

สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค และรายงานผลการดำเนินงาน
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙
(เดือนพฤษภาคม 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

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

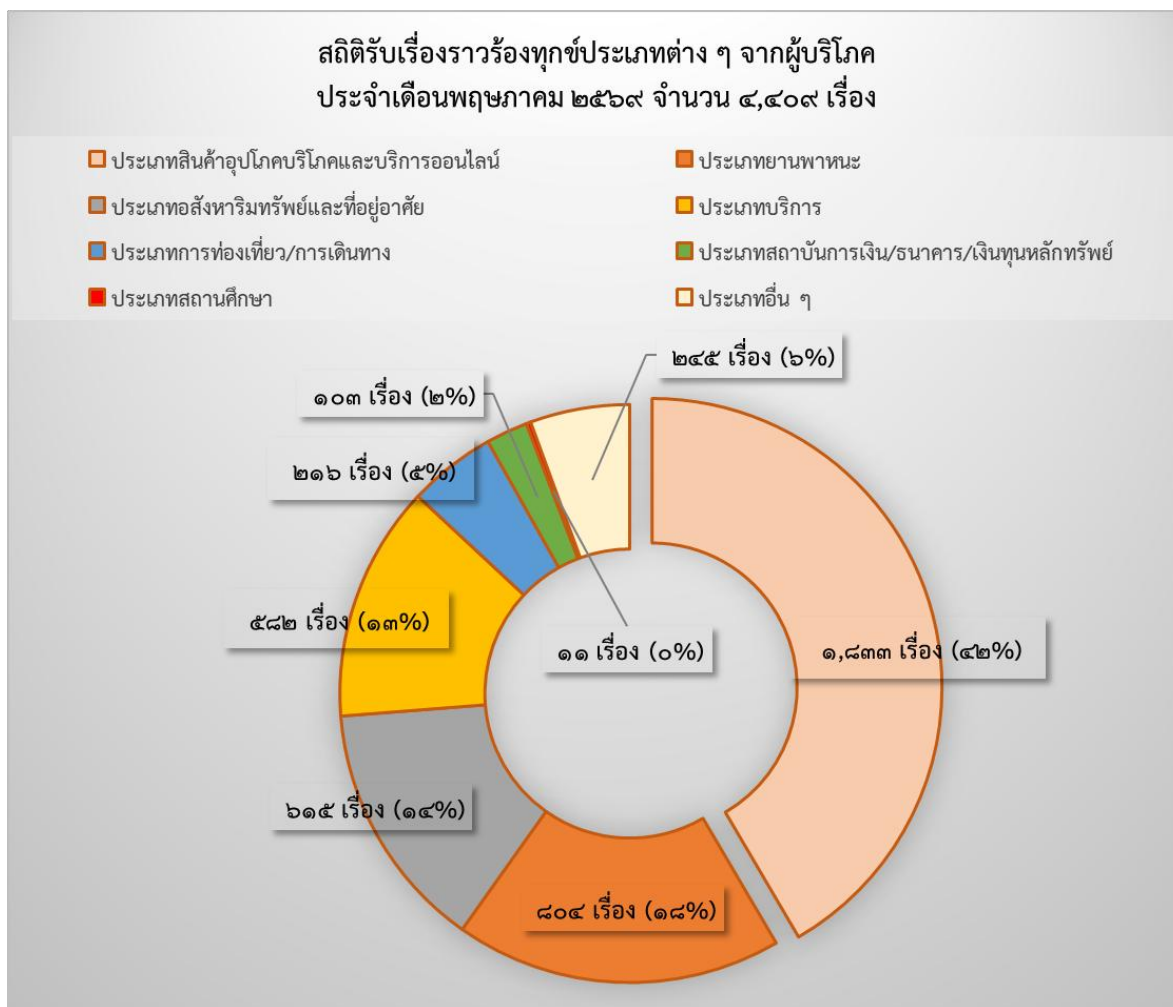
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานสรุปผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะเป็นประโยชน์ให้แก่หน่วยงานต่างๆ และประชาชนทั่วไปสามารถนำข้อมูลผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

**สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค
และผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙**

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค (ส่วนกลาง/กทม. และส่วนภูมิภาค)
ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๔,๔๐๙ เรื่อง

แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค



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

๑.๑ สถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ที่เข้ามามากที่สุด

ประเภทเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับ		
ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)
๑.	ซื้อขายสินค้าออนไลน์ อาทิเช่น - โทรศัพท์เคลื่อนที่/คอมพิวเตอร์ - ของรางวัล/คอยน์ ที่สะสมถูกยึดจากแพลตฟอร์ม - แพลตฟอร์มจัดส่งของล่าช้า ไม่ตรงปก - บริการดิจิทัล/ค่าเช่า/ค่าสมัครสมาชิกของแพลตฟอร์ม - เครื่องใช้ไฟฟ้า/เครื่องใช้อิเล็กทรอนิกส์ - สินค้าประเภทอื่น ๆ	๑,๒๓๗ ๑๙๐ ๑๘๑ ๑๕๓ ๑๓๘ ๗๕ ๕๐๐
๒.	รถยนต์	๗๗๒
๓.	อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๒๖๔
๔.	สินค้าบริโภค	๑๘๓
๕.	สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย	๑๘๑

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๓๑๖ เรื่อง ผู้บริโภค ๑,๓๘๓ ราย เป็นเงิน ๑๗,๐๗๒,๕๖๑.๐๐ บาท (สิบเจ็ดล้านเจ็ดหมื่นสองพันห้าร้อยหกสิบเอ็ดบาทถ้วน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ส่วนบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์	๗๐๗	๗๐๗	-
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๖๐	๑๒๕	๗,๐๕๖,๘๔๓.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๓๒๐	๓๒๐	๑๐๙,๑๔๔.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๔๓	๔๕	๙,๙๐๔,๕๗๔.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๑๗๐	๑๗๐	๒,๐๐๐.๐๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๑๖	๑๖	-
รวม	๑,๓๑๖	๑,๓๘๓	๑๗,๐๗๒,๕๖๑.๐๐

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

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปัจุบันประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปัจุบันประมาณที่ผ่านมา มาด้วย)

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินการรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒๐ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๓๘ ราย เป็นเงิน ๑๔,๔๖๔,๙๕๐.๐๐ บาท (สิบสี่ล้านสี่แสนหกหมื่นสี่พันเก้าร้อยห้าสิบบาทถ้วน)

๔. การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒๒ คดี ผู้บริโภค ๘๙ ราย เป็นเงิน ๑๗,๐๖๒,๙๗๑.๐๐ บาท (สิบเจ็ดล้านหกหมื่นสองพันเก้าร้อยเจ็ดสิบบาทถ้วน)

๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๘ คดี ผู้ประกอบการธุรกิจ จำนวน ๑๒ ราย เป็นเงิน ๔๖๐,๐๐๐.๐๐ บาท (สี่แสนหกหมื่นบาทถ้วน)

๖. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

ได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล จำนวน ๕ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๕ ราย เป็นเงิน ๓๗๓,๙๙๒.๐๐ บาท (สามแสนเจ็ดหมื่นสามพันเก้าร้อยเก้าสิบบาทถ้วน)

๗. ข้อมูลการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

๗.๑ การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน จำนวน ๒๐ ราย

๗.๒ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง จำนวน ๒๖ ราย

๘. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ

ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์การประกอบธุรกิจต่าง ๆ ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ดังนี้

๘.๑ ตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป จำนวน ๔๔ ราย ๑๒๙ ตัวอย่าง

๙. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๕๓๓ เรื่อง/ครั้ง/เล่ม/สื่อ

๑๐. ข่าวเด่นประจำเดือน

มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒๙ เรื่อง ได้แก่ (๑) “ศุภมาส” สั่ง สคบ. ลุยเกาะเกร็ด! สอบร้านปั้นดินเผา เบี่ยงส่งของ คืบความเป็นธรรมให้ผู้บริโภค (๒) “ศุภมาส” สั่งการ สคบ.โคราช ลงพื้นที่สอบปมน้ำดื่มมีสารปนเปื้อน ย้ำ! ผู้บริโภคต้องได้รับความคุ้มครองอย่างเป็นธรรม (๓) “ศุภมาส” ลุยเอง ลงพื้นที่สร้างความเชื่อมั่นผู้บริโภค หลังพบเคสปลากะปองไม่ตรงปก สั่ง สคบ. ติดตามเรื่องร้องเรียนใกล้ชิด ลุยตรวจทุกจังหวัด (๔) “ศุภมาส” ห่วง “บุหรีไฟฟ้า” ลอบขายเกลื่อนออนไลน์ สั่ง สคบ. จับมือ ตำรวจ คุ่มเข้ม ย้ำชัดบุหรีไฟฟ้าเป็น “สินค้าผิดกฎหมาย” (๕) “ศุภมาส” เอาจริง สร้างความแข็งแกร่งอย่างต่อเนื่องในทุกระดับ ป้องปรามและให้ความรู้ภัยจากบุหรีไฟฟ้าแก่เยาวชน (๖) ไม่จบแค่ที่เดียว! “ศุภมาส” สั่งสแกนปลากะปองทั่วประเทศ หลังผู้ว่าฯ สมุทรสงคราม พบเพิ่ม “โรงงานปลากะปองเก๊” (๗) เชิงรุกเต็มสูบ! “ศุภมาส” สั่งระงับขายทันที กระติก Thermos ๒ รุ่นทั้งหน้าร้าน และออนไลน์ หลัง ตปท. เกิดเหตุระเบิดระหว่างใช้งาน สคบ.เดินหน้าคุมเข้ม สินค้าไม่ได้มาตรฐาน (๘) “ศุภมาส” ลุยบางลำพู กำชับควบคุมราคา “ชุดนักเรียน” รับเทศกาลเปิดเทอม ช่วยแบ่งเบาภาระผู้ปกครอง สั่งคุมเข้มร้านค้าจัดโปรเกินจริง บังคับซื้อพวง สก๊ตสินค้าไม่ได้คุณภาพ ห้ามนำจำหน่ายเด็ดขาด

(๙) “ศุภมาส” สังกัณ “ช่างหนึ่ง” ต้นรับเหมาร้างบ้าน หลอกเหยื่อ ๖๐ ราย เสียหาย ๔๕ ล้านบาท ๑๒ พ.ค. นี้ สคบ. เรียกเคลียร์ด่วน (๑๐) “ศุภมาส” จี้แก้ ๓ ปมร้อน “ชำรุด - ลอยแพ - ราคาดี” ช่วยผู้ซื้อรถ EV เตือนร้อนกว่า ๑,๓๐๐ ราย สั่ง สคบ. ทำ e - Book ฉลาก เช็กก่อนซื้อ สร้างการรับรู้ผู้บริโภคด่วน (๑๑) สคบ. ร่วมรายการ NBT มีคำตอบ ประเด็น : “เจาะลึก ๓ สัญญาคุมเข้มจาก สคบ.: สร้างบ้าน - เช่าที่พัก - ซื้อรถ อย่างไรไม่ให้โดนเอาเปรียบ” (๑๒) “ศุภมาส” ลุยตรวจโชว์รูมรถ EV บังคับติดฉลาก ระบุ “มาตรฐานทดสอบระยะทางวิ่ง” ให้ชัด ฝ่าฝืนคุก ๖ เดือน ปรับ ๑ แสน (๑๓) “ศุภมาส” สั่ง สคบ. เร่งสอบข้อเท็จจริง “ติดตั้งโซลาร์เซลล์ไม่ได้มาตรฐาน” เสียไฟไหม้ - สูญเงินกว่า ๕๐๐,๐๐๐ บาท เตือนประชาชนเช็กฉลาก - มอก. ก่อนตัดสินใจซื้อ (๑๔) “ศุภมาส” ลุยไม่ปล่อย ปม “เกียวกะชู่” สั่ง สคบ. ขอนแก่น ลงตรวจ ผนึก อย. คุมเข้มความปลอดภัยอาหาร เปิดสิทธิเยียวยาทางแพ่งเต็มที่ (๑๕) “ศุภมาส” มอบ “ประเดิมชัย - พชรินทร์” ติดตามเคส “โซลาร์เซลล์ไม่ได้มาตรฐาน” หลังร่วมวงหารือ พลังงาน-สมอ.-สคบ. เตรียมยกระดับ อุปกรณ์ โซลาร์เซลล์เป็น “สินค้าควบคุมฉลากเป็นการเฉพาะ” (๑๖) “ศุภมาส” สังกัณ “ขบวนการตัวเครื่องบินทิพย์” หลอกบินญี่ปุ่น-เกาหลี-ยุโรป เหยื่อร้อง ๘ ราย เสียหายกว่า ๑๐ ล้าน สั่ง สคบ. เร่งเคลียร์ทุกเคส บูรณาการ ปคบ. ลำปางฉีพในคราบเอเจนซี่ แนะ “๓ เช็ก” ก่อนโอน (๑๗) นายภา มอบ “ศุภมาส” เยี่ยมเหยื่อรถไฟชน รถเมล์ แยกอโศก - ดินแดง พร้อมย้ำ สคบ. จัดทีมเฉพาะกิจ ผนึกหน่วยงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคใช้บริการ สาธารณะเต็มที่ทุกราย (๑๘) “ศุภมาส” มอบ “พชรินทร์” ลุยปม “เที่ยวบินยกเลิก” ร่วม กพท. บังคับคืนเงิน ๑๔-๖๐ วัน เคลียร์เคสร้องทุกข์ทุกรายไม่ตกหล่น (๑๙) เลขา สคบ. ในฐานะประธาน ACCP ร่วมพิธีเปิด การประชุมคณะกรรมการอาเซียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (ACCP) ครั้งที่ ๓๒ ณ สาธารณรัฐแห่งสหภาพ เมียนมา เพื่อส่งมอบตำแหน่งและภารกิจการทำงานที่ประธาน ACCP ให้แก่ผู้แทนเวียดนาม (๒๐) “พชรินทร์” เผย “ศุภมาส” สั่งลุยปม “Volvo EX๓๐” ไฟไหม้คาบ้านคนไทยเสี่ยงชีวิต-ทรัพย์สิน สั่งเรียกแจ้งด่วน ๒๑ พ.ค. นี้ จี้เรียกคืน ๑,๖๖๘ คันในไทย มอบ “ประเดิมชัย” นั่งหัวโต๊ะ พร้อมฟ้องแพ่งคืนเงิน ๔๕ ราย (๒๑) สคบ. ร่วมออกรายการ “โหนกระแส” ประเด็น : “อะไรระเี่ย ห้ามซาร์จเกิน ๗๐% ซาร์จเกินแล้วไฟลุก ผู้เสียหายร้องรถไฟฟ้ายี่ห้อดัง!!” (๒๒) สคบ. บันทึกเทปสัมภาษณ์ในรายการ “เปลี่ยนมุมมอง” ประเด็น “สคบ. เจาะลึก คุมเข้มสัญญาสร้างบ้าน” (๒๓) “ศุภมาส” บุกลองถม สังกัณโซลาร์เซลล์ไม่ได้มาตรฐาน आयัดสินค้า จำนวนมาก ลุยตรวจทั่วประเทศ ดันเป็น “สินค้าควบคุมฉลากเฉพาะ” และคุมเข้ม “สัญญาติดตั้ง” (๒๔) “ศุภมาส” มอบ “ประเดิมชัย” จับตา สคบ. เรียก Volvo ชี้แจ้งปมรถยนต์ไฟฟ้าไหม้ขณะซาร์จ เปลี่ยนรถใหม่ - เปลี่ยนแบตเตอรี่ไม่รับซื้อคืน ผู้บริโภคยังไม่พอใจ จี้ขยายผลคดีอาญา - โฆษณาเกินจริง โฟล์คสวเก้นใหม่ XC๖๐ ไฟไหม้ M๘๑ สคบ. สั่งชี้แจ้งด่วน (๒๕) สคบ. ร่วมรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น : ทุกชีวิตปลอดภัยในวอลโว่ จริงหรือไม่? (๒๖) “ศุภมาส” สังกัณ ผู้รับเหมา “บ้านน็อคดาวน์เก๋” ของไม่ตรงปก - ผิดสัญญา ผู้เสียหายกว่า ๕๐ ราย มูลค่าความเสียหายรวมกว่า ๓๐ ล้านบาท เบื้องต้นส่งทีม สคบ. ตรวจสอบ ดำเนินคดีด่วน (๒๗) “ศุภมาส” เดินหน้าคุ้มครองผู้บริโภคเชิงรุก นำทีม สคบ. จับมือ ปคบ. กวาดล้าง - สกัดกั้น การกระทำ ผิดทุกรูปแบบ คุ้มครองประชาชนถูกหลอกรายวัน (๒๘) “ศุภมาส” ลุยเอง ลงพื้นที่รามคำแหง จับตา “ห้องเช่า - อะพาร์ตเมนต์” เอาเปรียบผู้บริโภค “รับเงินประกัน - โขกค่าน้ำค่าไฟ - สัญญาเอาเปรียบ” จี้ สคบ. เร่งช่วย ๑,๖๕๕ เคส ลุยคุมสัญญาเช่าที่อยู่อาศัยทั่วประเทศ (๒๙) “ศุภมาส” สั่ง สคบ. ใช้กฎหมาย คุ้มครองผู้บริโภค อุดช่องโหว่สัญญาการขนส่ง ไม่เป็นธรรม หลังพบบริษัทขนส่งทำพัสดุพัง - สูญหายอื้อ

๑๑. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๔ ครั้ง ได้แก่ (๑) โครงการแก้ปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการ ประเด็นการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และบริการดิจิทัล ร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จังหวัดพิษณุโลก (๒) โครงการ “การคุ้มครองผู้บริโภคปลอดภัยคอร์รัปชัน (Corruption-Free)” ณ จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร และจังหวัดสุราษฎร์ธานี (๓) โครงการวิจัยเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคประเด็นสินค้าชำรุดบกพร่อง : สิทธิในการซ่อม (Right to Repair) (๔) โครงการพัฒนาบุคลากรภาครัฐในการปฏิบัติราชการตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากร สคบ. (ระดับต้น)

๑๒. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	จำนวน ครั้ง	จำนวน เรื่อง
ส่วนกลาง		
คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา	๑	๒
คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	๑	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป	๔	๒๔
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์	๓	๑๗
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย	๑	๒
คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า	๑	๑
คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน	๑	๒
รวม	๑๒	๕๑

๑๒.๑ คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องราวร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ย เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับ การชดเชย (บาท)
รวม	๑๘	๒๕	๒๕	๑๖	๙	๖๑,๕๙๐.๐๐

๑๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สํารวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการผ่านช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้อยละ ๙๙.๓๗

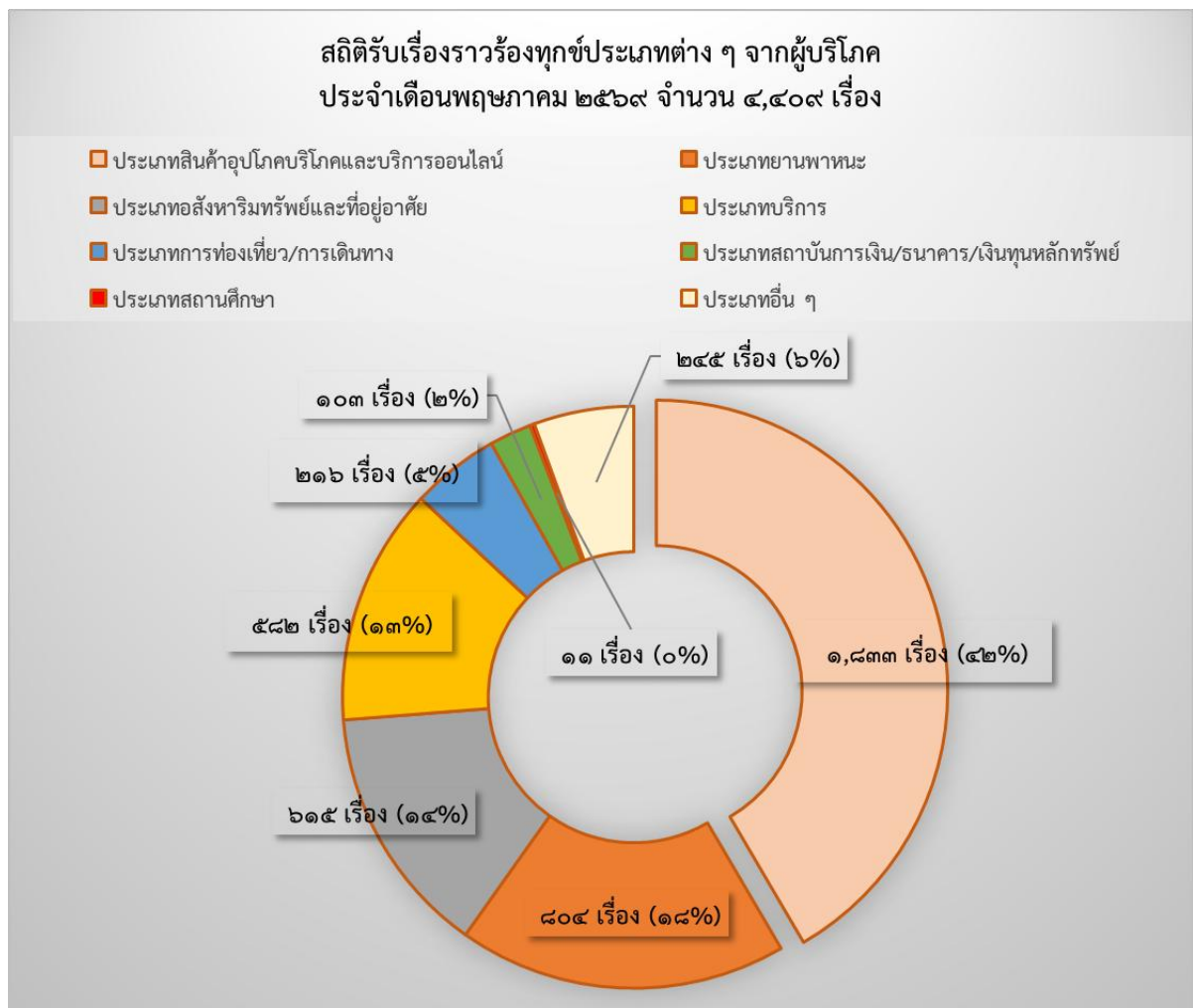


สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักนายกรัฐมนตรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙)

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

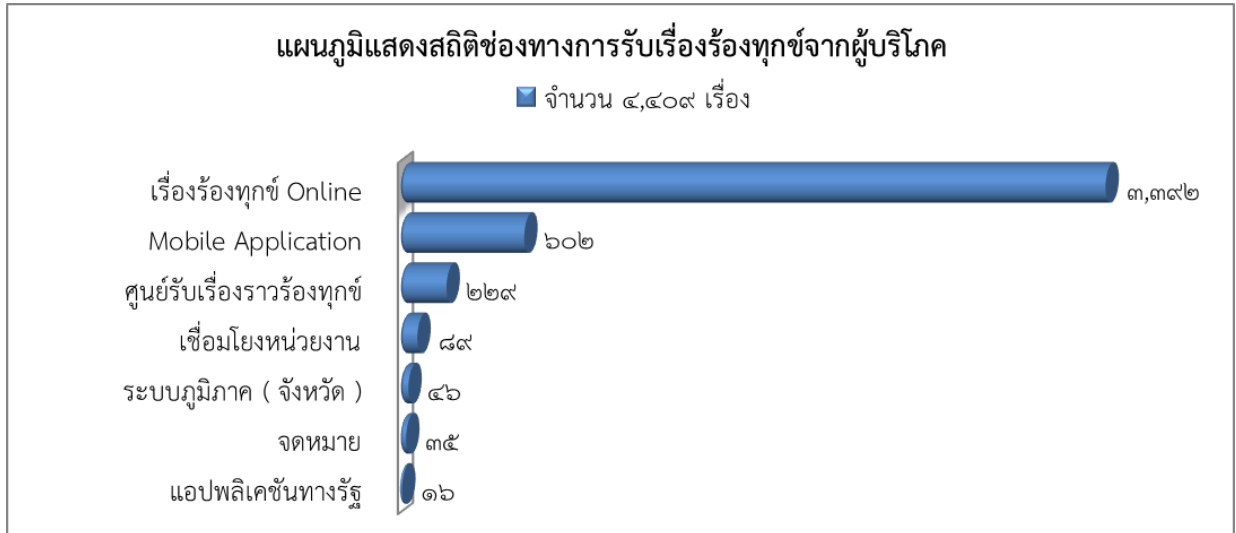
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค
(ส่วนกลาง/กทม. และส่วนภูมิภาค)

๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๔,๔๐๙ เรื่อง รายละเอียดดังนี้



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

ช่องทางร้องทุกข์ : สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้



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

๑.๒ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคออกเป็นประเภทหลัก ๘ ประเภท ได้แก่ ๑) สินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ ๒) ยานพาหนะ ๓) อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ๔) บริการ ๕) การท่องเที่ยว/การเดินทาง ๖) สถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ ๗) สถานศึกษา ๘) อื่น ๆ ซึ่งในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์จำนวน ๔,๔๐๙ เรื่อง ดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์จำนวน ๑,๘๓๓ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๑,๒๓๗)	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากการใช้บริการ ๖๑๑ ปฏิเสธการคืนเงินและสินค้าล่าช้า ๓๕๐ ตรวจสอบการทำงานของบริษัท ๑๗๖ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๕๖ การส่งเสริมการขายไม่เป็นไปตามที่โฆษณา ๒๓ ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น ๑๑ สินค้าชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้ ๙ ราคาไม่เหมาะสม ๑
สินค้าบริโภค (๑๘๓)	คุณภาพสินค้าไม่ตรงตามที่โฆษณา ๑๓๗ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๒๙ การส่งเสริมการขายไม่เป็นไปตามที่โฆษณา ๖ ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๖ ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา ๕
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๑๖๑)	สินค้าชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้ ๑๐๘ สินค้าไม่ได้มาตรฐาน ๓๓ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑๔ การส่งเสริมการขายไม่เป็นไปตามที่โฆษณา ๕ ปฏิเสธการคืนเงินและสินค้าล่าช้า ๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๕๘)	สินค้าไม่ได้มาตรฐาน ๔๒ สินค้าชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้ ๑๔ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๒
เครื่องมือสื่อสาร (๕๖)	สินค้าชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้ ๓๖ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๗ การโฆษณาเป็นเท็จเกินความจริง ๗ ปฏิเสธการคืนเงินและสินค้าล่าช้า ๒ ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๒ ตรวจสอบการทำงานของบริษัท ๒
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๓๐)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑๑ การโฆษณาเป็นเท็จเกินความจริง ๑๐ ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๘ ถูกเอารัดเอาเปรียบจากการใช้บริการ ๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๒๙)	การโฆษณาเป็นเท็จเกินความจริง ๑๙ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๖ ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๓ การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๒๓)	สินค้าชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้ ๑๘ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๒ ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๒ การโฆษณาเป็นเท็จเกินความจริง ๑
เฟอร์นิเจอร์ (๑๕)	สินค้าไม่ได้มาตรฐาน ๖ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๔ สินค้าชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้ ๒ ปฏิเสธการคืนเงินและสินค้าล่าช้า ๒ การโฆษณาเป็นเท็จเกินความจริง ๑
เครื่องประดับ (๑๔)	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท ๔ ปฏิเสธการคืนเงินและสินค้าล่าช้า ๓ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๓ การโฆษณาเป็นเท็จเกินความจริง ๒ สินค้าชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้ ๑ ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๑
เครื่องใช้สำนักงาน (๖)	สินค้าชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้ ๔ สินค้าไม่ได้มาตรฐาน ๑ ไม่ดำเนินการตามสัญญาที่ตกลง ๑
วัตถุมงคล (๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑ ขอคืนเงินจอง ๑
อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (๓)	สินค้าไม่ได้มาตรฐาน ๓
อุปกรณ์กีฬา (๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๒
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๒)	ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า ๒
เครื่องครัว (๑)	สินค้าชำรุด ๑
อะไหล่จักรยาน (๑)	สั่งซื้อแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑
อุปกรณ์สร้างบ้าน (๑)	สินค้าไม่ได้มาตรฐาน ๑
เวชภัณฑ์ยา (๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑
เครื่องมือด้านการเกษตร (๑)	สินค้าชำรุด ๑
วัสดุก่อสร้าง (๑)	สินค้าไม่ได้มาตรฐาน ๑
ผลิตภัณฑ์บำรุงรักษาเครื่องยนต์ (๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑
เครื่องกรองน้ำ (๑)	สินค้าชำรุด ๑
ยาสีฟัน (๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑
สินค้ามือสอง (๑)	สินค้าชำรุด ๑
ทอง (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๔ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ จำนวน ๑,๒๓๗ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ

๒. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ จำนวน ๘๐๔ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
รถยนต์ (๗๗๒)	ความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ ๖๘๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืนกรณีไม่ส่งมอบรถ ๕๘
	ไม่ปฏิบัติตามข้อเสนอที่ระบุไว้ในสัญญา ๑๙
	ตรวจสอบการให้บริการของผู้ประกอบการ ๙
	การซ่อมรถที่ไม่ได้มาตรฐานและส่งมอบรถคืนล่าช้า ๑
	ไม่มีสมุดทะเบียนรถยนต์ส่งมอบให้กับผู้บริโภค ๑
	การคิดอัตราดอกเบี้ยหรือค่าปรับที่ไม่เป็นธรรม ๑
รถยนต์(ไฟฟ้า) (๑๒)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืนกรณีไม่ส่งมอบรถ ๕
	ความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ ๓
	ตรวจสอบการให้บริการของผู้ประกอบการ ๒
	ไม่ปฏิบัติตามข้อเสนอที่ระบุไว้ในสัญญา ๒
รถจักรยานยนต์ (๑๒)	ความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ ๔
	ตรวจสอบการให้บริการของผู้ประกอบการ ๔
	ตรวจสอบการซื้อขารจักรยานยนต์ ๒
	การคิดอัตราดอกเบี้ยหรือค่าปรับที่ไม่เป็นธรรม ๑
	ไม่มีสมุดทะเบียนรถยนต์ส่งมอบให้กับผู้บริโภค ๑
รถยนต์มือสอง (๖)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืนกรณีไม่ส่งมอบรถ ๔
	ตรวจสอบการให้บริการของผู้ประกอบการ ๑
	ความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ ๑
รถจักรยาน (๑)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืนกรณีไม่ส่งมอบรถ ๑
รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า (๑)	ตรวจสอบการให้บริการของผู้ประกอบการ ๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ จำนวน ๗๗๒ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ชำรุด

๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๖๑๕ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๒๖๔)	ไม่คืนเงินมัดจำ เงินหลักประกัน ๑๓๙ อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง ๑๒๔ ค่าส่วนกลาง ค่าสาธารณูปโภคแพง ๑
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๕๒)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืนกรณีก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ ๖๕ การส่งเสริมการขายไม่เป็นไปตามที่โฆษณา ๒๓ ตรวจสอบการให้บริการของผู้ประกอบการ ๓๕ มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง ๑๐ ไม่คืนเงินมัดจำ เงินหลักประกัน ๗ ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จตามสัญญา ๖ การบริหารงานของนิติบุคคลไม่มีประสิทธิภาพ ๒ เฟอร์นิเจอร์ชำรุดบกพร่องก่อนเข้าอยู่อาศัย ๑ ไม่ดำเนินการจดทะเบียนการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด ๑ มิเตอร์ไฟฟ้าไม่ได้มาตรฐาน ๑ มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย ๑
ว่าจ้างก่อสร้าง (๙๖)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน ๕๓ มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จตามสัญญา ๓๗ มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง ๓ ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต ๒ มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย ๑
บ้านจัดสรร (๗๐)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง ๔๔ ตรวจสอบการให้บริการของผู้ประกอบการ ๑๑ มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย ๔ การส่งเสริมการขายไม่เป็นไปตามที่โฆษณา ๓ ไม่คืนเงินมัดจำ เงินหลักประกัน ๓ ไม่มีการปลูกสร้าง ๒ สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ ๑ ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ ๑ ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จตามสัญญา ๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๒๙)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๒๙
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๓)	การส่งเสริมการขายไม่เป็นไปตามที่โฆษณา ๒ ตรวจสอบการให้บริการของผู้ประกอบการ ๑
ที่ดิน (๑)	การส่งเสริมการขายไม่เป็นไปตามที่โฆษณา ๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า จำนวน ๒๖๔ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่คืนเงินมัดจำ เงินหลักประกัน

๔. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ จำนวน ๕๘๒ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๑๘๑)	ขอเงินคืนเนื่องจากยังไม่ได้ใช้บริการ ๑๕๓ ได้รับบาดเจ็บจากการเสริมความงาม ๒๑ การโฆษณาเป็นเท็จเกินความจริง ๖ ถูกเอารัดเอาเปรียบจากการใช้บริการ ๑
ศูนย์บริการ (๑๒๓)	การบริการของพนักงานไม่สุภาพ ๑๒๓
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๖๐)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง ๓๑ ถูกเอารัดเอาเปรียบจากการใช้บริการ ๒๓ การบริการของพนักงานไม่ดี ๔ สินค้าชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้ ๒
Internet (๔๓)	ค่าบริการเกินจริง ๓๐ การโฆษณาเป็นเท็จเกินความจริง ๔ ขอคำปรึกษา ๔ ถูกเอารัดเอาเปรียบจากการใช้บริการ ๓ สัญญาณ Hispeed Internet ขี้ ๒
ประกันภัย (๔๐)	ตรวจสอบการให้บริการของบริษัท ๓๐ ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม ๘ ถูกเอารัดเอาเปรียบจากการใช้บริการ ๑ ไม่ดำเนินการตามสัญญาที่ตกลงไว้ ๑
ห้างสรรพสินค้า (๒๓)	การส่งเสริมการขายไม่เป็นไปตามที่โฆษณา ๒๐ ถูกเอารัดเอาเปรียบจากการใช้บริการ ๓
สัญญาบริการ (๒๓)	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากการใช้บริการ ๑๘ ไม่ดำเนินการตามสัญญาที่ตกลงไว้ ๕
ฟิตเนส (๒๒)	ยกเลิกสัญญาก่อนกำหนดโดยไม่เป็นธรรม ๒๐ ไม่แจ้งสมาชิกให้ทราบถึงค่าบริการต่ออายุสมาชิก ๑ ถูกเอารัดเอาเปรียบจากการใช้บริการ ๑
ร้านอาหาร (๑๖)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข/สิทธิประโยชน์ ๑๐ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๒ ตรวจสอบคุณภาพสินค้า ๒ ไม่สะอาด ๑ ราคาสูงเกิน ๑
โรงพยาบาล/คลินิก (๑๐)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ๙ ราคาไม่เหมาะสม ๑
อู่ซ่อมรถ (๖)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐานหรือซ่อมหลายครั้ง ๔ ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง ๒
บัตรชมการแสดง (๖)	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากการใช้บริการ ๖
โทรศัพท์ (๕)	ค่าใช้บริการสูงเกินความจริง ๔ ค้างชำระค่าบริการ ๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
ไปรษณีย์ (๕)	ถูกเออาร์ดีเอาเปรียบจากการใช้บริการ เรียก้องค่าเสียหาย ๓ ๒
รถบขส. (๔)	ถูกเออาร์ดีเอาเปรียบจากการใช้บริการ การบริการของพนักงานไม่สุภาพ ๓ ๑
ประกันชีวิต (๓)	ถูกเออาร์ดีเอาเปรียบจากการใช้บริการ ๑ ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม ๑ ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ๑
ปั้มน้ำมัน/LPG/NGV (๓)	เลือกให้บริการ ๑ ราคาแพง ๑ ถูกเออาร์ดีเอาเปรียบจากการใช้บริการ ๑
คู่มือส่วนลด (๓)	ไม่แจ้งระยะเวลาหมดอายุ ๓
โรงรับจำนำ (๒)	ตรวจสอบการเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ย ๑ ถูกเออาร์ดีเอาเปรียบจากการใช้บริการ ๑
ไฟฟ้า (๑)	ค่าบริการเกินจริง ๑
ประปา (๑)	ถูกเออาร์ดีเอาเปรียบจากการใช้บริการ ๑
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม (๑)	ตรวจสอบการให้บริการ ๑
ธุรกิจขายตรง (๑)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง ๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย จำนวน ๑๘๑ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืนเนื่องจากยังไม่ได้ใช้บริการ

๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง จำนวน ๒๑๖ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๑๒๐)	ขอคืนค่าโดยสาร/ถูกยกเลิกเที่ยวบิน	๘๘
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๒๓
	ผู้ขายตัวฉ้อโกง	๓
	ตรวจสอบการให้บริการของบริษัท	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จเกินความจริง	๓
โรงแรม (๖๔)	ขอเงินคืนเนื่องจากไม่ปฏิบัติตามข้อเสนอที่ระบุ	๓๒
	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากการใช้บริการ	๑๙
	ตรวจสอบการให้บริการของบริษัท	๗
	การโฆษณาเป็นเท็จเกินความจริง	๖
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๒๘)	ขอเงินคืนเนื่องจากไม่ปฏิบัติตามข้อเสนอที่ระบุ	๑๗
	ไม่ดำเนินการตามสัญญาที่ตกลงไว้	๕
	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากการใช้บริการ	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จเกินความจริง	๒
ตัวแทนจำหน่าย (สายการบิน) (๓)	ขอเงินคืนเนื่องจากไม่ปฏิบัติตามข้อเสนอที่ระบุ	๓
รีสอร์ท (๑)	ตรวจสอบการให้บริการของบริษัท	๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน จำนวน ๑๒๐ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอคืนค่าโดยสาร/ถูกยกเลิกเที่ยวบิน

๖. ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ จำนวน ๑๐๓ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
เช่าซื้อ (๓๗)	ตรวจสอบการให้บริการของบริษัท ๓๐ ค่าปรับสูงเกินจริง ๓ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๒ อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป ๑ ตรวจสอบการชำระค่างวด ๑
สินเชื่อ (๓๔)	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากการใช้บริการ ๑๕ พฤติกรรมการณ์เร่งรัดหนี้สิน ๑๑ อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป ๓ ขอปิดบัญชี ๒ รื้อปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ๑ ขอคำปรึกษา ๑ ตรวจสอบการให้บริการของบริษัท ๑
บัตรเครดิต (๑๘)	ตรวจสอบการให้บริการของบริษัท ๑๖ ตรวจสอบค่าธรรมเนียม ๑ ไม่ได้รับสินค้าจากการสะสมแต้ม ๑
ธนาคาร (๑๒)	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากการใช้บริการ ๑๐ ตรวจสอบค่าธรรมเนียม ๑ ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย ๑
หุ้น (๑)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม ๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๑)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ เช่าซื้อ จำนวน ๓๗ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบการให้บริการของบริษัท

๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา จำนวน ๑๑ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สถาบัน (๔)	ขอเงินคืนเนื่องจากไม่ดำเนินการตามข้อตกลง	๔
สถานศึกษา (๓)	ขอเงินคืนเนื่องจากไม่ดำเนินการตามข้อตกลง	๒
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
โรงเรียน (๒)	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากการใช้บริการ	๒
การศึกษานอกโรงเรียน (๑)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
มหาวิทยาลัย (๑)	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากการใช้บริการ	๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถาบัน จำนวน ๔ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืนเนื่องจากไม่ดำเนินการตามข้อตกลง

๘. ประเภทอื่น ๆ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ จำนวน ๒๔๕ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอื่น ๆ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อื่น ๆ (๒๔๕)	ไม่ระบุ	๒๔๕

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อื่น ๆ จำนวน ๒๔๕ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ระบุ

ตารางสถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ ที่เข้ามามากที่สุด และแนวทางแก้ไขปัญหา เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙

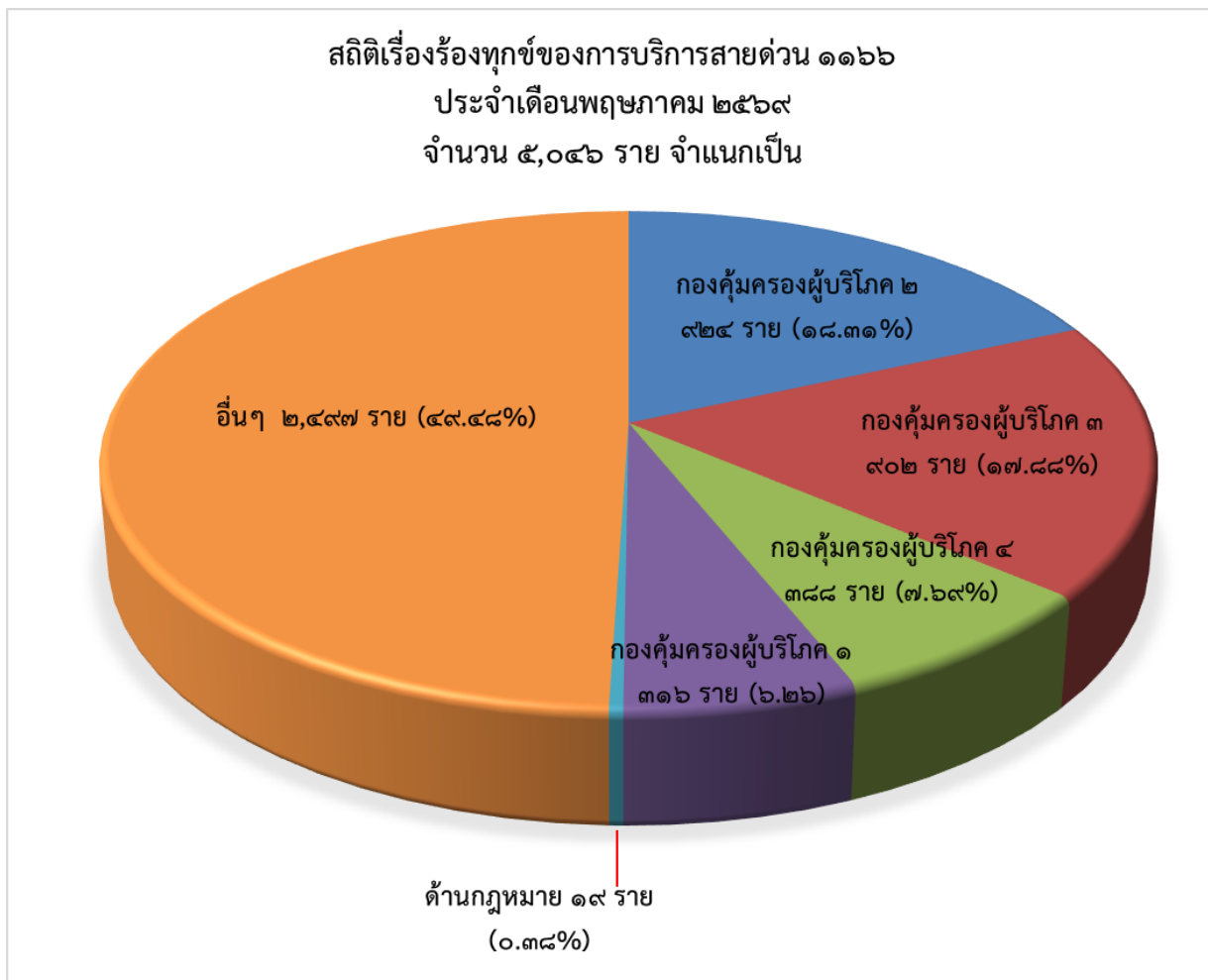
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๑,๒๓๗)	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากการใช้บริการ ปฏิเสธการคืนเงินและสินค้าล่าช้า ตรวจสอบการทำงานของบริษัท สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า การส่งเสริมการขายไม่เป็นไปตามที่โฆษณา ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น สินค้าชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้ ราคาไม่เหมาะสม	๖๑๑ ๓๕๐ ๑๗๖ ๕๖ ๒๓ ๑๑ ๙ ๑
อันดับที่ ๒ รถยนต์ (๗๗๒)	ความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืนกรณีไม่ส่งมอบรถ ไม่ปฏิบัติตามข้อเสนอที่ระบุไว้ในสัญญา ตรวจสอบการให้บริการของผู้ประกอบการ การซ่อมรถที่ไม่ได้มาตรฐานและส่งมอบรถคืนล่าช้า ไม่มีสมุดทะเบียนรถยนต์ส่งมอบให้กับผู้บริโภค การคิดอัตราดอกเบี้ยหรือค่าปรับที่ไม่เป็นธรรม	๖๘๓ ๕๘ ๑๙ ๙ ๑ ๑ ๑
อันดับที่ ๓ อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๒๖๔)	ไม่คืนเงินมัดจำ เงินหลักประกัน อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง ค่าส่วนกลาง ค่าสาธารณูปโภคแพง	๑๓๙ ๑๒๔ ๑
อันดับที่ ๔ สินค้าบริโภค (๑๘๓)	คุณภาพสินค้าไม่ตรงตามที่โฆษณา สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า การส่งเสริมการขายไม่เป็นไปตามที่โฆษณา ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๑๓๗ ๒๙ ๖ ๖ ๕
อันดับที่ ๕ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้าน เสริมสวย (๑๘๑)	ขอเงินคืนเนื่องจากยังไม่ได้ใช้บริการ ได้รับบาดเจ็บจากการเสริมความงาม การโฆษณาเป็นเท็จเกินความจริง ถูกเอารัดเอาเปรียบจากการใช้บริการ	๑๕๓ ๒๑ ๖ ๑

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

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

๑.๓ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจัดให้มีการขอรับคำปรึกษาและแจ้งเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ โดยมีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๕,๐๔๖ ราย ขอรับคำปรึกษา/รับเรื่องร้องทุกข์/ติดตามผล/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ จำนวน ๕,๐๔๖ ราย

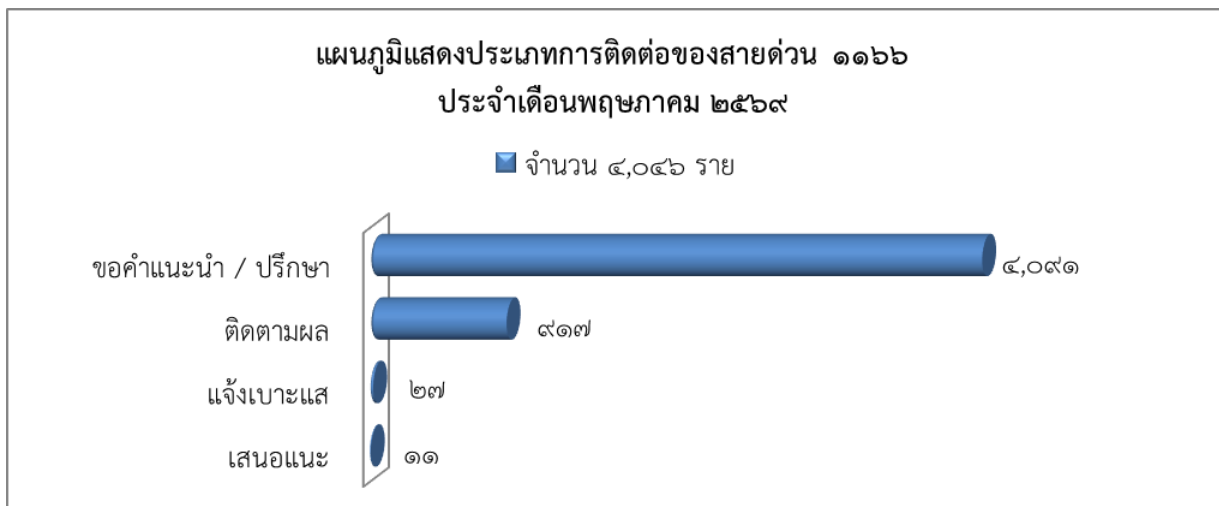
แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



ที่มา : ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖: สามารถจำแนกประเภทเรื่องการติดต่อ ดังนี้

แผนภูมิแสดงประเภทการติดต่อการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

๒.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๓๑๖ เรื่อง ผู้บริโภค ๑,๓๘๓ ราย เป็นเงิน ๑๗,๐๗๒,๕๖๑.๐๐ บาท (สิบเจ็ดล้านเจ็ดหมื่นสองพันห้าร้อยหกสิบเอ็ดบาทถ้วน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ส่วนบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์	๗๐๗	๗๐๗	-
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๖๐	๑๒๕	๗,๐๕๖,๘๔๓.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๓๒๐	๓๒๐	๑๐๙,๑๔๔.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๔๓	๔๕	๙,๙๐๔,๕๗๔.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๑๗๐	๑๗๐	๒,๐๐๐.๐๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๑๖	๑๖	-
รวม	๑,๓๑๖	๑,๓๘๓	๑๗,๐๗๒,๕๖๑.๐๐

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

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านๆ มาด้วย)

