๙ ณ โรงแรมแกรนด์ ริชมอนด์ จังหวัดนนทบุรี กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๑๐๐ คน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ)



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

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

๑. คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาการโฆษณารับเหมาก่อสร้างอาคารพาณิชย์ อาคารที่พักอาศัย สถานที่ทำการของบริษัท ส.แสงทองการช่าง จำกัด

๒. คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณาข้อหาหรือของสมาคมการค้าผู้ประกอบการธุรกิจห้องเช่าเกี่ยวกับนิยามคำว่า “ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ” ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๙

๒. พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา (ฉบับที่...) พ.ศ.

๓. พิจารณาทบทวนประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการรับจ้างก่อสร้างอาคารเพื่อการอยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๙ (ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานสัญญาการรับจ้างก่อสร้างอาคารเพื่อการอยู่อาศัย

๓. คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณามาตรการแก้ไขปัญหาสินค้ารถยนต์ Volvo EX๓๐

๒. ขอให้พิจารณามาตรการแก้ไขปัญหาชุดสร้างแรงดันเสริมความปลอดภัย ยี่ห้อ ทาคาตะ

๓. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC

คณะอนุกรรมการคณะต่างๆ

๑. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๕ เรื่อง

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ห้างหุ้นส่วนจำกัด พีเค เนิร์สซิง แคร่ และนางสาวธนัญญา คำโพธิ์ หุ้นส่วนผู้จัดการห้างฯ และในฐานะผู้รับเงิน

๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท วอลโว่ คาร์ (ประเทศไทย) จำกัด

๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวพุทธรักษา แก้วสาลี

๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่เมอร์คูรี คลินิกเวชกรรม โดยบริษัท ยูนิเวอร์ส.บิวตี้.ริช จำกัด และออกสการ์คลินิกเวชกรรม โดยบริษัท บิวตี้ แบชฟิค (ประเทศไทย) จำกัด และ Care 360X onec คลินิกเวชกรรม โดยบริษัท จี.โอ.ดี. โฮลดิ้ง จำกัด

๕. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายอิทธิพัทธ์ ภัทรไพบูลย์กิจ (ผู้ร้อง)

๒. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๑๗ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาทบทวนมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๖๙ เมื่อวันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ กรณีดำเนินคดีแพ่งแก่การเคหะแห่งชาติ

๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายศักดิ์ชัย ลิ้มสุข ผู้ขออนุญาตจัดสรรที่ดิน ในโครงการปิยะพัฒนา เฟส ๗

๓. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวศันสนีย์ ณรงค์ศักดิ์ภูมิ

๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาววนิดา ศุภกานินิต

๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวศิริวรรณ ทิรเลิศ

๖. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์นางสาวสุภาวดี อุฬารพนิชยพล

๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายวรุตม์ กิจศรีนภดล

๘. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางศศิธร (เดิมชื่อ นางวารีย์) แซ่ลิ้ม

๙. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ไทยโฮม ลิสซิ่ง จำกัด

๑๐. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวเพชรไพลิน ริพล

๑๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ราชธานี พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด

๑๒. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายอภิพล เพ็ญกิตติ

๑๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ห้างหุ้นส่วนจำกัด สมเด็จพระโมเดิร์นโฮม

๑๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท โมเดิร์นเทจ เฮาส์แอนด์ดีไซน์ จำกัด

๑๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ลาภานิษฐ์ คำวิสุต จำกัด

๑๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ราษฎร์บูรณะ อัลไลแอนซ์ จำกัด

๑๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท คอนติเนนตัล ซิตี จำกัด

๓. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณามาตรการแก้ไขปัญหาสินค้ารถยนต์ Volvo EX๓๐

๒. ขอให้พิจารณากรณีตู้ชาร์จรถไฟฟ้า โหมด ๔ ของบริษัท พลังงาน มหานคร จำกัด เกิดการระเบิด

๓. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC

๔. คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาการทบทวนประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง กำหนดประเภทของสินค้าให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๖๕ และบัญชีแนบท้ายประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง กำหนดประเภทของสินค้าให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๖๕

๕. คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา (ฉบับที่...) พ.ศ.

๖. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการแหล่งท่องเที่ยวกลางแม่น้ำโขง (แพหาดแห่) อ.ธาตุพนม ในช่วงเทศกาลสงกรานต์

๒. การจัดกิจกรรมวันคุ้มครองผู้บริโภคไทย ประจำปี ๒๕๖๙

๓. การเฝ้าระวังสถานการณ์สินค้า และราคาน้ำมัน กำชับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงพื้นที่สำรวจ

๗. คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิด ที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๕ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาคดีนางสาวประภากรณ แสงแก้ว กับบริษัท ธนธรรม ออโต้เซอร์วิส จำกัด
๒. ปรับนิติบุคคลและกรรมการบริษัท ๒๕% จากค่าของกลาง ๑๘,๕๐๐ บาท ให้ของกลาง ตกเป็นของแผ่นดิน

๓. พิจารณาเปรียบเทียบปรับ นายมนตรี ศรีพนม ชัดหนังสือเรียก เป็นเงินจำนวน ๗,๐๐๐ บาท

๔. พิจารณาเปรียบเทียบปรับนายศักดิ์นรินทร์ คุปวานิชพงษ์ ชายสินค้าที่ควบคุมฉลาก ตามมาตรา ๓๐ โดยไม่มีฉลากหรือมีฉลาก แต่ฉลากหรือการแสดงผลฉลากนั้นไม่ถูกต้อง เป็นเงิน จำนวน ๕,๐๐๐ บาท

๕. พิจารณาเปรียบเทียบปรับ นายพชร ผูกพานิช ชัดหนังสือเรียก โดย เป็นเงินจำนวน ๒๐,๐๐๐ บาท

๘. คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๙ ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภค และผู้ประกอบการธุรกิจ จำนวน ๗ ครั้ง เรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๘ เรื่อง ผู้ร้อง จำนวน ๑๐ ราย ไกล่เกลี่ยสำเร็จ จำนวน ๔ เรื่อง ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ จำนวน ๔ เรื่อง และจำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย ๑๑๘,๐๐๐.๐๐ บาท (หนึ่งแสนหนึ่งหมื่นแปดพันบาทถ้วน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ย เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ ได้รับการชดเชย (บาท)
ชุดที่ ๒ (ด้านสัญญา)	๔	๔	๖	๑	๓	-
ชุดที่ ๔ (ด้านโฆษณา)	๑	๒	๒	๒	-	๑๑๘,๐๐๐.๐๐
ด้านเวชกรรม ทันตกรรม สถาน เสริมความงาม	๒	๒	๒	๑	๑	-
รวม	๗	๘	๑๐	๔	๔	๑๑๘,๐๐๐.๐๐

๑๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๙ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สํารวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการผ่านช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้อยละ ๙๙.๑๗

- | | | |
|--|-------------|-----|
| ๑) แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม | จำนวน ๒๔๖ | ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐ % | | |
| ๒) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) | จำนวน ๒๔๖ | ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๙.๕๙ % | | |
| ๓) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ | จำนวน ๒,๕๗๑ | ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๙๔ % | | |