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙ ได้รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวนผู้ประกอบการ ที่ถูกดำเนินคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	-	-	-
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๑๑	๒๙	๑๒,๖๗๕,๖๗๗.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๙	๙	๑,๗๘๙,๒๗๓.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	-	-	-
รวม	๒๐	๓๘	๑๔,๔๖๔,๙๕๐.๐๐

๔. ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมติให้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ซึ่งในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวนคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๙	๗๔	๗,๐๕๖,๘๔๓.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๖	๖	๑๐๑,๕๕๕.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๗	๙	๙,๙๐๔,๕๗๔.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	-	-	-
รวม	๒๒	๘๙	๑๗,๐๖๒,๙๗๒.๐๐

๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

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

กรณีความผิด	จำนวนผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกเปรียบเทียบความผิด		
	คดี	ราย	จำนวนเงิน ที่เปรียบเทียบปรับ
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๒	๔	๑๒๐,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๑	๒	๖๐,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๕	๖	๒๘๐,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	-	-	-
ด้านความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	-	-	-
ขัดหนังสือเรียก (ไม่มาให้ถ้อยคำตามหนังสือเรียก)	-	-	-
รวม	๘	๑๒	๔๖๐,๐๐๐.๐๐

๖. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล ซึ่งในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ชื่อจำเลย	ผลการดำเนินการ ยึด-อายัด	จำนวน (คดี)	จำนวน ผู้บริโภค (ราย)	จำนวนเงิน (บาท) ที่ยึด-อายัด
นางสุภาพ ปัญญาธรรม	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๒๔,๐๐๐.๐๐
นายอภิราห์ หรือสมบุรณ์ ธีรปัญญาทรัพย์ หรือสิงห์แก้ว	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๒๕,๒๘๓.๐๐
บริษัท เดอะเวนิส เอ็กซ์ คลูซิฟ จำกัด	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๑๒๖,๖๙๒.๐๐
นางสาวอินทอร น้อยแก้ว	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๘๔,๐๑๗.๐๐
บริษัท พีเพอร์เฟค แคร่ จำกัด ที่ ๑ กับพวกรวม ๔ ราย	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๑๑๔,๐๐๐.๐๐
รวม		๕	๕	๓๗๓,๙๙๒.๐๐

๗. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙ จำนวน ๒๐ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๒๐ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ปัตตานีอุตสาหกรรม (1971) จำกัด
๒. บริษัท ๔เค ฟู้ดส์ จำกัด
๓. บริษัท เพอร์รา เฮลท์ จำกัด
๔. ห้างหุ้นส่วน รินทร์ทองการเกษตร
๕. บริษัท ออร์ซัม มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
๖. บริษัท เคโบว์ แบรินด เคบี จำกัด
๗. บริษัท หมี่ปรุง โกลบอล ฟู้ดส์ จำกัด
๘. บริษัท ไอเอสพี อินเตอร์เทรด จำกัด
๙. บริษัท บุญมีฤทธิ์ มีเดีย จำกัด
๑๐. บริษัท ประเสริฐพานิชค้าข้าว จำกัด
๑๑. บริษัท อาร์ทริส จำกัด
๑๒. บริษัท เอ็มทีเอส โกลด์ จำกัด
๑๓. บริษัท แม่ทองสุก โกลด์สมิท จำกัด
๑๔. บริษัท ว้าว เดคคอร์ จำกัด
๑๕. บริษัท สยามเพรส จำกัด
๑๖. บริษัท เชื้อต้า รุ่งเรือง กรุป จำกัด
๑๗. บริษัท ภิรัชฤณ จำกัด
๑๘. บริษัท ดี เน็ทเวิร์ค เซ็นเตอร์ จำกัด
๑๙. บริษัท ปูรี จำกัด
๒๐. บริษัท จอมพลัง รวยดี จำกัด

การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙ จำนวน ๒๖ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๕ ราย ได้แก่

๑. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด
๒. บริษัท โอเซนอล 999 จำกัด
๓. บริษัท เซฟ โลฟ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด
๔. บริษัท เอชเอ สมาร์ท โกลบอล (ไทยแลนด์) จำกัด
๕. บริษัท เอ็นวิชั่นนารี โลฟ (ประเทศไทย) จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๒๑ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ซีเฟรช กูร์เมต์ จำกัด
๒. บริษัท ซาเนล (ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัท แซฟ 888 จำกัด
๔. บริษัท เกษตรอินโน จำกัด
๕. บริษัท คิวเน็ต (ประเทศไทย) จำกัด
๖. บริษัท แอซิคส์ (ไทยแลนด์) จำกัด
๗. บริษัท เกษตรอินโน จำกัด
๘. บริษัท โคเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด
๙. บริษัท วันไลฟ์ กรุป โฮลดิ้ง จำกัด
๑๐. บริษัท อาร์เอส มอลล์ จำกัด
๑๑. บริษัท เคพีเอ็น เน็กซ์ จำกัด
๑๒. บริษัท เอสซีจี ดิสทริบิวชั่น จำกัด
๑๓. บริษัท แฮปปี้ โปรดักส์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด
๑๔. บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
๑๕. บริษัท พูม่า สปอร์ตส (ประเทศไทย) จำกัด
๑๖. บริษัท บีเอ็มดับเบิลยู (ประเทศไทย) จำกัด
๑๗. บริษัท เวลเนสมาร์ค จำกัด
๑๘. บริษัท ทีเคเอ็น เน็กซ์ จำกัด
๑๙. บริษัท เอลเคน (ประเทศไทย) จำกัด
๒๐. บริษัท ปตท. น้ำมันและการค้าปลีก จำกัด (มหาชน)
๒๑. บริษัท เอกอมเมิร์ซ จำกัด

๘. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการติดตามตรวจสอบพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจด้านต่างๆ ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจที่ดำเนินการโฆษณา ผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นผู้ผลิต ผู้ส่งหรือนำเข้า และผู้จำหน่ายสินค้าและบริการ ตรวจสอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและหลักฐานการรับเงิน และผู้ประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันปราบปรามการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ซึ่งในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙ ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๘.๑ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ จำนวน ๔๔ ราย ๑๒๙ ตัวอย่าง ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน	
๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป		
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ทองรูปพรรณเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๔๔	ราย
พบว่า ถูกต้อง	๔๔	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย

๙. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภคโดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	จำนวน	
๑. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๕๓๓	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
๑.๑ การตรวจข่าวประจำวัน	๑๒๘	เรื่อง
๑.๒ การวิเคราะห์ข่าว	-	เรื่อง
๑.๓ การสื่อต่าง ๆ	๒๒	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
- Infographic	๒๐	เรื่อง
- บทความ	๒	เรื่อง
๑.๔ การเผยแพร่	๓๗๖	เรื่อง
(๑) Online	๑๔๓	เรื่อง
- Website	๑๖	เรื่อง
- Facebook	๒๐	เรื่อง
- Line	๑๐๗	เรื่อง
(๒) นิทรรศการ	-	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	๒๐๐	สื่อ
๑.๕ โครงการ/กิจกรรม	๑	ครั้ง
๑.๖ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สคบ.	๖	เรื่อง
(๑) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ	๑	เรื่อง
(๒) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางอิเล็กทรอนิกส์	-	เรื่อง
(๓) การเผยแพร่บทความ	๕	เรื่อง

๑๐. ข่าวเด่นประจำเดือน

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙ มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒๙ เรื่อง ดังนี้

๑๐.๑ “ศุภมาส” สั่ง สคบ. ลุยเกาะเกร็ด! สอบร้านปั้นดินเผา เบี้ยวส่งของ คืบความเป็นธรรมให้ผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี สั่งการให้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เร่งตรวจสอบกรณีนักท่องเที่ยวใช้บริการปั้นและฝากเผาเครื่องปั้นดินเผาที่เกาะเกร็ด จ.นนทบุรี แต่ไม่ได้รับสินค้าตามกำหนด นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ณ ร้านค้าแห่งหนึ่ง บริเวณเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จากกรณีที่มีผู้ร้องทุกข์จำนวน ๔ ราย เข้าใช้บริการปั้นเครื่องปั้นดินเผา ในราคา ๑๐๐ บาท แต่เนื่องจากการเผาใช้ระยะเวลานาน ทางร้านจึงมีการบริการจัดส่งเครื่องปั้นดินเผาให้ โดยคิดค่าบริการจัดส่งเครื่องปั้นดินเผา ราคา ๓๐ บาท ใช้ระยะเวลาในการเผาและจัดส่งประมาณ ๑ เดือน จากการสอบถามข้อเท็จจริง ร้านค้าชี้แจงว่า ทางร้านได้ประสบอุทกภัยน้ำท่วม ทำให้เอกสารที่ใช้ ในการจัดส่งเครื่องปั้นดินเผาของผู้บริโภคบางรายสูญหายและไม่สามารถจัดส่งได้ อย่างไรก็ตาม หากผู้บริโภคที่ยังไม่ได้รับ และประสงค์รับเครื่องปั้นดินเผา ให้ติดต่อร้านค้า เพื่อแจ้งที่อยู่ในการจัดส่ง และหากผู้บริโภคไม่ประสงค์รับเครื่องปั้นดินเผา ทางร้านค้ายินดีคืนเงินค่าบริการเผาและค่าจัดส่ง จำนวน ๑๓๐ บาทให้ทันที ซึ่งทาง สคบ. ได้ประสานผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๔ ราย ทราบว่าผู้ร้องจำนวน ๑ รายได้รับเงินคืนเรียบร้อยแล้ว และอีก ๓ รายอยู่ในระหว่างการพิจารณาเงื่อนไขของร้านค้า จากกรณีที่เกิดขึ้น หากไม่ได้รับการสื่อสารหรือไม่มี สคบ. เป็นตัวกลาง เราไม่อาจทราบได้ ว่าผู้บริโภคจะได้รับความเป็นธรรมหรือไม่ โดยเฉพาะในพื้นที่เศรษฐกิจหรือพื้นที่การท่องเที่ยว ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของประเทศในระยะยาว ดิฉันจึงได้เน้นย้ำให้ สคบ. เร่งให้ความช่วยเหลือเพื่อคืนความเป็นธรรมผู้บริโภค ขณะเดียวกันขอเน้นย้ำถึงสิทธิของผู้บริโภค ในการซื้อสินค้าและใช้บริการทุกครั้งควรเก็บหลักฐานการรับเงิน ชื่อ ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ของร้านค้า เพื่อความสะดวกในการติดตาม ในกรณีที่มีการละเมิดสิทธิที่เกิดขึ้นในอนาคต และฝากถึงร้านค้ารวมทั้งผู้ประกอบการทุกรายให้ประกอบธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเป็นธรรม นางสาวศุภมาสกล่าว ทั้งนี้ หากผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ขอคำปรึกษาได้ที่ สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือร้องทุกข์ผ่านทางแอปพลิเคชัน OCPB connect และ เว็บไซต์ ocpb.go.th ในส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นสามารถร้องทุกข์ได้ที่ศูนย์ดำรงธรรม ณ ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด

๑๐.๒ “ศุภมาส” สั่งการ สคบ.โคราช ลงพื้นที่สอบปนน้ำดื่มมีสารปนเปื้อน ย้ำ! ผู้บริโภคต้องได้รับความคุ้มครองอย่างเป็นธรรม



เมื่อวันที่ ๔ พฤษภาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีเปิดเผยว่าจากกรณีที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาแจ้งเตือนประชาชน หลังสุ่มตรวจพบการปนเปื้อนเชื้อ Salmonella spp. ในน้ำดื่มที่วางจำหน่ายในพื้นที่ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพของผู้บริโภค ตนจึงได้สั่งการให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยด่วน ตามความห่วงใยของ นายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ที่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยด้านสุขภาพของประชาชน ควบคู่กับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค พร้อมเร่งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเพิ่มความระมัดระวัง ในการเลือกซื้อน้ำดื่ม โดยควรตรวจสอบฉลากสินค้า แหล่งที่มา และมาตรฐานการผลิตอย่างรอบคอบ นางสาวศุภมาส กล่าวว่า ตนได้สั่งการให้นายธรรรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายเจ้าหน้าที่ สคบ. เขต ๙ จังหวัดนครราชสีมา ลงพื้นที่ตรวจสอบสถานที่ผลิตน้ำดื่มดังกล่าว พบว่าเป็นโรงงานแปรรูปยางรถยนต์ ซึ่งผู้ประกอบการได้นำมาจดทะเบียนเป็นสถานที่ผลิตน้ำดื่ม ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อมาตรฐานของน้ำดื่มที่อาจเกิดสารปนเปื้อนได้ ทั้งนี้ สคบ. จะประสานกรมพัฒนาธุรกิจการค้า สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบการดำเนินกิจการตามวัตถุประสงค์ที่จดทะเบียน และความถูกต้องตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หากพบการกระทำฝ่าฝืนกฎหมายจะดำเนินการอย่างเคร่งครัด เลขา สคบ. ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า กรณีน้ำดื่มปนเปื้อนเข้าข่ายเป็น “อาหารผิดมาตรฐาน” ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒ ตามมาตรา ๒๕ (๓) มีโทษตามมาตรา ๖๐ ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน ๕๐,๐๐๐ บาท ในส่วนของ สคบ. มีอำนาจดำเนินคดีแทนผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย ตามมาตรา ๓๙ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ ดังนั้น หากผู้บริโภครายใดได้รับความเสียหายหรือได้รับอันตรายต่อสุขภาพจากการดื่มน้ำที่มีการปนเปื้อนดังกล่าวสามารถร้องทุกข์มายัง สคบ. เพื่อเจรจาไกล่เกลี่ยหรือดำเนินการทางกฎหมายแทนผู้บริโภค การบริโภคน้ำดื่มที่ไม่ได้มาตรฐานอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพ รัฐบาลจะดำเนินการอย่างจริงจัง เพื่อคุ้มครองประชาชน หากพบเบาะแสหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม สามารถแจ้งเรื่องหรือขอคำปรึกษาได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect และเว็บไซต์ www.ocpb.go.th รวมถึงศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใกล้บ้าน

๑๐.๓ “ศุภมาส” ลุยเอง ลงพื้นที่สร้างความเชื่อมั่นผู้บริโภค หลังพบเคสปลากะปองไม่ตรงปก
สั่ง สคบ. ติดตามเรื่องร้องเรียนใกล้ชิด ลุยตรวจทุกจังหวัด



เมื่อวันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี นำคณะประกอบด้วย นายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือน ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี นางสาวพัชรินทร์ ชำศิริพงษ์ เลขาธิการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เกสัชกรหญิงสุภัทรา บุญเสริม เลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ลงพื้นที่ อ.เมือง จ.สมุทรสาคร เพื่อตรวจสอบและติดตามจากกรณีที่เกิดการระดมสินค้าออนไลน์มีข้อกังวลเกี่ยวกับส่วนผสมปลากะปองที่มีการเปลี่ยนวัตถุดิบเป็นปลาชนิดอื่นแทนปลาแมคเคอเรลตามที่ได้รับอนุญาต และแสดงบนฉลากสินค้า รัฐบาลนำโดย นายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ไม่นิ่งนอนใจ ต่อสิ่งที่ผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อน แม้ในกรณีดังกล่าวทางผู้ประกอบการจะมีการเยียวยาแก่ผู้เสียหายเบื้องต้นแล้ว เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้ซ้ำ และคืนความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภค หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงต้องมีการตรวจสอบและติดตามข้อเท็จจริง เพื่อความปลอดภัยทั้งร่างกายและทรัพย์สินของผู้บริโภคก่อนหน้านี้ ทาง อย. และ สจ.สมุทรสาคร ได้ลงพื้นที่ตรวจสอบโรงงานต้นเหตุ พบว่าสถานที่ผลิตไม่ผ่านหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิตอาหาร (GMP) และพบผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปที่ใช้ปลาชนิดอื่นไม่ตรงตามฉลากที่แสดงบนบรรจุภัณฑ์ ถือว่าเป็นการหลอกลวงผู้บริโภค มีความผิดตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒ ฐานผลิตอาหารปลอม โทษจำคุกตั้งแต่ ๖ เดือน ถึง ๑๐ ปี และปรับตั้งแต่ ๕,๐๐๐ ถึง ๑๐๐,๐๐๐ บาท และฐานแสดงฉลากไม่ถูกต้อง ทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิดในสาระสำคัญ มีโทษปรับไม่เกิน ๓๐,๐๐๐ บาท รัฐบาลขอเน้นย้ำว่าความปลอดภัยและความเชื่อมั่นของผู้บริโภค คือหัวใจสำคัญของการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค เราจะดำเนินการทุกมาตรการเพื่อรักษามาตรฐานดังกล่าวอย่างเต็มที่เพื่อให้ประชาชนได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ปลอดภัย ในราคาที่ เป็นธรรม ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหาย มีสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหายจากการใช้สินค้าหรือบริการ ดังกล่าว ตามสิทธิขั้นพื้นฐาน ของ พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ หากผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการซื้อสินค้าหรือบริการ สามารถร้องเรียนได้ที่ สายด่วน สคบ. ๑๖๖๖ หรือร้องทุกข์ผ่านทางแอปพลิเคชัน OCPB connect และ เว็บไซต์ ocpb.go.th สำหรับในส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นสามารถร้องเรียนได้ที่ศูนย์ดำรงธรรม ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด

๑๐.๔ “ศุภมาส” ห่วง “บุหรีไฟฟ้า” ลอบขายเกลื่อนออนไลน์ สั่ง สคบ. จับมือ ตำรวจ คุ่มเข้ม ย้ำชัดบุหรีไฟฟ้าเป็น “สินค้าผิดกฎหมาย”



เมื่อวันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี พร้อมด้วย พล.ต.อ.นิรันดร์ เหลือมศรี รองผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ในฐานะผู้อำนวยการศูนย์ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับบุหรีไฟฟ้าและผลิตภัณฑ์ยาสูบ (ศปบย.ตร.) ร่วมแถลงผลการตรวจค้นจับกุมบุหรีไฟฟ้าตามนโยบายรัฐบาล ณ กองบังคับการปราบปราม กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง โดยมี นายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี นางสาวพัชรินทร์ ชำศิริพงษ์ เลขานุการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี นายธรรรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เข้าร่วมรับฟังการแถลง นางสาวศุภมาส กล่าวว่า นายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ให้ความสำคัญสูงสุดกับการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยเฉพาะเด็กและเยาวชนที่เป็นอนาคตของชาติ ปัจจุบันพบว่าเด็กและเยาวชนตกเป็นเหยื่อของบุหรีไฟฟ้า และยังมีการลักลอบซื้อขายในสังคมทั้งผ่านหน้าร้านและในโลกออนไลน์ ทั้งที่บุหรีไฟฟ้าถือเป็นสินค้าผิดกฎหมายในประเทศไทย ผู้ที่มีและครอบครอง ถือว่ามีความผิดตนจึงได้กำชับให้ทุกหน่วยงานดำเนินการปราบปรามอย่างจริงจัง ครอบคลุมทุกมิติ ทั้งการนำเข้า การผลิต การจำหน่าย การครอบครอง และการสูบในที่สาธารณะ โดยเน้นการจัดกรที่ “ต้นทาง” คือ ผู้นำเข้า ผู้ผลิต และผู้จำหน่ายรายใหญ่ เพื่อแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ จากความร่วมมือของ สคบ. และ ศปบย. นำไปสู่การจับกุมผู้ลักลอบผลิตและจำหน่ายบุหรีไฟฟ้าผ่านช่องทางออนไลน์ในแพลตฟอร์ม Facebook และ TikTok ซึ่งผู้กระทำความผิดมีพฤติการณ์ที่ท้าทายเจ้าหน้าที่ โดยการรวมกลุ่มทำเนื้อหาสวมหน้ากากและใส่ชุดประกอบการโฆษณา ทำให้มีผู้ติดตามจำนวนมาก ภายหลังจากได้รับแจ้งเหตุและติดตามตรวจสอบ เจ้าหน้าที่จึงเข้าจับกุมได้ที่ จ. สมุทรสาคร เมื่อวันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๙ สามารถยึดของกลางเป็นบุหรีไฟฟ้าพร้อมอุปกรณ์จำนวนกว่า ๕,๐๐๐ รายการ พร้อมเครื่องสำหรับฉีดน้ำยาบุหรีไฟฟ้า ๑ เครื่อง เครื่องซิลกล่องใส่บุหรีไฟฟ้า ๑ เครื่อง เครื่องสำหรับซิลซองบุหรีไฟฟ้า ๑ เครื่อง และเครื่องปั๊มอัดบุหรีไฟฟ้า ๒ เครื่อง รวมถึงยังได้มีการจับกุมขบวนการนำเข้าสารเอโทมิเตต น้ำหนัก ๒๘ กิโลกรัม ที่ปัจจุบันถูกนำมาใช้เป็นส่วนผสมในน้ำยาบุหรีไฟฟ้า หรือที่เรียกว่า บุหรีหอมบี้ หรือบุหรีทำให้หลับ เป็นที่นิยมในกลุ่มนักท่องเที่ยวสถานบันเทิง ภาครัฐบูรณาการความร่วมมือเพื่อกวาดล้างการจำหน่ายบุหรีไฟฟ้าอย่างจริงจัง เข้มงวด ขณะเดียวกัน ดิฉันคิดว่าเราต้องเดินหน้าสร้างความรู้

ความเข้าใจในสถานศึกษา เพื่อปกป้องเด็กและเยาวชนให้ห่างไกลจากภัยของบุหรี่ไฟฟ้า โดยเฉพาะการให้ข้อมูล โทษของการสูบบุหรี่ ที่อาจทำให้ความสามารถในการเรียนรู้ของเด็กและเยาวชนลดลง สุขภาพเสื่อมโทรม ส่งผลต่อ พัฒนาการที่ดี ทั้งนี้ จากผลการศึกษาพบว่าบุหรี่ไฟฟ้า ๑ แท่ง มีปริมาณนิโคตินเทียบเท่าบุหรี่ธรรมดาถึง ๒๐ มวน ซึ่งส่งผลต่อภาวะปอดอักเสบร้ายแรง ทำลายเซลล์หลอดเลือดแดง และมีความเสี่ยงต่อการเกิดหัวใจวายเฉียบพลัน ถึง ๒ เท่า นางสาวศุภมาส กล่าวทิ้งท้ายว่า ขอความร่วมมือทุกภาคส่วน ทั้งผู้ปกครอง สถานศึกษา สื่อมวลชน และประชาชน ร่วมกันเป็นหูเป็นตา คอยสอดส่องดูแลเพื่อไม่ให้บุหรี่ไฟฟ้าระบาดในสังคม โดยเฉพาะในกลุ่มเด็ก และเยาวชน หากพบเห็นการลักลอบจำหน่ายบุหรี่ไฟฟ้า สามารถแจ้งเบาะแสได้ที่ สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ สายด่วน ดำรวจ ๑๕๙๙ แอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” หรือระบบร้องทุกข์ผู้บริโภคของ สคบ. เพื่อร่วมกันสร้างสังคมที่ปลอดภัย และห่างไกลจากบุหรี่ไฟฟ้า

๑๐.๕ “ศุภมาส” เอาจริง สร้างความแข็งแกร่งอย่างต่อเนื่องในทุกระดับ ป้องปรามและให้ความรู้ภัยจากบุหรี่ไฟฟ้าแก่เยาวชน



นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สั่งการให้ สคบ. ลงพื้นที่จัดกิจกรรมให้ความรู้ และร่วมจัดนิทรรศการบุหรี่ไฟฟ้า และสินค้าอันตราย โดยร่วมกับ ศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ (ศจย.) เพื่อสร้างค่านิยมให้ถูกต้อง และเสริมภูมิคุ้มกันทางความคิดให้เยาวชนไม่ตกอยู่ในวงจรบุหรี่ไฟฟ้า ซึ่งเป็นสิ่งอันตรายต่อสุขภาพและผิดกฎหมาย โดยได้รับความอนุเคราะห์วิทยากร รศ.นพ. เทอดพงศ์ ทองศรีราช ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ณ ห้องประชุมเทพรัตนพิทยากร ชั้น ๔ อาคาร ๖๐๕ โรงเรียนจิตตราวิชาชีพ สถาบันเทคโนโลยีจิดรลดา พระราชวังสนามเสือป่า เขตดุสิต กรุงเทพฯ โดยมีนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ ๑ ประมาณ ๑๓๕ คน. เข้าร่วมกิจกรรม

๑๐.๖ ไม่จบแค่ทีเดียว! “ศุภมาส” สั่งสแกนปลากะป๋องทั่วประเทศ หลังผู้ว่าฯ สมุทรสงคราม พบเพิ่ม “โรงงานปลากะป๋องเถื่อน”



เมื่อวันที่ ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เปิดเผยถึง กรณีปลากะป๋องไม่ตรงตามฉลาก ซึ่งพบว่าภายหลังจากการลงพื้นที่ตรวจสอบด้วยตนเอง และมีการสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงพื้นที่เพิ่มเติม เริ่มพบโรงงานที่เข้าข่ายเดียวกันปรากฏออกมา คือ ใช้วัตถุดิบปลาไม่ตรงตามฉลากมาผลิตปลากะป๋อง ไม่ได้มีเพียงแค่ บริษัท ศรีรุ่งงามฟู้ดส์ จำกัด ที่ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาคร สั่งหยุดประกอบกิจการชั่วคราว ตั้งแต่พบเคสแรกที่จังหวัดสมุทรสาคร ตนได้กำชับให้ ๓ หน่วยงานหลักลงพื้นที่ตรวจสอบโรงงานผลิตปลากะป๋องและอาหารกระป๋องทั่วประเทศ ประกอบด้วย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด (สคบ.จังหวัด) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) และสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด เพื่อตรวจสอบมาตรฐาน GMP ฉลากสินค้า และวัตถุดิบที่ใช้ผลิต โดยไม่รอให้มีเรื่องร้องเรียนเพิ่ม และได้สั่งตรวจเข้มทั่วประเทศไปก่อนหน้านี้แล้ว ทุกเบาะแสที่ประชาชนช่วยกันส่งเข้ามา รัฐบาลพร้อมขยายผลโดยไม่มีข้อยกเว้น นางสาวศุภมาส กล่าวสำหรับเคสที่จังหวัดสมุทรสงคราม ได้ประสานผู้ว่าราชการจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด อย. กรมประมง และ สคบ. เข้าตรวจสอบโรงงานต้นทางทันที หากพบการใช้ปลาชนิดอื่นแทนชนิดที่ระบุบนฉลาก จะดำเนินคดีตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒ ฐานผลิตอาหารปลอม โทษจำคุกตั้งแต่ ๖ เดือน ถึง ๑๐ ปี ปรับตั้งแต่ ๕,๐๐๐ ถึง ๑๐๐,๐๐๐ บาท พร้อมอายัดสินค้าและสั่งหยุดกิจการชั่วคราว และย้ำว่าการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคเป็นนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลภายใต้การนำของ นายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี ในฐานะที่กำกับดูแล สคบ. พร้อมทำงานร่วมกับรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่กำกับกรมประมง เพื่อพิสูจน์สายพันธุ์ปลาในทุกตัวอย่างที่ตรวจพบ และเดินหน้าเอาผิดผู้กระทำผิดให้ถึงที่สุดประชาชนที่พบผลิตภัณฑ์ไม่ตรงฉลากหรือสงสัยว่าได้รับความเสียหาย ร้องเรียนได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ สายด่วน อย. ๑๕๕๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ ocpb.go.th หรือศูนย์ดำรงธรรม ณ ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด

๑๐.๗ เชิงรุกเต็มสูบ! “ศุภมาส” สั่งระงับขายทันที กระติก Thermos ๒ รุ่น ทั้งหน้าร้านและออนไลน์ หลัง ตปท. เกิดเหตุระเบิดระหว่างใช้งาน สคบ.เดินหน้าคุมเข้ม สินค้าไม่ได้มาตรฐาน



เชิงรุกเต็มสูบ! “ศุภมาส” สั่งระงับขายทันที กระติก Thermos ๒ รุ่น ทั้งหน้าร้าน และออนไลน์ หลัง ตปท. เกิดเหตุระเบิดระหว่างใช้งาน สคบ. เดินหน้าคุมเข้ม สินค้าไม่ได้มาตรฐาน



เมื่อวันที่ ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ออกโรงเตือนภัยผู้บริโภคทั่วประเทศ หลังเป็นประธานการประชุมร่วมกับหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคและแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อกำหนดมาตรการกำกับดูแลสินค้ามาตรฐาน มอก. และยกระดับความปลอดภัยผู้บริโภคบนแพลตฟอร์มดิจิทัล โดยย้ำว่ารัฐบาลภายใต้การนำของนายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย เอาใจจริงกับปัญหาสินค้าไม่ได้มาตรฐานที่ทะลักขายผ่านช่องทางออนไลน์ ที่ประชุมครั้งนี้ได้ระดมสมองร่วมกับนางสาวพัชรินทร์ ชำศิริพงษ์ เลขานุการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี นายธนากร พูลพิพัฒน์ เลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมผู้แทนจาก สมอ. สภาองค์กรของผู้บริโภค ETDA ศูนย์ต่อต้านการฉ้อโกงออนไลน์ และแพลตฟอร์มออนไลน์ชั้นนำ ร่วมหารือกรณีข่าวต่างประเทศที่กระติกน้ำยี่ห้อ Thermos เกิดเหตุระเบิดระหว่างใช้งานจนสร้างความตื่นตระหนกไปทั่วโลก สคบ. เร่งตรวจสอบร่วมกับบริษัทผู้นำเข้าในประเทศไทยทันที พบสินค้าที่เข้าข่ายต้องเรียกคืน ๒ รุ่น ได้แก่ รุ่น SK3000 และ SK3020 ซึ่งมีความเสี่ยงจากแรงดันสะสมภายใน อาจทำให้ฝาปิดดีดตัวออกอย่างรุนแรงจนเกิดอันตรายร้ายแรงต่อผู้ใช้งาน นางสาวศุภมาส เปิดเผยว่า สคบ. สั่งระงับการจำหน่ายสินค้าทั้ง ๒ รุ่นในทุกช่องทางทันทีทั้งหน้าร้านและออนไลน์ แม้ยังไม่พบผู้ได้รับบาดเจ็บในประเทศไทย แต่เพื่อตัดไฟแต่ต้นลมขอให้ประชาชนที่ครอบครองกระติกน้ำรุ่นดังกล่าว หยุดใช้งานทันที และหากได้รับความเสียหาย ร้องเรียนมายัง สคบ. ได้โดยตรง นางสาวศุภมาส ทิ้งท้ายอย่างหนักแน่นว่า รัฐบาลพร้อมเดินหน้ายกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงรุกเต็มสูบ ควบคู่กับการผลักดันมาตรการควบคุมสินค้าออนไลน์และยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยของสินค้า เพื่อสร้างความมั่นใจให้ประชาชนในทุกช่องทางการซื้อขาย ไม่ให้ใครต้องตกเป็นเหยื่อสินค้าไร้มาตรฐานอีกต่อไป

๑๐.๘ “ศุภมาส” ลุยบางลำพู กำชับควบคุมราคา “ชุดนักเรียน” รับเทศกาลเปิดเทอม ช่วยแบ่งเบาภาระผู้ปกครอง สั่งคุมเข้มร้านค้าจัดโปรเกินจริง บังคับซื้อพวง สก๊ตสินค้าไม่ได้คุณภาพ ห้ามนำจำหน่ายเด็ดขาด



วันที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี พร้อมด้วย นางสาวพัชรินทร์ ชำศิริพงษ์ เลขานุการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี นายธรรรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขานุการสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ลงพื้นที่ย่านการค้าบางลำพู เพื่อติดตามสถานการณ์ซื้อขายชุดนักเรียนและอุปกรณ์การเรียน ในช่วงใกล้เปิดเทอมที่จะมาถึงในสัปดาห์หน้า จำนวน ๕ ร้าน ประกอบด้วย ห้างตราสมอ ร้านศรีภณท์ ร้านท็อป ร้านสมใจเงินใจแฮส และร้านชัยรัตน์ เพื่อป้องกันการเอาเปรียบผู้ปกครองและคุ้มครองผู้บริโภค นางสาวศุภมาส กล่าวว่า ภายหลังสถานการณ์การสู้รบในตะวันออกกลาง ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย ซึ่งหลายครัวเรือนเดือดร้อนจากสถานการณ์ดังกล่าว ในส่วนของการดูแลตลาดเหล่านี้ ยังในช่วงใกล้เปิดเทอม มีความจำเป็นต้องใช้จ่ายเพื่อให้ได้สินค้าและบริการที่เกิดความคุ้มค่าสูงสุด ซึ่ง นายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี มีความเป็นห่วงต่อผู้บริโภค จึงได้มอบหมายให้ตน ในฐานะที่กำกับดูแล สคบ. ติดตามและตรวจสอบการจำหน่ายชุดนักเรียนและอุปกรณ์การเรียน เพื่อความเป็นธรรมของผู้บริโภค ซึ่ง สคบ. ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการเอาเปรียบผู้บริโภคจำนวนมาก โดยเฉพาะในช่วงก่อนเปิดภาคเรียน พบว่า มีการตั้งราคาสูงเกินสมควร การไม่แสดงราคาสินค้า การบังคับซื้อพวง คุณภาพสินค้าไม่เหมาะสมกับราคา รวมถึงฉลากสินค้าไม่ครบถ้วน วันนี้เราจึงลงพื้นที่ ไม่เพียงมาตรวจสอบแต่ยังขอความร่วมมือผู้ประกอบการ ไม่ให้เกิดการกระทำผิด หรือเอาเปรียบผู้บริโภค ทั้งนี้ “ชุดนักเรียน” ถือเป็นสินค้าควบคุมฉลาก ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง กำหนดประเภทของสินค้าให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๖๕ หากผู้ผลิตหรือผู้นำเข้าจัดทำฉลากไม่ถูกต้องตามกฎหมาย มีโทษจำคุกไม่เกิน ๑ ปี หรือปรับไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท ส่วนผู้ขายที่จำหน่ายสินค้าควบคุมฉลากโดยไม่มีฉลาก หรือมีแต่ระบุรายละเอียดไม่ครบถ้วน มีโทษจำคุกไม่เกิน ๖ เดือน หรือปรับไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท นอกจากนี้ยังมีการกำกับด้วยมาตรฐาน มอก. ๒๑๓๗ - ๒๕๕๙ และ มอก. ๒๑๓๘ - ๒๕๕๙ ที่ดูแลคุณภาพผ้าและเครื่องแบบนักเรียนโดยเฉพาะ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริโภคหากผู้บริโภค พบการจำหน่ายชุดนักเรียนโดยไม่แสดงฉลาก ไม่แสดงราคา ตั้งราคาเกินสมควรหรือถูกบังคับซื้อพวง สามารถแจ้งเบาะแสได้ที่ สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ หรือศูนย์ดำรงธรรม ณ ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด เพื่อให้ภาครัฐเร่งตรวจสอบและคุ้มครองสิทธิประชาชนอย่างทันทั่วถึง

๑๐.๙ “ศุภมาส” สั่งฟัน “ช่างหนึ่ง” ต้นรับเหมาสร้างบ้าน หลอกเหยื่อ ๖๐ ราย เสียหาย ๔๕ ล้านบาท ๑๒ พ.ค. นี้ สคบ. เรียกเคลียร์ด่วน



เมื่อวันที่ ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เปิดเผยถึงความคืบหน้ากรณีนายเกรียงไกร ระไวกลาง หรือ “ช่างหนึ่ง” ผู้รับจ้างก่อสร้างบ้าน เจ้าของเพจเฟซบุ๊ก “หวานเจี๊ยบรับสร้างบ้าน” ซึ่งภายหลังเปลี่ยนชื่อเป็น “ช่างหนึ่งสร้างบ้าน” ที่ตกเป็นข่าวใหญ่ในรายการโหนกระแส เมื่อวันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๖๙ ที่ผ่านมา หลังพบผู้เสียหายมากกว่า ๖๐ ราย ในพื้นที่ภาคอีสาน ทั้งจังหวัดนครราชสีมา ขอนแก่น ร้อยเอ็ด ศรีสะเกษ มูลค่าความเสียหายรวมกว่า ๔๕ ล้านบาท นางสาวศุภมาส ได้สั่งการให้ นายธรรรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการ สคบ. ส่งเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบโดยด่วน และมอบหมายให้ นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ เข้าร่วมในรายการ และเร่งรวบรวมข้อเท็จจริงทันที โดยพฤติกรรมของผู้รับเหมารายนี้ คือ นำภาพแบบบ้านสวยของคนอื่น มาแอบอ้างในเพจ เสนอราคาก่อสร้างตารางเมตรละ ๙,๐๐๐ ถึง ๑๐,๐๐๐ บาทพร้อมโปรโมชันแถมแอร์ และเครื่องทำน้ำอุ่น หลอกให้ผู้บริโภคโอนเงินมัดจำก้อนใหญ่ตั้งแต่ ๕๐๐,๐๐๐ บาท จนถึงจ่ายสดเต็มจำนวนหลักล้าน เมื่อได้เงินแล้วทำเพียงเตคาน ขึ้นเสาโครงเหล็ก หรือทำแค่หลังคา แล้วทิ้งงาน ล่าสุด เจ้าหน้าที่ สคบ. ตรวจสอบพบว่าธุรกิจรับจ้างก่อสร้างบ้านของนายเกรียงไกรต้องปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการรับจ้างก่อสร้างอาคารเพื่อการอยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๙ และประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้บริการต่อเติมอาคารเพื่อการอยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๖ แต่กลับใช้สัญญาเอาเปรียบผู้บริโภค เช่น ระบุว่า ระยะเวลาก่อสร้าง ๕ เดือน เริ่มนับตั้งแต่วันตั้งเสาเอก ทำให้ผู้บริโภคเอาผิดเรื่องความล่าช้าได้ยาก รวมถึงไม่ส่งมอบหลักฐานการรับเงินตามประกาศที่ สคบ. กำหนด นางสาวศุภมาส กล่าวอีกว่า สคบ. ได้ใช้อำนาจตามกฎหมายเชิญตัวนายเกรียงไกร ระไวกลาง เข้าพบพนักงานเจ้าหน้าที่ในวันอังคารที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๙ เวลา ๐๙.๓๐ น. ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

เพื่อให้ข้อมูลผู้เสียหายทั้งหมดมาแสดง พร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม รวมถึงการเยียวยาผู้เสียหาย และหากพบการละเมิดกฎหมายจะดำเนินการตามกฎหมายทั้งทางแพ่งและทางอาญาต่อไป นางสาวศุภมาส ฝากเตือนประชาชนว่า ก่อนทำสัญญาจ้างก่อสร้างบ้าน ขอให้ตรวจสอบ ให้ละเอียดว่าสัญญามีรายการครบถ้วนตามประกาศ สคบ. หรือไม่ งดเงินสัมพันธ์กับงวดงานหรือไม่ และไม่ควรจ่ายเงินมัดจำเป็นก้อนใหญ่ล่วงหน้าเกินสัดส่วนของงาน ทั้งนี้ ผู้เสียหายจากกรณีนายเกรียงไกร ระไวกลาง รวมถึงผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการจ้างเหมาก่อสร้าง ร้องเรียนได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ ocpb.go.th หรือศูนย์ดำรงธรรม ณ ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด

๑๐.๑๐ “ศุภมาส” จี้แก้ ๓ ปมร้อน “ชำรุด - ลอยแพ - ราคาดี” ช่วยผู้ซื้อรถ EV เดือดร้อนกว่า ๑,๓๐๐ ราย สัก สคบ. ทำ e - Book ฉีกก่อนซื้อ สร้างการรับรู้ผู้บริโภคด่วน



เมื่อวันที่ ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เป็นประธานการประชุมมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อยกระดับความเชื่อมั่นการซื้อขายรถยนต์ไฟฟ้า ณ ห้องประชุม ๓๐๑ ตึกบัญชาการ ๑ ทำเนียบรัฐบาล โดยมี นายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ดร.พัชรินทร์ ชำศิริพงษ์ เลขานุการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี นายธรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รศ.ภญ.ดร.ยุพดี ศิริสินสุข รองเลขานุการสำนักงานสภามงคลกรของผู้บริโภค ในฐานะตัวแทนภาคประชาชน พร้อมด้วยผู้ประกอบการรถยนต์ไฟฟ้าในฐานะภาคเอกชนเข้าร่วมหารือ เพื่อรับฟังเสียงสะท้อนจากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนจากการซื้อขายรถยนต์ไฟฟ้าจำนวนมาก นางสาวศุภมาส กล่าวว่า ดิฉันตั้งใจรับฟังเสียงของพี่น้องประชาชนที่ตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า ซึ่งเป็นไปตามมาตรการที่รัฐบาล โดยนายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี ได้ทรงให้ประชาชนหันมาใช้พลังงานทดแทนหรือพลังงานทางเลือกรองรับสถานการณ์วิกฤตพลังงาน แต่กลับต้องเผชิญปัญหา ๓ เรื่องใหญ่ คือ รถชำรุดบกพร่อง การถูกลอยแพหลังบริษัทปิดตัว หรือศูนย์บริการปิดทำให้ไม่มีที่ซ่อมแซม และปัญหาด้านราคาที่ปรับตัวลดลงหลังซื้ออย่างรวดเร็ว สิ่งนี้ทำให้ผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนและเป็นข้อกั้วกั้นทั้งในมิติของความปลอดภัย คุณภาพ มาตรฐานชิ้นส่วน กระบวนการประกอบรถ การบริการหลังการขาย เหล่านี้เป็นประเด็นที่ต้องเร่งพิจารณาเพื่อหาแนวทางและมาตรการคุ้มครองและเยียวยาผู้บริโภคให้เกิดความชัดเจนและเป็นธรรม จากการรายงาน สคบ. ว่าในช่วงปี ๒๕๖๗ - ๒๕๖๘ มีผู้บริโภคร้องทุกข์เรื่องรถยนต์ไฟฟ้ากับทาง สคบ. เข้ามามากถึง ๕๕๖ ราย รวมถึงร้องเรียนไปยังสภาองค์กรของผู้บริโภค ในฐานะตัวแทนภาคประชาชนเพิ่มอีก ๗๕๒ ราย รวมทั้งสิ้นจำนวน ๑,๓๐๘ ราย ซึ่ง สคบ. มีการแก้ไขจนยุติข้อพิพาทแล้ว ๔๐๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๓

ปัญหาที่พบมากที่สุด ๕ ลำดับ ได้แก่ ความชำรุดบกพร่อง ๔๗.๓% ไม่คืนเงินจอง ๑๘.๒% ชื้อแล้วปรับราคาลง ๑๔.๓% ไม่ส่งมอบของแถม ๑๓.๑% และอุบัติเหตุหรือซ่อมล่าช้า ๒.๙% ซึ่งปัญหาเหล่านี้ไม่ควรเกิดขึ้นกับผู้บริโภค ทุกเสียงของผู้บริโภค คือสิ่งที่ดิฉันรับฟังและไม่อาจนิ่งเฉยได้ รถหนึ่งคันคือทรัพย์สินสำคัญของครอบครัว ผู้บริโภค ต้องได้รับความเป็นธรรม ไม่ใช่ภาระที่ต้องแบกรับ ทั้งนี้ สคบ. ได้พิจารณารูปแบบปัญหาที่ผู้บริโภคเผชิญ เป็น ๓ ประเด็น โดยพบปัญหาหลังการขายมากที่สุด ๒๘๘ ราย คิดเป็น ๕๒% รองลงมาคือปัญหาการซื้อขาย ๑๘๓ ราย คิดเป็น ๓๓% และปัญหาการส่งมอบ ๘๕ ราย คิดเป็น ๑๕% โดยประชาชนมีความกังวลว่าศูนย์บริการจะปิดตัว ถึง ๓๒๙ ราย คิดเป็น ๔๑.๕% พบอุปกรณ์ชำรุดเสียหาย ๑๖๔ ราย คิดเป็น ๒๐.๗% ไม่มีอะไหล่ต้องรอนาน ๙๔ ราย คิดเป็น ๑๑.๙% และคืนรถไม่ได้เมื่อบริษัทปิดตัวอีก ๕๒ ราย คิดเป็น ๖.๖% เพื่อปกป้องสิทธิผู้บริโภค คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีมติดำเนินคดีแพ่งกับผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อเรียกค่าเสียหายคืนให้ผู้บริโภค มูลค่า ความเสียหายกว่า ๑๐๓.๑ ล้านบาท รถยนต์ไฟฟ้าถือเป็น “สินค้าควบคุมฉลาก” ตามพระราชบัญญัติคุ้มครอง ผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดทำฉลากสินค้าโดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน แสดงฉลากให้เห็นและ อ่านได้ชัดเจน หากฝ่าฝืนมีโทษจำคุกไม่เกิน ๖ เดือน ปรับไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ที่ประชุมมีมติ มอบหมายให้ สคบ. จัดทำ e-Book “ฉลากรถยนต์ไฟฟ้า” โดยขอความร่วมมือผู้ผลิตและ ผู้นำเข้าส่งฉลากรถยนต์ ไฟฟ้าทุกรุ่นที่วางจำหน่ายในประเทศไทยให้กับ สคบ.เพื่อรวบรวมจัดทำเป็น e-book นำเสนอข้อมูลฉลาก ของรถยนต์ไฟฟ้าทุกยี่ห้อ พร้อมอธิบายสาระสำคัญของฉลาก สิทธิผู้บริโภค แนวทางตรวจสอบข้อมูลก่อนซื้อ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก รวดเร็ว ใช้เปรียบเทียบก่อนตัดสินใจ โดยจะเผยแพร่ผ่านทุกช่องทางการ ประชาสัมพันธ์ของ สคบ. ทั้งบนเว็บไซต์ application และเพจในแพลตฟอร์มต่างๆ รวมถึงเฝ้าระวังการโฆษณา และกำกับดูแลให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดทำสัญญาจอง ตามแบบสัญญามาตรฐานด้วย อีกทั้งยังได้รับฟังข้อเสนอจาก สภาองค์กรของผู้บริโภคในฐานะตัวแทนภาคประชาชน เพื่อยกระดับการคุ้มครองผู้ใช้รถยนต์ไฟฟ้าอย่างเป็นรูปธรรม ประกอบด้วย การกำหนดให้ผู้ผลิตและผู้จำหน่ายโฆษณาข้อมูลคุณภาพ คุณสมบัติทางเทคนิค สมรรถนะ เงื่อนไข การรับประกัน และข้อจำกัดการใช้งานชิ้นส่วนสำคัญอย่างละเอียด การกำหนดกรอบเวลาซ่อมมาตรฐาน ในสัญญา การกระจายศูนย์บริการให้ครอบคลุมทุก ๑๕๐ - ๒๐๐ กิโลเมตร การสำรองอะไหล่ให้เพียงพอ การพัฒนาระบบเรียกคืนรถ (Recall) เพื่อแก้ไขความบกพร่องที่กระทบความปลอดภัย การผลักดันมาตรการสิทธิ ในการซ่อม (Right to Repair) ให้เจ้าของรถซ่อมบำรุงได้แม้หมดระยะประกัน และการจัดตั้งศูนย์ประสานงาน รับเรื่องร้องเรียนเฉพาะทางด้านยานยนต์ไฟฟ้า ภายใต้ความร่วมมือระหว่าง สคบ. กับกรมการขนส่งทางบก ซึ่งในส่วนนี้ จะมีการแต่งตั้งคณะทำงานของทุกฝ่ายร่วมกัน เพื่อมาร่วมลงรายละเอียดในประเด็นแนวทางการ ยกระดับมาตรการคุ้มครองผู้บริโภครถยนต์ไฟฟ้ากันไป ทั้งนี้ ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการซื้อขาย รถยนต์ไฟฟ้าหรือสินค้าและบริการอื่น สามารถร้องเรียนได้ที่ สายด่วน สคบ. ๑๖๖ ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค OCPB Complaint แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ ocpb.go.th แอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” สำหรับในส่วน ภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นสามารถร้องเรียนได้ที่ศูนย์ดำรงธรรม ณ ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด

๑๐.๑๑ สคบ. ร่วมรายการ NBT มีคำตอบ ประเด็น : “เจาะลึก ๓ สัญญาคุมเข้มจาก สคบ.: สร้างบ้าน-เช่าที่พัก-ซื้อรถ อย่างไรไม่ให้โดนเอาเปรียบ”



เมื่อวันที่ ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๖๙ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ เข้าร่วมรายการ “NBT มีคำตอบ” ณ สถานีโทรทัศน์แห่งประเทศไทย NBT 2 HD ในประเด็น : “เจาะลึก ๓ สัญญาคุมเข้มจาก สคบ. สร้างบ้าน - เช่าที่พัก - ซื้อรถ อย่างไรไม่ให้โดนเอาเปรียบ” โดยได้พูดคุยเกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ ซึ่งประเด็นแรกที่กำลังเป็นข่าวอยู่ไม่เว้นแต่ละวันที่ผู้รับจ้างทำงาน สคบ. มีการควบคุมตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการรับจ้างก่อสร้างอาคารเพื่อการอยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๙ และประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการต่อเติมอาคารเพื่อการอยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งสาระสำคัญของกฎหมายทั้ง ๒ ฉบับที่ออกมาเพื่อแก้ปัญหา “ผู้รับเหมาทิ้งงานหรือหมกเม็ด” โดยแบ่งตามหน้าที่ของผู้ประกอบการตามประกาศ สคบ. พ.ศ. ๒๕๕๙ คุมเข้ม “สัญญาจ้างสร้างบ้าน” ใช้สำหรับกรณี “รับเหมาสร้างอาคารใหม่ทั้งหลัง” เพื่ออยู่อาศัย โดยมีสาระสำคัญของสัญญา ดังนี้ รายละเอียดงาน ต้องมีแบบแปลน และบัญชีแสดงปริมาณวัสดุและราคา (BOQ) แนบท้ายสัญญาเสมอ งวดเงินกับงวดงาน ต้องแบ่งการชำระเงินให้ สอดคล้องสัมพันธ์กับเนื้อหางานที่ทำเสร็จจริง (ป้องกันการเบิกเงินเกินงานแล้วทิ้งงาน) การรับประกัน ต้องระบุระยะเวลาประกัน โครงสร้าง (ไม่น้อยกว่า ๕ ปี) และส่วนควบอื่นๆ (ไม่น้อยกว่า ๑ ปี) ค่าปรับ: หากงานล่าช้า ต้องกำหนดค่าปรับเป็นรายวัน (เช่น ๐.๐๑% - ๐.๑% ของค่าจ้าง) และมีข้อห้ามในสัญญา คือ ห้ามเขียนยกเว้น หรือจำกัด ความรับผิดชอบกรณีทำผิดสัญญา และห้ามบอกเลิกสัญญาโดยไม่แจ้งล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการต่อเติมอาคารเพื่อการอยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๖ คุมเข้ม “หลักฐานการรับเงินจ้างต่อเติม” เป็นกรณี “ต่อเติมซ่อมแซม หรือปรับปรุง” (เช่น ต่อเติมครัว , ทำหลังคาที่จอดรถ) ซึ่งมักเป็นการจ้างงานรายย่อยมุ่งเน้นคุม “ใบเสร็จ/หลักฐานการรับเงิน” โดยผู้รับเหมาต้องออกหลักฐานการรับเงินที่มีรายละเอียดครบถ้วนทันทีที่รับเงินจากผู้บริโภค รายละเอียดที่ต้องมีในใบเสร็จ ได้แก่ ชื่อ-ที่อยู่ ของผู้รับเหมา และชื่อที่อยู่ของผู้บริโภค รายละเอียดงานต้องระบุ ว่า งานที่ทำคืออะไร ใช้วัสดุอะไร หรืออ้างอิงตามสัญญาฉบับไหน งวดงานที่จ่าย ระบุชัดเจนว่าเงินที่จ่ายไปคือ “งวดที่เท่าไร” และเหลืออีกกี่งวด ระยะเวลาเสร็จสิ้น : ต้องระบุวันที่งานจะเสร็จในใบรับเงินด้วย รวมทั้งประโยชน์ เพื่อใช้เป็นหลักฐานทางกฎหมายที่ชัดเจนหากมีการหนีงานหรือทำงานไม่ตรงปก เนื่องจากงานต่อเติม

รายย่อยมักไม่ค่อยทำสัญญากันแบบเป็นทางการที่ผ่านมากรณีรับสร้างบ้านเป็นประเด็นเกี่ยวกับผู้รับเหมาทำงานไม่เสร็จแล้วทั้งงานมีจำนวนสูงที่สุดถัดมาเป็นประเด็นทำงานเสร็จแล้ว ไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน รวมถึงมีปัญหาชำรุด ติดตามผู้รับเหมาให้มารับผิดชอบยาก หรือติดตามไม่ได้ กรณีต่อเติมเสร็จแล้วแต่งงาน ไม่เรียบร้อย ชำรุดบกพร่อง ไม่เป็นไปตามแบบ ไม่ได้คุณภาพ ไม่ได้มาตรฐาน กรณีมีการต่อเติมแล้ว แต่ไม่แล้วเสร็จ และทิ้งงานไป ต้องหาคนใหม่มาแก้ไขทำต่อค่าใช้จ่ายบานปลาย กรณีขอให้ผู้บริโภคชำระเงินเกินกว่าที่ตกลงกันได้ หมายความว่า หากผู้บริโภคไม่ชำระเงินเพิ่มกว่าที่ตกลงกันได้ จะไม่ต่อเติมอาคารให้ กรณีไม่ดำเนินการแก้ไข ภายในระยะเวลาประกันตามสัญญา กรณีไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา กรณีขอให้ตรวจสอบโครงการ และอื่น ๆ รวมทั้งกรณีผู้ประกอบการ ไม่ส่งมอบสัญญาที่มีข้อสัญญาหรือมีข้อสัญญาและแบบถูกต้อง หรือไม่ส่งมอบ หลักฐานการรับเงินที่มีรายการและข้อความถูกต้องให้แก่ผู้บริโภคภายในระยะเวลา ต้องระวังโทษจำคุกไม่เกินหนึ่ง ปี หรือปรับไม่เกินสองแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ถัดมาเป็นกรณีที่มีการร้องเรียนว่าผู้ประกอบการไม่ดำเนินการ สร้างบ้าน หรือต่อเติมอาคารให้แล้วเสร็จตามสัญญา แยกเป็น ๒ มิติ ได้แก่ ๑) มิติการดำเนินคดีแพ่งเพื่อเรียก ค่าเสียหายแทนผู้บริโภคที่ร้องเรียน สคบ. จะรวบรวมพยานหลักฐานความเสียหายที่เกิดขึ้น เพื่อเสนอ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งตามกฎหมายมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน ปัจจุบันได้มอบหมายให้นางสาว ศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นประธานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อมีมติ ดำเนินคดีในศาลแทนผู้เสียหาย และ ๒) มิติการตรวจสอบสัญญา พนักงานเจ้าหน้าที่จะสอบสวนผู้ประกอบการ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาดำเนินคดีอาญาในความผิดเกี่ยวกับการฝ่าฝืนประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา ๔) ตรวจสอบความน่าเชื่อถืออื่น ไม่ควรเชื่อจากภาพโฆษณา เฟซบุ๊ก หรือคำแนะนำต่าง ๆ เพียงอย่างเดียว ซึ่ง สคบ. ได้ให้คำแนะนำและเตือนภัยการเลือกผู้รับเหมาจากข้อมูลการโฆษณา หรือสื่อทางอินเทอร์เน็ตต่าง ๆ ว่า ต้องระวังตรวจสอบข้อมูล เว็บไซต์ , ข้อมูลโฆษณา ซึ่งอาจเป็นข้อมูลที่เป็นเท็จหรือเกินจริงที่มาหลอกล่อให้หลงเชื่อ ผ่านสื่อโซเชียล การรับประกันการว่าจ้างในระยะเวลา ๒๐ ปี หลังจากก่อสร้าง ซึ่งราคาการว่าจ้างต่ำกว่าปกติ , วัสดุที่เลือกใช้อาจไม่ได้มาตรฐาน หรือโอ้อวดสรรพคุณเกินจริง ในประเด็นที่สองการเช่าที่พักที่อยู่อาศัย เป็นหนึ่ง ประกาศฯ ที่นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ให้ความสำคัญ ซึ่งปัญหาจากกรณีนี้ เช่น การรับเงินประกันการไม่ทำสัญญาตามแบบสัญญามาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งประกาศฯ ฉบับนี้ ตามคำนิยาม ได้กำหนดไว้ว่า ธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัย คือการประกอบธุรกิจที่ผู้ประกอบการตกลงให้ผู้เช่าซึ่งเป็น บุคคลธรรมดา และบุคคลดังกล่าวตกลงจะให้ค่าเช่าเพื่ออยู่อาศัยไม่ว่าจะเป็นการเช่าระยะสั้นหรือเช่าระยะยาว โดยผู้ประกอบการจะต้องมีสถานที่ให้เช่าตั้งแต่สามหน่วยขึ้นไป ไม่ว่าจะอยู่ในอาคารเดียวกันหรือหลายอาคาร รวมกันก็ตาม โดยการให้เช่าที่พักอาศัยตามประกาศฯ ได้แก่ ห้องพัก บ้าน อาคารชุด อะพาร์ตเมนต์ หรือสถานที่ พักอาศัยที่เรียกชื่ออย่างอื่น ที่จัดขึ้นสำหรับการให้เช่าเพื่อเป็นที่อยู่อาศัย แต่ไม่รวมถึงหอพักตามกฎหมายว่าด้วย หอพัก และโรงแรมตามกฎหมายว่าด้วยโรงแรม เนื่องจากว่า หอพัก หรือ โรงแรม ซึ่งเป็นกฎหมายเฉพาะกำกับดูแล อยู่แล้ว ดังนั้น หากผู้เช่าได้ทำสัญญากับหอพักหรือโรงแรมที่ได้จดทะเบียนหอพักหรือโรงแรมแล้ว จะไม่เข้า ตามประกาศฯ ฉบับนี้ แต่หากผู้ประกอบการรายใดที่อยู่ภายใต้ประกาศฯ ฉบับนี้จะต้องจัดทำสัญญาตามแบบ สัญญามาตรฐานสัญญาเช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยระยะสั้น แบบ ก หรือ ตามแบบสัญญามาตรฐานสัญญาเช่าอาคาร เพื่ออยู่อาศัยระยะยาว แบบ ข และต้องไม่ใช้ข้อสัญญาที่ฝ่าฝืนประกาศฯ ซึ่งประกาศฯ ฉบับนี้ได้กำหนดห้ามผู้ให้เช่า เก็บค่าไฟฟ้า ค่าประปา เกินอัตราที่ผู้ให้บริการเรียกเก็บจริง โดยจากการคำนวณแล้ว ค่าไฟฟ้าต้องไม่เกิน ๔.๘๘ บาท/หน่วย และห้ามบวกค่าบริการเพิ่มเติม กรณี ผู้เช่าเป็นชาวต่างชาติ ผู้ให้เช่าต้องแจ้งข้อมูลแก่เจ้าหน้าที่ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับตั้งแต่ผู้เช่าเข้าพักอาศัย ซึ่งประกาศฯ ฉบับนี้ ควบคุมทั้ง คนไทย และชาวต่างชาติ สคบ. จะดำเนินการลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการให้เช่าที่อยู่อาศัยอย่างเข้มงวดและต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้น การกำกับดูแลให้ผู้ประกอบการจัดทำสัญญาให้เป็นไปตามประกาศฯ หากตรวจพบผู้ประกอบการไม่จัดทำ สัญญาหรือจัดทำสัญญาอันเป็นการฝ่าฝืนประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา สคบ. จะดำเนินการตามกฎหมาย อย่างเคร่งครัด ซึ่งการกระทำดังกล่าวเป็นความผิดตามมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ต้องระวังโทษ จำคุกไม่เกินหนึ่งปีหรือปรับไม่เกินสองแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ในประเด็นที่ ๓ กรณีเช่าซื้อรถยนต์ - จักรยานยนต์ ตามประกาศประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อ

รถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้กำหนดกรอบอัตราดอกเบี้ยและมาตรการช่วยเหลือผู้บริโภค โดยกำหนดอัตราดอกเบี้ย รถใหม่ไม่เกิน ๑๐% ต่อปี รถใช้แล้วไม่เกิน ๑๕% ต่อปี และรถจักรยานยนต์ไม่เกิน ๒๓% ต่อปี ซึ่งต่อมาหากผู้เช่าซื้อมีความประสงค์ปิดบัญชีก่อนกำหนดในคราวเดียว ประกาศฯ ได้กำหนดให้ผู้ให้เช่าต้องให้ส่วนลดดอกเบี้ยแก่ผู้เช่า ดังนี้ กรณีชำระค่างวดมาแล้วไม่เกินหนึ่งในสามของค่างวดเช่าซื้อให้ได้รับส่วนลดในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละหกสิบของดอกเบี้ยเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ กรณีชำระค่างวดมาแล้วไม่น้อยกว่าหนึ่งในสามแต่ไม่เกินสองในสามของค่างวดเช่าซื้อที่ระบุไว้ในสัญญาให้ได้รับส่วนลดในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละเจ็ดสิบของดอกเบี้ยเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ กรณีชำระค่างวดมาแล้วเกินกว่าสองในสามของค่างวดเช่าซื้อที่ระบุไว้ในสัญญา ให้ได้รับส่วนลดทั้งหมดของดอกเบี้ยเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ ซึ่งประกาศฯ ยังได้กำหนดอีกว่า กรณีผู้เช่าซื้อผิดนัดชำระค่าเช่าซื้อ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจเรียกเบี้ยปรับผิดนัด โดยห้ามเรียกเก็บเกิน ๕% ต่อปี ของยอดเงินที่ผิดนัดชำระ ซึ่งประกาศฯ ฉบับนี้ ตั้งแต่วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๘ ธุรกิจเช่าซื้อส่วนใหญ่ถูกกำกับโดย ธปท. ยกเว้นการเช่าซื้อจากบุคคลธรรมดาที่ยังอยู่ภายใต้ประกาศของ สคบ. หากผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ สามารถร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรมในทุกจังหวัด หรือสามารถขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๖๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๑๐.๑๒ “ศุภมาส” ลุยตรวจโชว์รูมรถ EV บังคับติดฉลาก ระบุ “มาตรฐานทดสอบระยะทางวิ่ง” ให้ชัด ฝ่าฝืนคุก ๖ เดือน ปรับ ๑ แสน



เมื่อวันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) นำคณะร่วมลงพื้นที่ตรวจสอบการแสดงฉลากรถยนต์ไฟฟ้า ที่โชว์รูม BYD Hi-Class สาขาลาดพร้าว ตลอดจนโชว์รูม OMODA & JAECOO สาขาลาดพร้าว โดยมี นายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ดร.พัชรินทร์ ชำศิริพงษ์ เลขานุการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี นายธรรรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้แทนสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม และผู้แทนสภาองค์กรของผู้บริโภค ในฐานะตัวแทนภาคประชาชน ร่วมลงพื้นที่ เพื่อกำชับผู้ประกอบการให้ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยฉลากสินค้าอย่างเคร่งครัด สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภคที่กำลังตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า นางสาวศุภมาส กล่าวว่า เพื่อเร่งแก้ไขปัญหา ๓ หลักที่ส่งผลกระทบต่อผู้บริโภค คือ “ชาร์จ - ลอยแพ - ราคาดี” จากสถิติการร้องทุกข์รวมกว่า ๑,๓๔๘ ราย ตนจึงลงพื้นที่ตรวจสอบ “ฉลากรถยนต์ไฟฟ้า” ด้วยตนเองทันที เพราะ “ฉลาก” คือเครื่องมือแรกและสำคัญที่สุดที่ผู้บริโภคใช้ตรวจสอบข้อมูลก่อนตัดสินใจซื้อ ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล โดยนายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี ที่ให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภคควบคู่ไปกับการสนับสนุนการเติบโตของอุตสาหกรรมรถยนต์ไฟฟ้าไทย เพื่อให้ตลาดรถยนต์ไฟฟ้าเติบโตอย่างมีมาตรฐาน มีความรับผิดชอบ และเป็นธรรมต่อผู้บริโภค และได้กำชับให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ๓ ประการสำคัญ ประการแรก รถยนต์ไฟฟ้าเป็นสินค้าควบคุมฉลาก ผู้ประกอบการต้องแสดงข้อความฉลากให้เห็นและอ่านชัดเจนที่ตัวรถ ครบทุกรายการ ทั้งชื่อสินค้า รุ่น เครื่องหมายการค้า ผู้ผลิตหรือผู้นำเข้า รายละเอียดทางเทคนิค ข้อมูลแบตเตอรี่ สมรรถนะ ระยะทางการใช้งาน วิธีใช้ ข้อแนะนำ ค่าเตือนด้านความปลอดภัย รวมถึงราคาและเงื่อนไขการรับประกัน ประการที่สอง เรื่องการโฆษณา โดยเฉพาะ “ระยะทางวิ่งต่อการชาร์จ ๑ ครั้ง” ที่เป็นข้อมูลสำคัญในการตัดสินใจซื้อ ผู้ขายต้องระบุให้ชัดว่าอ้างอิงมาตรฐานใดในการทดสอบทั้ง EPA WLTP NEDC หรือ CLTC พร้อมเงื่อนไขการทดสอบ ไม่ว่าจะเป็นความเร็วเฉลี่ย อุณหภูมิ สภาพเส้นทาง รูปแบบการขับขี่ รวมถึงการโฆษณาของแถม สิทธิประโยชน์ การรับประกันแบตเตอรี่ ต้องระบุหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข วันเริ่มต้นและสิ้นสุดให้ชัดเจน และประการที่สาม ธุรกิจขายรถยนต์ใหม่เป็นธุรกิจควบคุมสัญญา ผู้ประกอบการต้องใช้แบบสัญญาจอร์นดัตตามมาตรฐานที่ สคบ. กำหนด ระบุประเภท ชนิด ยี่ห้อ รุ่น ปีการผลิต ราคา วันส่งมอบ และสิทธิในการบอกเลิกสัญญาให้ครบถ้วน ซึ่งจากการลงพื้นที่วันนี้ เบื้องต้นพบว่าผู้ประกอบการให้ความร่วมมือและปฏิบัติตามกฎหมายเป็นอย่างดี ทั้งนี้ รถยนต์ไฟฟ้าถือเป็น “สินค้าควบคุมฉลาก” ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่องให้รถยนต์และรถยนต์ไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ ๒๒ กันยายน ๒๕๖๘ และบังคับใช้ภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดง “ฉลาก” ที่มีข้อความถูกต้อง ครบถ้วน เห็นและอ่านได้ชัดเจนที่ตัวรถ หากผู้ประกอบการฝ่าฝืนมีโทษจำคุกไม่เกิน

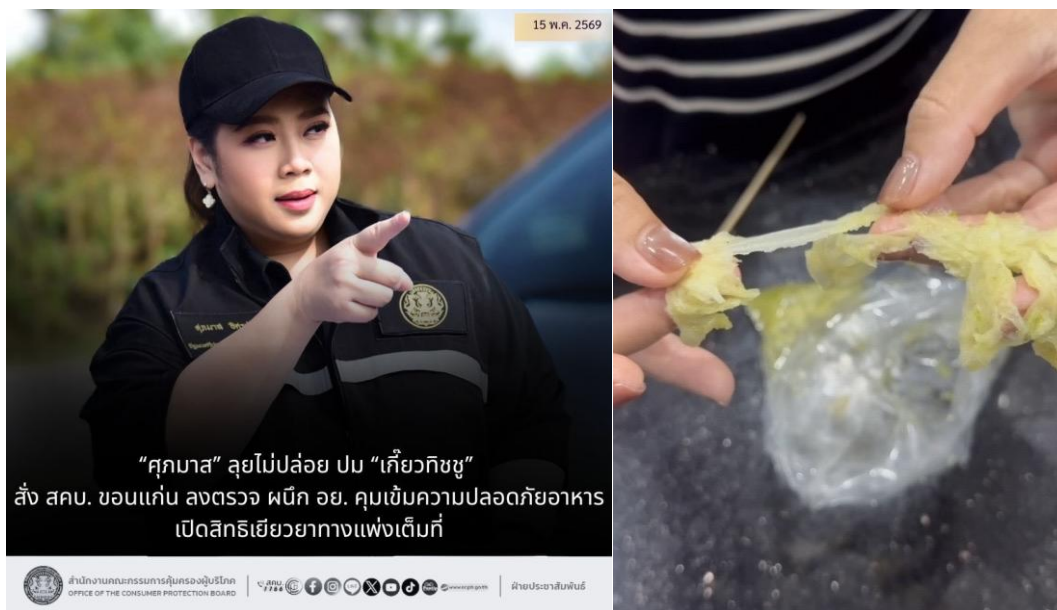
๖ เดือน ปรับไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ตามมาตรา ๕๒ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ทั้งนี้ ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการซื้อขายรถยนต์ไฟฟ้าหรือสินค้าและบริการอื่น สามารถร้องเรียนได้ที่ สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค OCPB Complaint แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ ocpb.go.th แอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” สำหรับในส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นสามารถร้องเรียนได้ที่ศูนย์ดำรงธรรม ณ ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด

๑๐.๑๓ “ศุภมาส” สั่ง สคบ. เร่งสอบข้อเท็จจริง “ติดตั้งโซลาร์เซลล์ไม่ได้มาตรฐาน” เสี่ยงไฟไหม้ - สูญเงินกว่า ๕๐๐,๐๐๐ บาท เตือนประชาชนเช็กฉลาก - มอก. ก่อนตัดสินใจซื้อ



เมื่อวันที่ ๑๔ พฤษภาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เปิดเผยว่า จากกรณีกระแสข่าวผู้ให้บริการติดตั้งระบบโซลาร์เซลล์ไม่ได้มาตรฐาน จนเกิดเหตุอุปกรณ์ละลาย มีกลิ่นไหม้ เสี่ยงไฟไหม้ และค่าไฟไม่ลด สร้างความเสียหายให้ผู้บริโภคกว่า ๕๐๐,๐๐๐ บาท ตนได้สั่งการให้นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมตรวจการแสดงผลฉลากสินค้ากลุ่มอุปกรณ์โซลาร์เซลล์ ทั้งแผงเซลล์แสงอาทิตย์ อินเวอร์เตอร์ และแบตเตอรี่ ที่จำหน่ายในท้องตลาดทั่วประเทศ นางสาวศุภมาส กล่าวว่า ฉลากคือเครื่องมือแรกที่ผู้บริโภคใช้ตรวจสอบข้อมูลก่อนตัดสินใจซื้อ โดยเฉพาะอุปกรณ์ไฟฟ้าที่กระทบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนโดยตรง แผงเซลล์แสงอาทิตย์ อินเวอร์เตอร์ และแบตเตอรี่ ถือเป็นสินค้าควบคุมฉลากตามมาตรา ๓๐ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ผู้ประกอบการต้องแสดงฉลากให้ครบถ้วนถูกต้อง หากฝ่าฝืน มีความผิดตามมาตรา ๕๒ กรณีผู้จำหน่าย จำคุกไม่เกิน ๖ เดือน หรือปรับไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ กรณีผู้ผลิตหรือผู้นำเข้า จำคุกไม่เกิน ๑ ปี หรือปรับไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ สำหรับกรณีร้องเรียนดังกล่าวพบว่าผู้ติดตั้งใช้อุปกรณ์ไม่ได้มาตรฐาน ดัดแปลงระบบไฟฟ้าจากสามเฟสเป็นหนึ่งเฟส และใช้สายไฟอลูมิเนียมแทนสายทองแดง ทำให้ไฟตก ไฟดับ อุปกรณ์ละลาย เสี่ยงไฟไหม้ ปัจจุบันผู้เสียหายได้แจ้งความตามคดีอาญาที่ ๗๔๓/๒๕๖๘ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ ซึ่งพนักงานสอบสวนสรุปสำนวนพร้อมตัวผู้ต้องหาส่งพนักงานอัยการแล้ว นอกจากนี้ สคบ. จะพิจารณายกระดับให้ธุรกิจรับจ้างติดตั้งระบบโซลาร์เซลล์เป็น “ธุรกิจที่ควบคุมสัญญา” และให้อุปกรณ์โซลาร์เซลล์เป็น “สินค้าควบคุมฉลาก” เป็นการเฉพาะ พร้อมประสานความร่วมมือกับ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) การไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) สภาวิศวกร และสภาองค์กรของผู้บริโภคในฐานะตัวแทนภาคประชาชน เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคให้ครอบคลุมทุกมิติ ผู้บริโภคที่ประสบปัญหาจากการซื้อสินค้าหรือใช้บริการที่ไม่เป็นธรรม สามารถร้องเรียนได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัด

๑๐.๑๔ “ศุภมาส” ลุยไม่ปล่อย ปม “เกี๊ยวทึชชู” สั่ง สคบ. ขอนแก่น ลงตรวจ ผนีก อย. คุมเข้มความปลอดภัยอาหาร เปิดสิทธิเยียวยาทางแพ่งเต็มที่



เมื่อวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เปิดเผยความคืบหน้าการดำเนินการ กรณีผู้บริโภครายหนึ่งในจังหวัดขอนแก่นแจ้งว่าพบกระดาดทึชชูปะปนอยู่ในไส้เกี๊ยวปลาที่ซื้อจากร้านค้า ใกล้บึงแก่นนคร จนเกิดการวิพากษ์วิจารณ์ในสื่อสังคมออนไลน์อย่างกว้างขวาง โดยตนกำชับให้ นายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรีฯ ดร.พัชรินทร์ ชำศิริพงษ์ เลขานุการรัฐมนตรีฯ และ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมติดตามข้อเท็จจริงอย่างใกล้ชิด ได้เน้นย้ำให้ทุกหน่วยงานบูรณาการการทำงานร่วมกัน ภายหลังทราบเหตุ ตนสั่งการให้ สคบ. ส่งทีมลงพื้นที่ในวันเกิดเหตุทันที และพยายามประสาน ผู้เสียหายอย่างต่อเนื่อง แต่ยังไม่สามารถติดต่อได้ ขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่บริเวณบึงแก่นนคร พบผู้ประกอบการจำหน่ายเกี๊ยวทอดประมาณ ๑๕ - ๒๐ ร้าน และเกี๊ยวหนึ่งอีก ๕ - ๗ ร้าน รวมเกือบ ๓๐ ร้าน ในพื้นที่ พร้อมทั้งสุ่มซื้อตรวจสอบ แต่ยังไม่พบกรณีตามที่ปรากฏในข่าว จึงได้กำชับให้เร่งติดต่อผู้เสียหายเพื่อ รับทราบข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐานโดยเร็วที่สุด กรณีอาหารถือเป็นสินค้าที่มีหน่วยงานกำกับดูแล เฉพาะ คือ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) ภายใต้พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งครอบคลุม ถึงกรณี “อาหารไม่บริสุทธิ์” โดย อย. มีอำนาจกำกับดูแลให้ผู้ประกอบการผลิตอาหารถูกสุขลักษณะและไม่เป็น อันตรายต่อผู้บริโภคได้โดยตรง การตรวจสอบมาตรฐานความสะอาดและสุขลักษณะของอาหาร แม้ไม่อยู่ในขอบเขต อำนาจของ สคบ. ตามมาตรา ๒๑ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ตนจึงได้สั่งการให้ สคบ. ประสานการทำงานร่วมกับ อย. อย่างใกล้ชิด เพื่อให้การตรวจสอบเป็นไปอย่างรอบด้านและรวดเร็ว ทั้งนี้ หาก ผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากกรณีดังกล่าว สามารถใช้สิทธิร้องทุกข์และเรียกร้องการเยียวยาทางแพ่งกับ สคบ. ได้ทันที ซึ่งเป็นช่องทางสำคัญที่ สคบ. จะเข้าไปทำหน้าที่ดูแลสิทธิของผู้บริโภคในด้านการเยียวยาความเสียหาย โดยขณะนี้ สคบ. ได้เตรียมพร้อมรับเรื่องร้องเรียนและให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่ผู้เสียหายไว้แล้ว หากตรวจพบ การกระทำที่กระทบต่อความปลอดภัยของผู้บริโภค หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด สำหรับพี่น้องผู้บริโภค ขอให้สังเกตความสะอาดของร้านค้าก่อนตัดสินใจซื้อ เลือกซื้อจากร้านที่มีการรักษา สุขอนามัยที่ดี และหากพบเห็นสิ่งแปลกปลอมในอาหาร ขอให้เก็บอาหารและบรรจุภัณฑ์ไว้เป็นหลักฐาน ถ่ายภาพ และแจ้งหน่วยงานทันที ดิฉันและ สคบ. พร้อมยื่นเคียงข้างผู้บริโภคทุกคน ทั้งนี้ หากพี่น้องประชาชนพบอาหาร เข้าข่ายไม่ถูกสุขลักษณะหรือไม่ปลอดภัยต่อผู้บริโภค สามารถติดต่อไปยังสายด่วน อย. ๑๕๕๖ และหากผู้บริโภค ได้รับความเสียหายสามารถร้องเรียนได้ที่ สายด่วน สคบ. ๑๖๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ ocpb.go.th หรือศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ทุกจังหวัด

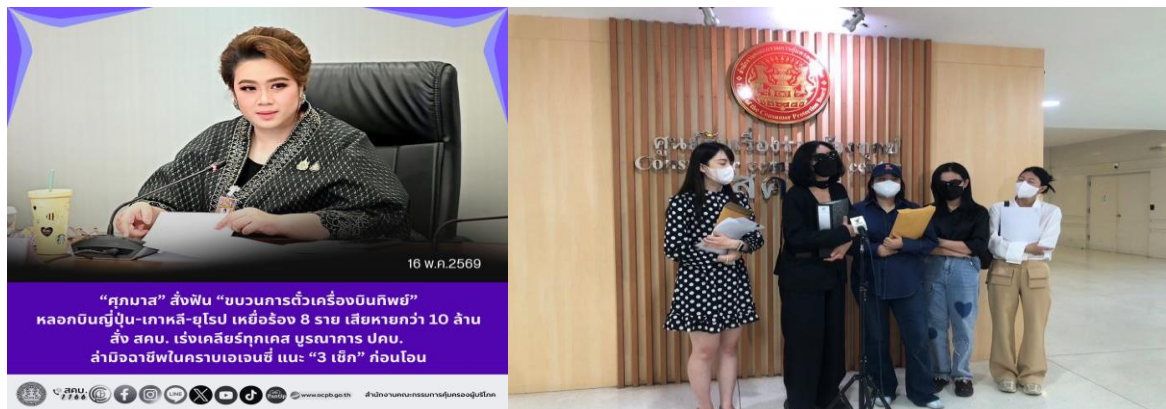
๑๐.๑๕ “ศุภมาส” มอบ “ประเดิมชัย - พชรินทร์” ติดตามเคส “โซลาร์เซลล์ไม่ได้มาตรฐาน” หลังร่วมวงหารือ พลังงาน-สมอ.-สคบ. เตรียมยกระดับ อุปกรณ์โซลาร์เซลล์ เป็น “สินค้าควบคุมฉลากเป็นการเฉพาะ”



เมื่อวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้มอบหมายให้ นายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และนางสาวพชรินทร์ ชำศิริพงษ์ เลขาธิการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เร่งติดตามจากกรณีที่ผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการติดตั้งระบบโซลาร์เซลล์ไม่ได้มาตรฐาน โดยเมื่อวานนี้ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ร่วมประชุมกับ นายเอกนัฏ พร้อมพันธุ์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพลังงาน พร้อมด้วยปลัดกระทรวงพลังงาน ผู้แทนสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และคณะผู้บริหาร สคบ. ณ กระทรวงพลังงาน เพื่อบูรณาการช่วยเหลือผู้บริโภค และร่วมหาแนวทางในการคุ้มครองผู้บริโภคไม่ให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวอีก นายประเดิมชัย กล่าวว่า ท่านรัฐมนตรีศุภมาสรับทราบความเดือดร้อนของประชาชนและให้ความสำคัญสูงสุด จึงสั่งการให้ตนเข้ารับฟังข้อเท็จจริงจากผู้เสียหายโดยตรง โดย นายธณกร แก้วเพชร ทนายความ นำผู้เสียหาย ๓ ราย เข้าให้ข้อมูล ประกอบด้วยผู้เสียหายในย่านท่าพระ เขตธนบุรี ๒ ราย และจังหวัดสระบุรี ๑ ราย ซึ่งทุกรายประสบปัญหาเดียวกัน คือ อุปกรณ์ไม่ได้มาตรฐาน เกิดร่องรอยหลอมละลายและรอยไหม้ ค่าไฟไม่ลด และผู้ติดตั้งปฏิเสธความรับผิดชอบ ทั้งนี้ ฝ่ายกฎหมาย สคบ. ได้ยืนยันชัดเจนว่า สคบ. มีอำนาจดำเนินคดีแทนผู้บริโภคในกรณีนี้ได้ เพราะเข้าองค์ประกอบครบ ทั้งผู้ร้องเป็นผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ และการดำเนินคดีเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม โดยพฤติการณ์อาจเข้าข่ายความผิดฐานขายสินค้าหลอกลวง ซึ่งมีโทษทั้งจำคุกและปรับด้านนางสาวพชรินทร์ กล่าวว่า สำหรับการดำเนินการของ สคบ. วันนี้ เจ้าหน้าที่ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบความเสียหายบริเวณที่เกิดเหตุ และพูดคุยกับผู้เสียหายย่านท่าพระ เพื่อบรรณพยานหลักฐาน ก่อนเสนอคณะกรรมการกลั่นกรองและคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจ ส่วนผู้เสียหายในจังหวัดสระบุรี

สคบ. ได้ประสานให้ยื่นคำร้องเรียบร้อยแล้ว และในกรณีที่ทีมงานทนายความแจ้งว่ามีผู้เสียหายในจังหวัดขอนแก่น เพิ่มอีก ๑๓ ราย โดยติดตั้งโซลาร์เซลล์จากบริษัทเดียวกัน ทาง สคบ. พร้อมรับเรื่องและดำเนินการทันที เมื่อได้รับ เอกสารหลักฐาน รวมผู้เสียหายที่ สคบ. เร่งช่วยเหลือกว่า ๑๗ ราย ขณะเดียวกัน รัฐมนตรีประจำสำนัก นายกรัฐมนตรี ได้กำชับให้ สคบ. จะเดินหน้ารื้อถอนระดับธุรกิจรับจ้างติดตั้งโซลาร์เซลล์เป็น “ธุรกิจที่ควบคุมสัญญา” และอุปกรณ์โซลาร์เซลล์เป็น “สินค้าควบคุมฉลากเป็นการเฉพาะ” เพื่อปกป้องผู้บริโภคในทุกขั้นตอน ผู้บริโภค ที่ประสบปัญหาจากการติดตั้งระบบโซลาร์เซลล์ สามารถร้องเรียนได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัด

๑๐.๑๖ “ศุภมาส” สักฟิ้น “ขบวนการตัวเครื่องบินทิพย์” หลอกบินญี่ปุ่น-เกาหลี-ยุโรป
เหยื่อร้อง ๘ ราย เสียหายกว่า ๑๐ ล้าน สัก สคบ. เร่งเคลียร์ทุกเคส บูรณาการ ปคบ. ล่ามิจฉาชีพในคราบ
เอเจนซี่ เนะ “๓ เช็ก” ก่อนโอน



เมื่อวันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เปิดเผยภายหลังกลุ่มผู้เสียหายเข้าร้องทุกข์ ต่อ สคบ. กรณีถูกบริษัทเอเจนซี่หลอกขายตัวเครื่องบินเส้นทางญี่ปุ่น เกาหลี และยุโรป โดยแอบอ้างโปรโมชั่น จากสายการบิน แต่กลับไม่ได้รับตั๋วและไม่สามารถเดินทางได้จริง รวมเสียหายกว่า ๑๐ ล้านบาท จากการตรวจสอบ ข้อมูลล่าสุด สคบ. ได้รับเรื่องร้องเรียนกรณีตัวเครื่องบินทิพย์ในลักษณะนี้แล้ว ๘ ราย มูลค่าความเสียหายรวมกว่า ๑๐ ล้านบาท พฤติการณ์เป็นแบบ “หลอกสร้างความน่าเชื่อถือ” ช่วงแรกผู้ซื้อได้ตั๋วและเดินทางจริง เกิดการบอกต่อ จากนั้นตั้งแต่เมษายน ๒๕๖๙ บริษัทเริ่มไม่ส่งมอบตั๋ว ชำเรียกเก็บเงินเพิ่มอ้างเป็นส่วนต่างค่าน้ำมันและภาษี สนามบิน เมื่อโอนเพิ่มก็ยังไม่ได้ตั๋ว และเมื่อทวงเงินคืนก็ผิดผ่อนไม่มีกำหนด เป็นไปตามมาตรการที่รัฐบาล ได้สั่งการให้ สคบ. ตั้งทีมเฉพาะกิจรับเรื่องร้องเรียนกรณีนี้เป็นการเร่งด่วน เปิดช่องทางพิเศษให้ผู้เสียหายทุกราย เข้าสู่กระบวนการคุ้มครองสิทธิโดยเร็วที่สุด ขณะนี้พนักงานเจ้าหน้าที่ได้เชิญผู้บริโภคและมีหนังสือเรียกผู้ประกอบการ และสายการบินเข้าพบพนักงานเจ้าหน้าที่ ในวันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๙ เพื่อให้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับกรณีดังกล่าว เพิ่มเติม และอาจจะมีการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อให้ผู้ประกอบการคืนเงินให้แก่ผู้บริโภค หากไม่สามารถตกลงกันได้ ให้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภคทันที ควบคู่กับการประสาน บก.ปคบ. ดำเนินคดีอาญากับขบวนการหลอกลวงทุกข้อหา ไม่มีข้อยกเว้น ได้กำชับเลขาธิการ สคบ. ให้ออกหมายความคืบหน้าการช่วยเหลือผู้บริโภคทุก ๗ วัน พร้อมเปิดเผย ข้อมูลต่อสาธารณะเป็นระยะ เพื่อให้ประชาชนเห็นผลการทำงานที่จับต้องได้ และมั่นใจว่าทุกเรื่องร้องเรียน จะไม่ตกหล่น นางสาวศุภมาส ฝากเตือนประชาชนยึดหลัก “๓ เช็ก” ก่อนโอน “เช็กตัวตน” ควรซื้อตรงจาก ผู้ให้บริการสายการบิน หรือผ่านแพลตฟอร์มที่น่าเชื่อถือ หากจำเป็นต้องซื้อผ่านเอเจนซี่ หรือผ่านผู้ให้บริการนำ เทียว ควรตรวจสอบข้อมูลการขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวของผู้ประกอบการดังกล่าวจากกรมการท่องเที่ยว หรือกับผู้ให้บริการสายการบินว่าเอเจนซี่ดังกล่าวเป็นตัวแทนจำหน่ายหรือไม่ “เช็กราคา” ระวังตัวราคาถูกผิดปกติ เมื่อเทียบกับเว็บไซต์สายการบินหลัก “เช็กเงื่อนไขการโอน” เลี่ยงโอนเข้าบัญชีบุคคลธรรมดา หากถูกขอโอนเพิ่ม เพื่อแก้ “ดิลเก่า” ให้สันนิษฐานว่าเป็นกลโกง “ใครคิดใช้ช่องว่างออนไลน์เอาเปรียบผู้บริโภค รัฐบาลและ สคบ. จะเอาจริงทุกราย ไม่ปล่อยลอยนวล ทั้งนี้ หากผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรม สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือ แจ้งเรื่องร้องทุกข์ได้ที่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ เว็บไซต์ www.ocpb.go.th และแอปพลิเคชัน OCPB Connect

๑๐.๑๗ นายภาฯ มอบ “ศุภมาส” เยี่ยมเหยื่อรถไฟชนรถเมล์ แยกอโศก - ดินแดง พร้อมย้ำ สคบ. จัดทีมเฉพาะกิจ ผนึกหน่วยงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคใช้บริการสาธารณะเต็มที่ทุกราย



เมื่อวันที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ได้รับมอบหมายจาก นายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี ให้ลงพื้นที่เยี่ยมผู้ประสบเหตุ จากกรณีรถไฟชนรถเมล์ แยกอโศก-ดินแดง ใกล้สถานีแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มักกะสัน เมื่อวันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๙ ณ โรงพยาบาลเพชรเวช โรงพยาบาลรวมใจรักซ์ และโรงพยาบาล จุฬาลงกรณ์ โดยมีคณะของการรถไฟแห่งประเทศไทย และ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ร่วมด้วย นางสาวศุภมาส กล่าวว่า รัฐบาลให้ความสำคัญสูงสุดกับความปลอดภัยและสิทธิของประชาชน โดยนายกรัฐมนตรี กำชับให้ภาครัฐเร่งดำเนินการช่วยเหลือและเยียวยาเต็มที่ เมื่อช่วงคำวานนี้นายกรัฐมนตรี ได้ลงพื้นที่เกิดเหตุ ด้วยตนเอง และในวันนี้ได้เดินทางเยี่ยมผู้ได้รับบาดเจ็บ รวมถึงมอบหมายให้คณะรัฐมนตรี เข้าเยี่ยมและให้กำลังใจ พร้อมรับฟังปัญหาจากผู้ประสบเหตุ เพื่อนำสู่กระบวนการเยียวยาอย่างเร่งด่วน ทั้งนี้ สคบ. จะเดินทางไปทำงาน ร่วมกับทุกหน่วยงานใน ๔ เรื่อง ได้แก่ ๑. รับเรื่องร้องเรียนจากผู้เสียหายและครอบครัวเป็นการเฉพาะ ๒. ให้คำปรึกษาด้านสิทธิผู้บริโภคบริการสาธารณะ ทั้งสิทธิเยียวยาและสิทธิตามกรมธรรม์ประกันภัย ๓. ส่งต่อเรื่อง และทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด และ ๔. ติดตามผลการเยียวยาให้ครบถ้วน พร้อมรายงาน ความคืบหน้าต่อผู้เสียหายเป็นระยะ ผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ดังกล่าว หรือต้องการคำปรึกษาเรื่อง สิทธิผู้บริโภคในการใช้บริการขนส่งสาธารณะ สามารถร้องเรียนได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ ocpb.go.th หรือศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัดทั่วประเทศ

๑๐.๑๘ “ศุภมาส” มอบ “พัชรินทร์” ลุยปม “เที่ยวบินยกเลิก” ร่วม กพท. บังคับคืนเงิน ๑๔-๖๐ วัน เคลียร์เคสร้องทุกข์ทุกรายไม่ตกหล่น



นางสาวพัชรินทร์ ชำศิริพงษ์ เลขาธิการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ได้รับมอบหมายจาก นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภค (สคบ.) แลกผลคืบหน้าการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคโดยสารกรณีสายการบินทยอยยกเลิกเที่ยวบินจากสถานการณ์ สงครามตะวันออกกลาง ที่ทำให้ราคาน้ำมัน Jet A๑ พุ่งกว่า ๓ เท่า โดยนางสาวศุภมาสนำ สคบ. ผนึกกำลังกับ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวม ๑๑ หน่วยงาน บังคับให้สายการ บินคืนเงินผู้โดยสารตามกรอบเวลาชัดเจน เงินสด ๑๔ วัน บัตรเครดิต ๔๕ วัน ตัวแทนจำหน่าย ๖๐ วัน พร้อมเตรียมฟ้องคดีแทนผู้บริโภคทุกรายหากไม่ได้รับเงินคืนตามกำหนด นางสาวพัชรินทร์ กล่าวว่า นางสาวศุภมาส ติดตามสถานการณ์ใกล้ชิดตั้งแต่ปลายเดือนเมษายน ๒๕๖๔ สั่งการให้ สคบ. บูรณาการประชุมร่วม กพท. และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจนได้ข้อสรุปครบทุกประเด็น เป็นไปตามมาตรการที่รัฐบาล โดยนายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี ให้ความสำคัญในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในทุกมิติ และไม่หยุดเพียงการเจรจาเชิงนโยบาย รัฐมนตรียังสั่งให้ สคบ. เร่งเคลียร์เคสร้องทุกข์คู่ขนานทันที ผ่านกลไก ๓ ทาง คือ ตั้งทีมเฉพาะกิจประสานสายการ บินรายกรณี เตรียมนิติกรพร้อมฟ้องคดีแทนผู้บริโภคหากสายการบินไม่คืนเงินตามกำหนด และลงพื้นที่พบ ผู้เสียหายในจังหวัดที่มีเรื่องร้องทุกข์หนาแน่น รัฐบาลจะไม่ทิ้งผู้โดยสารคนไทยให้แบกรับภาระจากวิกฤตที่ตัวเองไม่ได้ ก่อการประกาศมาตรการอย่างเดียวน่าพอ ต้องเห็นเงินกลับเข้ากระเป๋าประชาชนจริง จึงต้องเดินหน้า ๒ ทาง คู่ขนาน ทางหนึ่งเจรจาให้ข้อสรุปร่วมกับ กพท. และทุกสายการบิน อีกทางเร่งเคลียร์เคสที่ผู้บริโภคร้องเรียนเข้า มาให้ได้รับเงินคืนทุกราย หากสายการบินใดไม่ปฏิบัติตาม สคบ. จะใช้มาตรา ๓๙ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ฟ้องแทนผู้บริโภคทันที พร้อมประสาน กพท. ใช้มาตรา ๔๑/๑๓๔ พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. ๒๔๙๗ ลงโทษคู่ขนาน เราพร้อมใช้กฎหมายทั้ง ๒ ฉบับนี้ คืนความเป็นธรรมให้ผู้ได้รับความเสียหายทุกราย นางสาวพัชรินทร์ กล่าวนางสาวพัชรินทร์ กล่าวเพิ่มเติมว่า สำหรับการเยียวยาความเสียหายต่อเนื่อง เช่น ค่าที่พัก ค่าเช่ารถ ค่ามัดคฤหบดี ผู้โดยสารเรียกร้องให้สายการบินชดเชยได้ หากตกลงไม่ได้ ยื่นเรื่องต่อ สคบ. ได้ทันที สคบ. และ กพท. ตั้งคณะทำงานร่วมติดตามผลการบังคับใช้ข้อบังคับ กปร. ๑๐๑ และจะรายงานความคืบหน้า การเคลียร์ เคสต่อสาธารณะเป็นระยะ เพื่อให้ประชาชนตรวจสอบความคืบหน้าได้ตลอด ย้ำว่า สายการบินยกเลิกเที่ยวบินได้ แต่ยกเลิกความรับผิดชอบไม่ได้ หากซื้อตั๋วแล้วถูกยกเลิก ต้องได้เงินคืนครบถ้วนตามกรอบเวลา ใครมีค่าเสียหาย ต่อเนื่อง สคบ. พร้อมรับไปดูแลจนจบ ส่วนสายการบินที่ปฏิบัติตาม กปร. ๑๐๑ ขอชื่นชมที่ร่วมรับผิดชอบกับ ผู้โดยสาร ส่วนใครยังคิดจะเบี้ยว ขอให้ทบทวนใหม่ เพราะรัฐมนตรี สคบ. และ กพท. พร้อมใช้มาตรการทาง กฎหมายทันที ผู้โดยสารที่ไม่ได้รับเงินคืนตามกรอบเวลา ร้องทุกข์ได้ที่ สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือศูนย์ดำรงธรรม

๑๐.๑๙ เลขา สคบ. ในฐานะประธาน ACCP ร่วมพิธีเปิดการประชุมคณะกรรมการอาเซียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (ACCP) ครั้งที่ ๓๒ ณ สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา เพื่อส่งมอบตำแหน่งและภารกิจการทำงานที่ประธาน ACCP ให้แก่ผู้แทนเวียดนาม



เมื่อวันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๖๙ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในฐานะประธานกรรมการอาเซียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (Chair of the ASEAN Committee on Consumer Protection : ACCP) ได้เข้าร่วมในพิธีเปิดการประชุมคณะกรรมการอาเซียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ครั้งที่ ๓๒ ณ นครย่างกุ้ง สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา เพื่อส่งมอบตำแหน่งและภารกิจการทำงานที่ประธาน ACCP ให้แก่ผู้แทนเวียดนามต่อไป โดยประเทศไทยได้ทำหน้าที่ประธาน ACCP นับตั้งแต่ปี ๒๕๖๘ จนถึงบัดนี้ ซึ่งสามารถขับเคลื่อนภารกิจภายใต้แผนปฏิบัติการเชิงยุทธศาสตร์ของอาเซียน ๒๐๒๕ ได้อย่างเต็มศักยภาพและทำให้ตัวชี้วัดที่กำหนดไว้บรรลุวัตถุประสงค์ทุกตัวชี้วัด ทั้งนี้เวียดนามจะเริ่มต้นแผนปฏิบัติการเชิงยุทธศาสตร์ของอาเซียน ๒๐๓๐ ในปีแรก ประเทศไทยยินดีให้ความร่วมมือในทุกมิติ เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนภารกิจของอาเซียนให้มีประสิทธิภาพและสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ร่วมกันทุกประการ

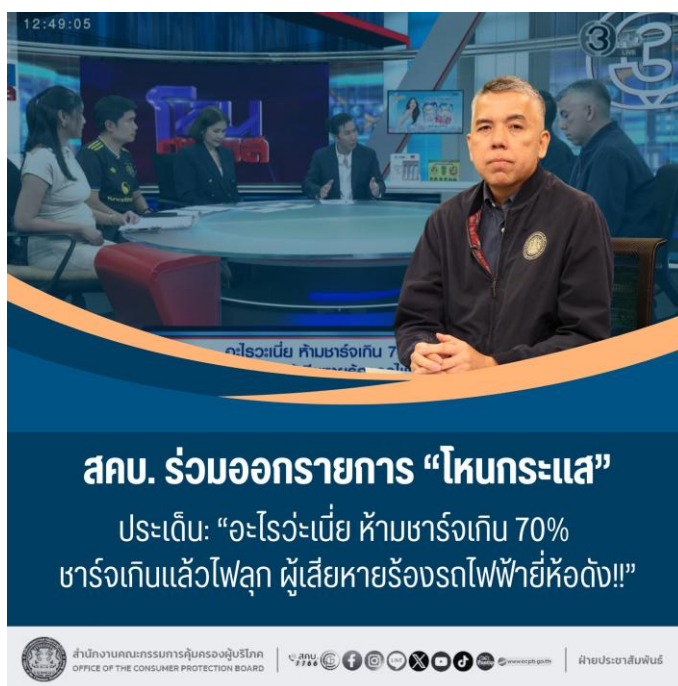
๑๐.๒๐ “พัชรินทร์” เผย “ศุภมาส” สั่งลุยปม “Volvo EX๓๐” ไฟไหม้คาบ้านคนไทย
เสี่ยงชีวิต-ทรัพย์สิน สั่งเรียกแฉด่วน ๒๑ พ.ค. นี้ จี้เรียกคืน ๑,๖๖๘ คันในไทย มอบ “ประเดิมชัย” นั่งหัวโต๊ะ
พร้อมฟ้องแพ่งคืนเงิน ๔๕ ราย



เมื่อวันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๖๙ นางสาวพัชรินทร์ ชำศิริพงษ์ เลขาธิการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เปิดเผยว่า นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้สั่งการให้เรียกบริษัท วอลโว่ คาร์ (ประเทศไทย) จำกัด เข้าชี้แจงข้อเท็จจริงและแผนการดำเนินงาน ในวันพฤหัสบดีที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๙ ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ภายหลังเกิดเหตุเพลิงไหม้รถยนต์ไฟฟ้า Volvo รุ่น EX๓๐ ขณะชาร์จไฟอยู่ที่บ้านของผู้บริโภค เมื่อวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๙ เวลาประมาณ ๒๑.๐๐ น. โดยมอบหมายให้นายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นประธานการประชุม ร่วมกับนายธรรงค์ पुलพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อปกป้องผู้บริโภคทั้ง ๑,๖๖๘ คันในประเทศไทยที่อยู่ในข่ายต้องเรียกคืนเปลี่ยนแบตเตอรี่ นางสาวพัชรินทร์ กล่าวว่า บริษัท วอลโว่ คาร์ (ประเทศไทย) จำกัด มีหนังสือแจ้งมาตรการเชิงป้องกันกรณีแบตเตอรี่อาจเกิดความร้อนสูง หากชาร์จเกินร้อยละ ๗๐ ของความจุแบตเตอรี่ พร้อมแจ้งลูกค้าให้ปรับการชาร์จไม่เกินร้อยละ ๗๐ เป็นการชั่วคราว ปัจจุบันบริษัทฯ ระบุการจำหน่าย Volvo EX๓๐ ชั่วคราว และมีผู้บริโภครายอื่นร้องทุกข์ที่ สคบ. แล้ว ๔๕ ราย แต่ผู้บริโภคยังไม่ได้รับการเปลี่ยนแบตเตอรี่ จนเกิดเหตุเพลิงไหม้ขึ้นจริง สะท้อนว่ามาตรการ “ชาร์จไม่เกินร้อยละ ๗๐” ไม่เพียงพอ รัฐมนตรีศุภมาสจึงสั่งการให้ สคบ. ศึกษาข้อเท็จจริงเพื่อยกระดับมาตรการคุ้มครองทันที สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ภายใต้การนำของนายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี ที่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของผู้บริโภครถยนต์ไฟฟ้า นางสาวพัชรินทร์ กล่าวต่อว่า จากข้อมูลในระบบร้องทุกข์ของ สคบ. ตั้งแต่ปี ๒๕๕๑ ถึงวันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๙ พบว่า ผู้บริโภคมีความกังวลใจเรื่องเพลิงไหม้รถยนต์ยี่ห้อต่าง ๆ โดย สคบ. ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์รถยนต์ไฟฟ้าใหม่ รวม ๗ ราย ยุติเรื่องไปแล้ว ๕ ราย ผ่านการเจรจาไกล่เกลี่ย ส่วนที่อยู่ระหว่างดำเนินการอีก ๒ ราย เพื่อเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาดำเนินคดีแทน สะท้อนว่า สคบ. คุมเข้มไฟไหม้ทุกยี่ห้อโดยไม่เลือกปฏิบัติ แต่กรณี Volvo EX๓๐ เป็นปัญหาเชิงระบบที่กระทบผู้บริโภคถึง ๑,๖๖๘ คัน จึงต้องใช้กลไกกฎหมายระดับสูงกว่าการไกล่เกลี่ยรายบุคคล

นางสาวพัชรินทร์ กล่าวเพิ่มเติมว่า การประชุมในวันพฤหัสบดีที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๙ จะกำหนดให้ บริษัท วอลโว่ คาร์ (ประเทศไทย) จำกัด ชี้แจง ๓ ประเด็นหลัก ประกอบด้วย หนึ่ง แผนการเรียกคืนและเปลี่ยนแบตเตอรี่ทั้ง ๑,๖๖๘ คัน ต้องมีกรอบเวลาชัดเจน สอง มาตรการเยียวยาผู้บริโภคระหว่างรอเปลี่ยนแบตเตอรี่และสาม การชี้แจงสาเหตุเพลิงไหม้กรณีล่าสุด ส่วนการดำเนินการตามกฎหมาย ได้ใช้อำนาจออกคำสั่งให้บริษัทฯ ทดสอบหรือพิสูจน์สินค้า และรายงานผลภายใน ๓๐ วัน นอกจากนี้ สคบ. ได้นำเรื่องร้องทุกข์เสนอต่อ คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์ฯ และจะได้เสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาดำเนินคดีแพ่งกับบริษัทฯ และตัวแทนจำหน่าย เพื่อบังคับคืนเงินค่ารถยนต์พร้อมดอกเบี้ยแก่ผู้บริโภค ๔๕ ราย ตามขั้นตอนต่อไป การประชุมในวันพฤหัสบดีนี้คือบททดสอบสำคัญที่บริษัท วอลโว่ คาร์ (ประเทศไทย) จำกัด ต้องแสดงความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคไทย ที่จ่ายเงินซื้อรถยนต์ไฟฟ้าราคาหลายล้านบาท แต่ต้องซาร์จได้ไม่เกินร้อยละ ๗๐ และเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สิน ท่านรัฐมนตรีจะไม่ปล่อยให้ผู้บริโภคแบกรับความเสี่ยงเพียงลำพัง หากบริษัทไม่สามารถแสดงแผนที่ชัดเจน สคบ. พร้อมใช้กลไกกฎหมายทุกช่องทาง ผู้บริโภคที่ใช้รถยนต์ Volvo EX๓๐ หรือรถยนต์ยี่ห้ออื่นที่ประสบปัญหาด้านความปลอดภัย สามารถร้องเรียนได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ ocpb.go.th หรือศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัดทั่วประเทศ

๑๐. ๒๑ สคบ. ร่วมออกรายการ “โหนกระแส” ประเด็น : “อะไรจะเนี่ย ห้ามชาร์จเกิน ๗๐% ชาร์จเกินแล้วไฟลุก ผู้เสียหายร้องรถไฟฟ้ายี่ห้อนึง!!”



เมื่อวันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๖๙ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้นายอนุพงษ์ เจริญเวช ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ เข้าร่วมรายการ “โหนกระแส” ในประเด็น “อะไรจะเนี่ย ห้ามชาร์จเกิน ๗๐% ชาร์จเกินแล้วไฟลุก ผู้เสียหายร้องรถไฟฟ้ายี่ห้อนึง!!” โดยในรายการได้มีการพูดถึงบทบาทของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ในการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของสินค้าและการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในคดีแพ่งกรณีได้รับความเสียหายจากสินค้าและบริการ ทั้งนี้ คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ ได้พิจารณาเห็นว่า แผนการแก้ไขและมาตรการด้านความปลอดภัยที่บริษัท Volvo นำเสนอ ยังไม่เพียงพอและไม่ชัดเจนในหลายประเด็น ทั้งในเรื่องสาเหตุของการเกิดเหตุ มาตรการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำ รวมถึงระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไข จึงได้มีคำสั่งให้บริษัท Volvo ดำเนินการทดสอบและพิสูจน์ความอันตรายของสินค้าเพิ่มเติม เพื่อนำผลการพิสูจน์มาประกอบการพิจารณาว่ามีความน่าเชื่อถือเพียงพอหรือไม่ นอกจากนี้ ยังมีผู้บริโภคจำนวนหนึ่งร้องเรียนต่อ สคบ. เกี่ยวกับความกังวล ความเสียหาย และการไม่สามารถใช้ประโยชน์จากสินค้าได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ สคบ. จึงได้ส่งเรื่องให้คณะอนุกรรมการพิจารณาลั่นกรองข้อเท็จจริงและพยานหลักฐาน เพื่อพิจารณาว่ากรณีดังกล่าวเข้าข่ายผิดสัญญาและก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคหรือไม่ ซึ่งหากมีมติว่าเป็นการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายจริง จะเสนอให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (คคบ.) ดำเนินคดีแทนผู้บริโภคต่อไป

๑๐.๒๒ สคบ. บันทึกเทปสัมภาษณ์ในรายการ “เปลี่ยนมุมมอง” ประเด็น “สคบ. เจาะลึก คุมเข้มสัญญาสร้างบ้าน”



เมื่อวันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๖๙ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายนางสาวนิตยาภรณ์ วงศ์คำ ผู้อำนวยการฝ่ายควบคุม กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ เข้าร่วมบันทึกเทป สัมภาษณ์ในรายการ “เปลี่ยนมุมมอง” ทางสถานีโทรทัศน์รัฐสภา ในประเด็น “สคบ. เจาะลึก คุมเข้มสัญญาสร้างบ้าน” ได้มีการพูดถึงการที่ สคบ. ยกระดับการกำกับดูแลธุรกิจรับสร้างและต่อเติมบ้าน เพื่อป้องกันปัญหาผู้รับเหมาทำงาน รวมถึงกำหนดให้สัญญาและหลักฐานการรับเงินต้องมีรายละเอียดที่ชัดเจน เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคจากการถูกเอารัดเอาเปรียบ ทั้งนี้ กรณีการก่อสร้างบ้านใหม่ทั้งหลัง จะต้อง มีแบบแปลน รายการวัสดุ (BOQ) การกำหนดงวดงาน ให้สัมพันธ์กับงวดการชำระเงิน รวมถึงการระบุเงื่อนไขการรับประกันงานและค่าปรับกรณีส่งมอบงานล่าช้า ส่วนกรณีงานต่อเติมอาคาร ผู้รับเหมาจะต้องออกหลักฐานการรับเงินที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับงาน งวดงาน และกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จอย่างครบถ้วน สคบ. เปิดเผยว่า ปัญหาที่พบบ่อย ได้แก่ ผู้รับเหมาทำงาน งานไม่ได้มาตรฐาน งานชำรุดบกพร่อง การเรียกเก็บเงินเกินกว่าที่ตกลงไว้ และการไม่ดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลา รับประกัน ซึ่งหากผู้ประกอบการฝ่าฝืนกฎหมาย อาจมีโทษจำคุกไม่เกิน ๑ ปี หรือปรับไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ นอกจากนี้ สคบ. ยังแนะนำให้ผู้บริโภคตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผู้รับเหมา เอกสารอนุญาต ก่อสร้าง และข้อมูลวิศวกรผู้ออกแบบ รวมถึงไม่หลงเชื่อโฆษณาหรือข้อมูลบนสื่อสังคมออนไลน์เพียงอย่างเดียว เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่ผู้บริโภค

๑๐.๒๓ “ศุภมาส” บุคคลongณ สังกัฬโซลาร์เซลล์ไม่ได้มาตรฐาน อายัดสินค้ำจำนวนมาก
ลยตรวจทัวประเทศ ดันเป็น “สินค้ำควบคุมฉลากเฉพาะ” และคุมเข้ม “สัญญาติดตั้ง”



เมื่อวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) พร้อมด้วย นายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ดร.พัชรินทร์ ชำศิริพงษ์ เลขาธิการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี นายธรรรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมด้วยทีมเจ้าหน้าที่ สคบ. ผู้แทนจากสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ผู้แทนจากการไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) และสภาองค์กรของผู้บริโภค ลงพื้นที่ตรวจสอบฉลากสินค้าโซลาร์เซลล์ ณ ศูนย์การค้าคลองถมเซ็นเตอร์ เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร การลงพื้นที่ครั้งนี้สืบเนื่องจากความห่วงใยของ นายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี ที่ให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภคจากการใช้สินค้าและบริการที่อาจฝ่าฝืนกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค โดยเฉพาะธุรกิจเกี่ยวกับการผลิตและใช้ไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์แบบติดตั้งบนหลังคา (Solar Rooftop) ซึ่งปัจจุบันได้รับความนิยมในหลายครัวเรือน แต่กลับพบปัญหาผู้บริโภคถูกหลอกให้ใช้อุปกรณ์ และติดตั้งระบบไม่ได้มาตรฐานเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สิน โดยที่ผ่านมาได้สั่งการให้ที่ปรึกษารัฐมนตรีฯ และเลขาธิการ สคบ. เข้าร่วมประชุมหารือมาตรการกับ นายเอกนัฏ พร้อมพันธุ์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพลังงาน เมื่อวันที่ ๑๔ พฤษภาคม ๒๕๖๙ ที่ผ่านมามี ดินันได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคที่แจ้งผู้ประกอบการติดตั้งระบบ การผลิตและใช้ไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์แบบติดตั้งบนหลังคาโซลาร์เซลล์ แล้วพบว่าสินค้าไม่ได้มาตรฐาน อุปกรณ์ชำรุด เสี่ยงไฟไหม้ และค่าไฟไม่ลดลงสร้างความเสียหายแก่ผู้บริโภค ดินันจึงสั่งการให้ สคบ. รวบรวม ข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานเพื่อเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ทั้งนี้ ตั้งแต่ปี ๒๕๖๗ จนถึงปัจจุบัน สคบ. รับเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมาแล้ว ๑๕๖ เรื่อง ดำเนินการ ช่วยเหลือผู้บริโภคปิดเรื่องไปแล้ว ๘๔ เรื่อง โดยมีมูลค่าที่ผู้ร้องเรียกค่าเสียหายรวมกว่า ๔๐ ล้านบาท ส่วนที่เหลือ กำลังติดตามอย่างใกล้ชิด เรื่องที่ร้องเรียนมากที่สุดคือ อุปกรณ์ไม่ได้มาตรฐาน รองลงมาคือ ใช้บริการแล้วไม่ได้รับความ เป็นธรรม ตัวเลขนี้สะท้อนชัดว่าปัญหาดังกล่าวกระทบพี่น้องประชาชนเป็นวงกว้าง การลงพื้นที่ตรวจสอบ ผู้ประกอบการให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีแต่เราจะไม่หยุดเพียงเท่านี้ ได้สั่งการให้ สคบ. บูรณาการกับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง บูรณาการตรวจสอบอย่างต่อเนื่องทั่วประเทศ ซึ่งหากเจ้าหน้าที่พบสินค้าโซลาร์เซลล์ที่ฉลากไม่ถูกต้อง ตามกฎหมาย เช่น ไม่มีฉลากภาษาไทย ไม่ระบุผู้นำเข้า ไม่มีค่าเตือน เจ้าหน้าที่จะทำการยึดอายัดสินค้า ตามที่กฎหมายกำหนดทันที และส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจมาตรฐานต่อไป รวมทั้งจะเรียกผู้ประกอบการ ที่เป็นผู้นำเข้าและผู้ขายมาให้ถ้อยคำ ต่อ สคบ. ภายใน ๗ วันเพื่อดำเนินคดีตามกฎหมาย ตามพระราชบัญญัติ คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๓๐, ๓๑ และ ๕๒ กำหนดให้ผู้ขายสินค้าที่ไม่ติดฉลากหรือฉลากไม่ถูกต้อง มีโทษจำคุกไม่เกิน ๖ เดือน ปรับไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท ส่วนผู้ผลิตหรือผู้นำเข้ามีโทษหนักกว่า จำคุกไม่เกิน ๑ ปี ปรับไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท นอกจากนี้ สคบ. จะขยายผลการลงพื้นที่ตรวจสอบในลักษณะเดียวกันทั่วประเทศ

ในระยะยาว สคบ. จะยกระดับมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค โดยผลักดันให้อุปกรณ์โซลาร์เซลล์เป็นสินค้าควบคุม ฉลากเป็นการเฉพาะ และยกระดับธุรกิจการติดตั้งระบบการผลิตและใช้ไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์แบบติดตั้งบนหลังคา (Solar Rooftop) ให้เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรม รัฐบาลสนับสนุนพลังงานสะอาด แต่ต้องมาพร้อมกับมาตรฐาน ความรับผิดชอบ และการคุ้มครองผู้บริโภค สคบ. ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค ในขณะที่เดียวกันเราจะไม่สร้างความเดือดร้อนแก่ผู้ประกอบการ ดิฉันขอฝากถึงผู้ประกอบการทุกราย ขายสินค้าต้องได้มาตรฐาน ติดฉลากให้ถูกต้อง หากเจอของไม่ได้มาตรฐาน ผู้ประกอบการต้องรับผิดชอบ ส่วนพี่น้องประชาชนก่อนซื้อหรือติดตั้งโซลาร์เซลล์ ขอให้ตรวจสอบฉลากทุกชิ้น ดูผู้ผลิต ผู้นำเข้า แหล่งที่มา และหากมีเครื่องหมาย มอก. ด้วยจะช่วยเพิ่มความมั่นใจได้ ที่สำคัญเก็บสัญญาและใบเสร็จไว้ให้ครบ อย่าหลงเชื่อของถูกผิดปกติ หรือโฆษณาออนไลน์ที่ไม่มีเอกสารรับรอง เพราะอาจเสียทั้งเงิน เสียทั้งทรัพย์สิน และเสี่ยงอันตรายถึงชีวิต ดิฉันและ สคบ. จะลุยต่อ ตรวจสอบ จนกว่าตลาดโซลาร์เซลล์ในประเทศไทยจะปลอดภัยและเป็นธรรม ทั้งนี้ ผู้บริโภคที่ประสบปัญหาจากการซื้อสินค้าหรือใช้บริการ สามารถร้องเรียนได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัด

๑๐.๒๔ “ศุภมาส” มอบ “ประเดิมชัย” จับตา สคบ. เรียก Volvo ชี้แจงปมรถยนต์ไฟฟ้าไหม้ ขณะชาร์จ เปลี่ยนรถใหม่ - เปลี่ยนแบตเตอรี่ไม่รับซื้อคืน ผู้บริโภคยังไม่พอใจ จี้ขยายผลคดีอาญา - โฆษณาเกินจริง โผล่เคลสใหม่ XC60 ไฟไหม้ M๘๑ สคบ. สั่งชี้แจงด่วน



เมื่อวันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๙ ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) มอบหมายให้ นายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ร่วมติดตามความคืบหน้า กรณีผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการใช้รถยนต์ไฟฟ้า Volvo EX๓๐ โดย สคบ. ได้เรียกบริษัท วอลโว่ คาร์ (ประเทศไทย) จำกัด เข้าชี้แจงข้อเท็จจริง โดยมีกลุ่มผู้เสียหายเข้าร่วมรับฟังด้วย นายประเดิมชัย เปิดเผยว่า ที่ประชุมได้หารือมาตรการเยียวยาผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบ รวมถึงผู้ซื้อรถยนต์ไฟฟ้ายี่ห้อ Volvo รุ่น EX๓๐ โดยกรณีเกิดเหตุเพลิงไหม้ตามข่าวจำนวน ๒ กรณี บริษัทฯ ได้ดำเนินการเจรจาเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่และชดเชยค่าเสียหายให้ ซึ่งมีทั้งที่เจรจาเสร็จแล้วและอยู่ระหว่างการเจรจา ส่วนกรณีรถคันอื่น บริษัทฯ จะดำเนินการเปลี่ยนแบตเตอรี่ที่มีข้อบกพร่อง โดยเปลี่ยนทั้งชุดประมาณร้อยละ ๙๐ และเปลี่ยนเฉพาะโมดูลประมาณร้อยละ ๑๐ บริษัทฯ ยืนยันว่าแบตเตอรี่ที่ใช้ทดแทนได้ผ่านการปรับปรุงและทดสอบมาตรฐานความปลอดภัยจากหน่วยงานต่างประเทศแล้ว ระหว่างรอการแก้ไข บริษัทฯ ขอความร่วมมือผู้ใช้งานชาร์จแบตเตอรี่ไม่เกินร้อยละ ๗๐ พร้อมมอบคู่มือชาร์จไฟฟ้ามูลค่า ๘,๕๐๐ บาท และจัดบริการรถยนต์สำรองสำหรับผู้ที่ไม่สะดวกใช้งานรถยนต์คันเดิม ทั้งนี้ แบตเตอรี่ล็อตแรกจำนวน ๘๐๐ ชุด มาถึงประเทศไทยแล้วเมื่อวันที่ ๑๘ พฤษภาคมที่ผ่านมา และเริ่มดำเนินการเปลี่ยนตั้งแต่วันที่ ๒๕ พฤษภาคมนี้ โดยมีศูนย์บริการและช่างผู้เชี่ยวชาญ ๑๕ แห่ง รองรับการเปลี่ยนได้ประมาณวันละ ๒๒ คัน คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จภายในวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙ อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ยังไม่มีนโยบายรับซื้อคืน ส่วนการขอเปลี่ยนรถยนต์ บริษัทฯ ขอนำไปหารือกับกรรมการบริษัท เสียงสะท้อนส่วนใหญ่ของผู้บริโภคยังไม่พอใจในมาตรการเยียวยา มองว่าการที่ตัดสินใจซื้อ เพราะเชื่อมั่นในมาตรฐานความปลอดภัย แต่เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นในหลายกรณี ก็เริ่มไม่มั่นใจต่อความปลอดภัยและมาตรฐาน โดยผู้บริโภคบางส่วนมีความประสงค์อยากส่งคืนรถ จึงมีข้อเสนอให้บริษัทรับซื้อคืน ทั้งนี้ในส่วนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จะพิจารณาให้มีมติให้ฟ้องทางแพ่งเรียกค่าเสียหายทั้งหมดให้แก่ผู้บริโภค ท่านนายกรัฐมนตรีและท่านรัฐมนตรีฯ ศุภมาส กำชับมาว่าเราจะต้องดูแลผู้บริโภคให้ครอบคลุมทุกมิติ ผมจึงได้ให้ข้อสังเกตเพิ่มเติม คือ ต้องไม่ทิ้งในทางอาญา

ที่มีประเด็นเกี่ยวข้องกับการโฆษณา ซึ่งยังไม่ได้มีการพูดถึง จึงมอบหมายให้ สคบ. ไปเร่งพิจารณา เพราะบริษัท มีการโฆษณาสร้างความเชื่อมั่นในตัวสินค้า ผู้บริโภคจึงตัดสินใจซื้อ หากเข้าองค์ประกอบคดีทางอาญา ทางบริษัทฯ จะมีทั้งโทษทั้งจำและปรับ ในระหว่างการหารือเมื่อช่วงเช้าที่ผ่านมา ได้เกิดเหตุการณ์รถยนต์รุ่น Volvo XC๖๐ เกิดเหตุเพลิงไหม้บนมอเตอร์เวย์ M๘๑ ซึ่งรถรุ่นนี้เป็นรถไฮบริด (PHEV) สคบ. จึงมีคำสั่งเพิ่มเติมให้บริษัทฯ ตรวจสอบและชี้แจงโดยด่วน ทั้งนี้ ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากกรณีดังกล่าว สามารถร้องทุกข์ได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ ocpb.go.th และศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ

๑๐.๒๕ สคบ. ร่วมรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น : ทุกชีวิตปลอดภัยในวอลโว่ จริงหรือไม่?



เมื่อวันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๙ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้นายอนุพงษ์ เจริญเวช ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ เข้าร่วมรายการ “สถานีประชาชน” ในประเด็น “ทุกชีวิตปลอดภัยในวอลโว่ จริงหรือไม่?” โดยในรายการได้มีการพูดถึงกรณีที่ผู้บริโภคร้องเรียนว่ารถยนต์ไฟฟ้าไม่สามารถใช้งานได้ตามคุณสมบัติหรือประสิทธิภาพที่ได้รับการโฆษณาไว้ จากการชาร์จแบตเตอรี่ได้เพียงประมาณ ๗๐% จนส่งผลกระทบต่อการใช้งาน ความเชื่อมั่น และความปลอดภัยในการใช้รถ โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) พร้อมรับเรื่องร้องทุกข์และตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อแก้ไขปัญหาและคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคตามอำนาจหน้าที่ของ สคบ. ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๑๐.๒๖ “ศุภมาส” สักพิน ผู้รับเหมา “บ้านน็อคดาวนเกี” ของไม่ตรงปก - ผิดสัญญา ผู้เสียหายกว่า ๕๐ ราย มูลค่าความเสียหายรวมกว่า ๓๐ ล้านบาท เบื้องต้นส่งทีม สคบ. ตรวจสอบ ดำเนินคดีด่วน



เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะที่กำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ให้สัมภาษณ์สดทางโทรศัพท์ในรายการ โทนกระแส กรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการสั่งซื้อบ้านน็อคดาวนจากผู้ประกอบการรายหนึ่งในจังหวัดกาฬสินธุ์แล้วไม่ได้ตามมาตราฐานที่โฆษณาไว้ โดยผู้เสียหายมีการโอนเงินกว่า ๒.๔ ล้านบาทให้ทางผู้ประกอบการ แต่เมื่อใกล้ครบสัญญากลับได้เพียงโครงบ้าน โดยผู้เสียหายเปิดเผยว่าได้เห็นเพจโฆษณา บ้านทรงไทยประยุกต์สวยงาม มีการโพสต์สร้างความน่าเชื่อถือ จึงตัดสินใจสั่งทำบ้านสำหรับรีสอร์ท ตกลงราคาหลังละ ๑.๗ ล้านบาท รวม ๒ หลัง ก่อนทยอยโอนเงินตั้งแต่ปลายเดือนมีนาคม แต่ผ่านมาแล้วกว่า ๒ เดือนงานแทบไม่คืบหน้า และเริ่มติดต่อเพจไม่ได้ อีกทั้งยังพบผู้เสียหายในกรณีเดียวกันอีกมากกว่า ๕๐ ราย มูลค่าความเสียหายรวมกว่า ๓๐ ล้านบาท นางสาวศุภมาส กล่าวว่า ทันทีที่ทราบเรื่องตนได้สั่งการให้ สคบ. ติดตามเรื่องนี้อย่างใกล้ชิด พร้อมมอบหมายให้ทาง สคบ. โดย นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ ซึ่งดูแลงานด้านสัญญาโดยตรง เร่งตรวจสอบและติดตามให้ความช่วยเหลือผู้เสียหายทันที โดยในกรณีบ้านน็อคดาวน ถือว่าอยู่ในความดูแลของ สคบ. โดยตรง เพราะเป็นเรื่องสัญญาและความเป็นธรรม ระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการ ในกรณีที่จ้างผู้รับเหมาร่วมสร้างบ้านขึ้นใหม่บนที่ดินของเรา ถือเป็นสัญญาภายใต้ ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการรับจ้างก่อสร้างอาคารเพื่อการอยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๙ ผู้ประกอบการต้องทำสัญญาให้เป็นธรรมตามที่กฎหมายกำหนด ส่วนกรณีที่ซื้อบ้านสำเร็จรูปที่สร้างเสร็จแล้วยกมาติดตั้งที่บ้านเรา เข้าข่ายเป็นสัญญาซื้อขาย แม้ไม่เข้าประกาศควบคุมสัญญา ปี ๒๕๕๙ แต่ สคบ. ยังช่วยผู้บริโภคได้เต็มที่ ผ่านการดำเนินคดีแทน สำหรับในกรณีที่ประชาชนเดือดร้อนจากการซื้อบ้านน็อคดาวน แล้วไม่ได้บ้านตามสัญญา หรือสินค้าไม่ตรงปกเช่นนี้ สคบ. จะเข้ามาช่วยเหลือได้ทั้งนี้ ๓ แนวทาง คือ ๑) รับเรื่องร้องทุกข์และไกล่เกลี่ยให้คู่กรณีเจรจากัน ๒) หากไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ สคบ. ดำเนินคดีแพ่งแทนผู้บริโภคให้ฟรี ผู้บริโภคไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายและไม่ต้องสู้คดีคนเดียว และ ๓) สคบ. มีบทบาทในการกำกับให้สัญญาเป็นธรรมในกรณีจ้างก่อสร้าง ทั้งนี้ ที่ผ่านมามาตั้งแต่ปี ๒๕๖๕ สคบ. ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบ้านน็อคดาวนและบ้านสำเร็จรูปมาแล้วจำนวน ๙๙ เรื่อง ได้ช่วยเหลือและยุติแล้ว ๖๘ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ ๓๑ เรื่อง กรณีบ้านน็อคดาวน ผู้ประกอบการต้องระบุรายละเอียดให้ชัดเจน ประกอบด้วย โครงสร้าง แบบบ้าน วัสดุที่ใช้ สัญญาซื้อขาย การรับประกัน จวดการชำระเงิน กำหนดส่งมอบ ขณะที่ผู้บริโภคต้องตรวจสอบความน่าเชื่อถือของบริษัท ระยะเวลาการก่อสร้างตามสัญญา คุณภาพของวัสดุให้ตรงตามที่โฆษณา เป็นต้น หากไม่เป็นไปตามที่สัญญาระบุไว้หรือประชาชนได้รับความเดือดร้อน สามารถร้องทุกข์ได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอป OCPB Connect เว็บไซต์ ocpb.go.th หรือศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ

๑๐.๒๗ “ศุภมาส” เดินหน้าคุ้มครองผู้บริโภคเชิงรุก นำทีม สคบ. จับมือ ปคบ. กวาดล้าง - สกัดกัน การกระทำผิดทุกรูปแบบ คุ้มครองประชาชนถูกหลอกรายวัน



เมื่อวันที่ ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๖๙ ณ กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี นำคณะประกอบด้วย นายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และคณะผู้บริหาร สคบ. เดินทางไปยังกองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค (บก.ปคบ.) กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง โดยมี พล.ต.ต. ศารุตี แขวงโสภา รองผู้บัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง พร้อมคณะผู้บริหาร บก.ปคบ. ให้การต้อนรับและร่วมประชุม ที่ประชุมได้หารือแนวทางการบูรณาการความร่วมมือ โดยเฉพาะการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งที่ผ่านมา สคบ. และ บก.ปคบ. ได้มีการบูรณาการความร่วมมือกันอย่างต่อเนื่อง ทั้งในแง่ของการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางคดี และการร่วมลงพื้นที่ตรวจสอบและติดตามการกระทำผิดในกรณีต่าง ๆ เช่น การกวาดล้างการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าและบาราгу รวมถึงคดีต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อผู้บริโภค นางสาวศุภมาส กล่าวว่า ปัจจุบันยังคงพบการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคจำนวนมาก มีการโฆษณาเกินจริงเพื่อหลอกลวงผู้บริโภค ทำให้ได้สินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน สินค้าปลอม โดยเฉพาะสินค้าที่มีการซื้อขายผ่านระบบออนไลน์ จึงนำคณะของ สคบ. มาหารือกับ บก.ปคบ. ที่มีบทบาทต่อการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อยกระดับความร่วมมือด้านต่าง ๆ ให้มีความเข้มข้นยิ่งขึ้น ทั้งในแง่ของการสืบสวนสอบสวน ตรวจสอบ จับกุม และขยายผลเพื่อสกัดกั้นการกระทำผิดที่ส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคในทุกมิติ ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในตัวบทกฎหมาย การดำเนินงานของ สคบ. และ บก.ปคบ. ในด้านการคุ้มครองผู้บริโภคมีความเชื่อมโยงกับ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ ซึ่งที่ผ่านมาได้มีการประสานความร่วมมือด้วยดีมาโดยตลอด ต้องทำงานเชิงรุกยิ่งขึ้น เพราะรูปแบบการหลอกลวงเปลี่ยนแปลงรายวัน บก.ปคบ. จะเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้การคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพ ช่วยเหลือผู้บริโภคได้มากขึ้น ซึ่งนอกจากการประสานข้อมูล การลงพื้นที่ปฏิบัติการร่วมแล้ว การสร้างการรับรู้ให้ประชาชนก็มีความสำคัญมาก ทั้งนี้ ผู้บริโภคที่พบสินค้าหรือบริการที่ไม่เป็นธรรม สามารถร้องเรียนได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th และศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัด หรือแจ้งเบาะแส การกระทำผิดอาญาได้ที่สายด่วน บก.ปคบ. ๑๑๓๕ ก่อนโอนเงินหรือชำระเงินปลายทาง ควรตรวจสอบตัวตนผู้ขายทุกครั้ง และหลีกเลี่ยงการรับพัสดุเก็บเงินปลายทางที่ไม่ได้สั่งซื้อ

๑๐.๒๘ “ศุภมาส” ลุยเอง ลงพื้นที่รามคำแหง จัปตา “ห้องเช่า - อะพาร์ตเมนต์” เอาเปรียบผู้บริโภค “รับเงินประกัน - โขกค่าน้ำค่าไฟ - สัญญาเอาเปรียบ” จี้ สคบ. เร่งช่วย ๑,๖๕๕ เคส ลุยคุมสัญญาเช่าที่อยู่อาศัยทั่วประเทศ



เมื่อวันที่ ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจให้เช่าที่อยู่อาศัย บริเวณรามคำแหง ๕๓ เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร โดยมี นายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี นายธรรณงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการ สคบ. พร้อมด้วยคณะเจ้าหน้าที่จากสำนักงานเขตวังทองหลาง สถานีตำรวจนครบาลวังทองหลาง และสภาองค์กรของผู้บริโภคในฐานะตัวแทนภาคประชาชน ร่วมลงพื้นที่ครั้งนี้ด้วย ที่อยู่อาศัยเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ประชาชนต้องแบกรับทุกเดือน โดยเฉพาะในกลุ่มของคณาทำงาน นักศึกษา และผู้มีรายได้น้อย ที่มีความจำเป็นต้องเช่าห้องพักอาศัย จากสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ของ สคบ. ตั้งแต่ปี ๒๕๖๘ ถึงปัจจุบัน พบว่าประชาชนร้องเรียนเกี่ยวกับการเช่าที่อยู่อาศัยรวม ๑,๖๕๕ เรื่อง ปัญหาที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด คือ การรับเงินประกันโดยไม่เป็นธรรม ซึ่งมักเกิดจากผู้ให้เช่าไม่ชี้แจงความเสียหายที่แท้จริง หรือหักเงินไม่เป็นไปตามสัดส่วนความเสียหายและไม่มีหลักฐานรองรับ รองลงมา คือ การเรียกเก็บค่าน้ำ - ค่าไฟเกินจริง ไม่เป็นไปตามอัตราที่หน่วยงานรัฐเรียกเก็บจากผู้ให้เช่า ซึ่งเป็นภาระที่ไม่เป็นธรรมกับผู้เช่า ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๘ ห้ามผู้ประกอบการธุรกิจคิดค่าไฟฟ้าและน้ำประปาเกินกว่าอัตราที่หน่วยงานรัฐเรียกเก็บ โดยหลักพื้นฐานที่ผู้เช่าต้องได้รู้ ๓ เรื่อง คือ ๑) ค่าน้ำ - ค่าไฟต้องเก็บตามจริงตามอัตราของการไฟฟ้าและการประปา ห้ามบวกกำไรส่วนต่าง ๒) เมื่อย้ายออกต้องได้เงินประกันคืน กรณีห้องไม่เสียหายต้องคืนภายใน ๗ วัน กรณีมีความเสียหายจากการใช้งานจริงของผู้เช่าให้หักได้เฉพาะส่วนนั้นและคืนภายใน ๑๔ วัน ส่วนการเสื่อมสภาพตามการใช้งานปกติหักไม่ได้ และ ๓) เงินประกันรวมกับค่าเช่าล่วงหน้าต้องไม่เกิน ๓ เดือนของค่าเช่ารายเดือน ทั้งนี้ ผู้ประกอบการในฐานะผู้ให้เช่าต้องใช้สัญญาตามแบบสัญญามาตรฐานที่ สคบ. กำหนด การใช้สัญญาที่เอาเปรียบผู้เช่า หรือไม่ทำสัญญาให้ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด ถือเป็นความผิดที่มีโทษทั้งจำและปรับ ไม่ใช่เรื่องเล็ก หากพบผู้ประกอบการรายใดฝ่าฝืน สคบ. จะดำเนินการตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด ขณะเดียวกัน สคบ. พร้อมให้คำแนะนำผู้ประกอบการในการปรับสัญญาให้ถูกต้อง เพราะเป้าหมายคือความเป็นธรรมของผู้เช่า ควบคู่กับการให้ผู้ประกอบการทำสัญญาได้อย่างถูกกฎหมาย ผู้ประกอบการที่ปรับตัวเร็วคือผู้ที่จะได้ความเชื่อมั่นจากผู้เช่า นางสาวศุภมาส กล่าวฝากถึงผู้เช่าทุกท่านว่า ก่อนตกลงเช่า ขอดูสัญญาและวิธีคิดค่าน้ำ - ค่าไฟให้ชัดเจน และเก็บสัญญา บิล รวมถึงใบเสร็จไว้ให้ครบ เพื่อเกิดปัญหาจะใช้เป็นหลักฐานในการร้องเรียนได้ หากถูกเอาเปรียบจากการเช่าอะพาร์ตเมนต์หรือห้องเช่า สามารถร้องเรียนได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัด

๑๐.๒๙ “ศุภมาส” สั่ง สคบ. ใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค อุดช่องโหว่สัญญาการขนส่งไม่เป็นธรรม หลังพบบริษัทขนส่งทำพัสดุพัง - สูญหายอีก



เมื่อวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะผู้กำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เปิดเผยว่า ขณะนี้ปัญหาจากการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนได้สร้างความเดือดร้อนให้พี่น้องประชาชนเป็นวงกว้าง โดย สคบ. ได้รับข้อร้องเรียนจำนวนมาก ทั้งสินค้าแตกหัก ชำรุด สูญหายระหว่างทาง รวมถึงการถูกปฏิเสธความรับผิดชอบหรือได้รับเงินชดเชยต่ำกว่ามูลค่าจริง ตามนโยบายของรัฐบาลภายใต้การนำของนายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี ที่ให้ความสำคัญกับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในยุคการค้าออนไลน์ ตนจึงสั่งการด่วนให้ สคบ. เร่งตรวจสอบและช่วยเหลือผู้เสียหายเต็มที่ การซื้อขายออนไลน์ (E-commerce) ที่เติบโตต่อเนื่อง ผลักดันให้ประชาชนใช้บริการขนส่งพัสดุเพิ่มขึ้นมาก เมื่อปริมาณการจัดส่งมหาศาล ข้อพิพาทเรื่องมาตรฐานบริการและการรับประกันสินค้าจึงพุ่งสูงตามไปด้วย นางสาวศุภมาส ได้สั่งการให้ สคบ. เร่งสร้างการรับรู้ด้านกฎหมายแก่ประชาชน เพื่อไม่ให้ตกเป็นเหยื่อความไม่รู้ โดยตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๖๑๖ บริษัทขนส่งต้องรับผิดชอบเมื่อพัสดุสูญหาย เสียหาย หรือส่งมอบล่าช้า และมาตรา ๖๒๕ ยังกำหนดให้การตั้งเพดานชดเชยต่ำ เช่น ไม่เกิน ๒,๐๐๐ บาท เป็นโมฆะ เว้นแต่ผู้ส่งจะตกลงยินยอมอย่างชัดแจ้ง บริษัทจึงนำเพดานนี้มาอ้างจ่ายต่ำกว่าความเสียหายจริงโดยอัตโนมัติไม่ได้หากความเสียหายเกิดจากความประมาทเลินเล่อของพนักงาน แล้วบริษัทยังอ้างเพดานเพื่อปิดความรับผิด อาจเข้าข่ายเป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งศาลเป็นผู้วินิจฉัย ส่วน สคบ. มีอำนาจตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ เข้าดำเนินคดีแทนผู้บริโภค เพื่อไม่ให้บริษัทใหญ่ใช้ข้อได้เปรียบทางสัญญาเอาเปรียบประชาชน เมื่อปี ๒๕๖๘ มีเรื่องร้องเรียนบริษัทขนส่งเข้ามาที่ สคบ. จำนวน ๒๔๘ เรื่อง และปี ๒๕๖๙ จำนวน ๑๖๖ เรื่อง รวม ๒ ปี ทั้งสิ้น ๔๑๔ เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นกรณีสินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง โดย สคบ. จะประสานความร่วมมือกับสภาองค์กรของผู้บริโภคในฐานะตัวแทนภาคประชาชน เพื่อสะท้อนปัญหาที่ประชาชนเผชิญอย่างรอบด้าน ทั้งนี้ ขอแนะนำประชาชนให้รักษาสិทธิของตนเอง ด้วยการถ่ายวิดีโอแบบไม่ตัดต่อขณะแพ็คและเปิดกล่องพัสดุทุกครั้ง เพื่อใช้เป็นหลักฐาน หากพบปัญหาและตกลงกับบริษัทขนส่งไม่ได้ ประชาชนสามารถร้องเรียนได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ ocpb.go.th หรือศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมายกับผู้ประกอบการต่อไป

๑๑. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดประชุมสัมมนาให้ความรู้แก่ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙ ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๔ ครั้ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. การจัดประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

๑.๑ โครงการแก้ปัญหาคู่การค้าคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการ ประเด็นการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และบริการดิจิทัล ร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จังหวัดพิษณุโลก

การจัดโครงการแก้ปัญหาคู่การค้าคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการ ประเด็นการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และบริการดิจิทัล เป็นการจัดกิจกรรมประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาคู่การค้าคุ้มครองผู้บริโภคในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์และบริการดิจิทัล เมื่อวันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๙ ณ โรงแรม เดอะแกรนด์ ริเวอร์ไซด์ จังหวัดพิษณุโลก กลุ่มเป้าหมาย จังหวัดละ ๘๐ คน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนนโยบายและยุทธศาสตร์)



๑.๒ โครงการ “การคุ้มครองผู้บริโภคปลอดภัยคอร์รัปชัน (Corruption-Free)”

ณ จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร และจังหวัดสุราษฎร์ธานี

การจัดโครงการ “การคุ้มครองผู้บริโภคปลอดภัยคอร์รัปชัน (Corruption-Free)”

ณ จังหวัดนครราชสีมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วน มุ่งยกระดับมาตรฐานการบังคับใช้กฎหมายให้โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ การคุ้มครองผู้บริโภคต้องโปร่งใส ไร้คอร์รัปชัน และสร้างความเชื่อมั่นว่าทุกระบวนการยุติธรรมของ สคบ. จะต้องปราศจากข้อครหา ควบคู่ไปกับการผลักดันมาตรการป้องกันความเสี่ยงทุจริตเชิงรุกที่ดึงภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างเข้มแข็ง เมื่อวันที่ ๗ - ๘ , ๑๕ - ๑๖ , ๒๐ - ๒๑ , ๒๕ - ๒๖ , ๒๙ - ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๙ ณ จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร และจังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มเป้าหมายจังหวัดละ จำนวน ๑๒๐ คน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น



๑.๓ โครงการวิจัยเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคประเด็นสินค้าชำรุดบกพร่อง : สิทธิในการซ่อม (Right to Repair)

การจัดโครงการวิจัยเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคประเด็นสินค้าชำรุดบกพร่อง : สิทธิในการซ่อม (Right to Repair) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมความคิดเห็นจากทุกภาคส่วนเพื่อรวบรวมข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่รอบด้าน อันจะนำไปสู่การพัฒนากฎหมาย มาตรการ หรือกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคที่เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย เมื่อวันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๖๙ ณ ห้องประชุมจูปีเตอร์ ชั้น ๑ อิมแพ็คชาเลนเจอร์ เมืองทองธานี กรุงเทพฯ กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๑๒๕ คน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองกฎหมายและคดี



๑.๔ โครงการพัฒนาบุคลากรภาครัฐในการปฏิบัติราชการตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากร สคบ. (ระดับต้น)

การจัดโครงการพัฒนาบุคลากรภาครัฐในการปฏิบัติราชการตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากร สคบ. (ระดับต้น) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมต่อการปฏิบัติงาน เพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎและระเบียบต่างๆ รวมถึงแนวทางในการปฏิบัติงานในภาพรวมและสามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้จริง และเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานราชการอย่างมืออาชีพ ตลอดจนปลูกฝังวินัยและความโปร่งใส เพื่อยกระดับการบริหารงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างแท้จริง เมื่อวันที่ ๒๕ - ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๖๙ ณ โรงแรมเซนทารา ไอล์ ศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์แห่งใหม่ กรุงเทพฯ กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๔๕ คน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สำนักงานเลขาธิการกรม



๑๒. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการ/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/ คณะอนุกรรมการ ในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

๑. คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาทบทวนประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้กู้ยืมเงินเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕

๒. ขอให้พิจารณาศึกษาเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในการว่าจ้างติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ที่ติดตั้งบนหลังคา (Solar Rooftop) เพื่อควบคุมสัญญา

๒. คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. รายงานมาตรการเรียกคืนสินค้าแบตเตอรี่สำรองของบริษัท เสียมหมี เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด

๒. ขอให้พิจารณาร่างคำสั่งคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ ที่ .../๒๕๖๙ เรื่อง ให้ดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้ารถยนต์ที่มีอุปกรณ์ส่วนควบของชุดสร้างแรงดันสูงลมเสริมความปลอดภัย ยี่ห้อ ทาคาตะ (ตามพิกัดการเรียกคืนเฉพาะรุ่น และปีที่ผลิต)

๓. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์อุปกรณ์ที่มีรังสี UVC

คณะอนุกรรมการคณะต่างๆ

๑. คณะอนุกรรมการพิจารณาลั่นกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๔ ครั้ง จำนวน ๒๔ เรื่อง

๑. ขอให้พิจารณาเพิ่มเติมมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในประชุม ครั้งที่ ๕/๒๕๖๘ เมื่อวันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๘

๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายกิจตะวัน ประเสริฐทรัพย์

๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ห้างหุ้นส่วนจำกัด แฟร์มิลี เนอร์สซิงโฮม และนายอนันต์ เกษร หุ้นส่วนผู้จัดการห้างฯ

๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท กู๊ดเซลล์ ทราเวล จำกัด

๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท สหไอเดีย จำกัด

๖. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางทิพวิมล รักษ์เกิด

๗. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวแคทลียา กันทิสา

๘. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ฟริช ทราเวล จำกัด

๙. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งบริษัท คาร์ ฮีโร่ จำกัด

๑๐. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท นิโอ มอเตอร์มาสเตอร์ จำกัด และบริษัท นิโอ ออโต้ซิติ จำกัด

๑๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายสมหมาย กุนหอย

๑๒. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของดร.จารุ กุปตะ

๑๓. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวสุภัคสร บุญแก้ว

๑๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท เบส ออโต้เซลล์ จำกัด และนางศรินรัตน์ พงศ์ขวลิตกุล ในฐานะพนักงานขาย

๑๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เรคเมต จำกัด
๑๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ที.พี. บอร์ดี้แพนท์ 1995 จำกัด
๑๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายพุมิพันธ์ มนต์ภาวนา
๑๘. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวอินธิดา สีคำ
๑๙. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายสันติ จรุงเรืองเกียรติ
๒๐. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ห้างหุ้นส่วนจำกัด ออริจินอลฟิล์ม และนายวรพจน์ สินธุ์สร้อย

ในฐานะหุ้นส่วนผู้จัดการ

๒๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เดอร์มาแคร์ ที แอนด์ เอช คอสเมติกส์ จำกัด
๒๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวพรนภา บุพะคดี
๒๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท พีเอ็ม เฮลแคร์ เซ็นเตอร์ จำกัด
๒๔. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวศิริวรรณ สิริศิลานันท์

๒. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๑๓ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาทบทวนมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในการประชุมครั้งที่ ๔/๒๕๖๘ เมื่อวันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๘ กรณีขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนางพัชรี พูลสวัสดิ์
 ๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท พลารวย การ์เด็นโฮม จำกัด
 ๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท สามก.ค้าไม้ จำกัด
 ๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวรดา ทรัพย์เจริญแสง และนายภูมิรินทร์ ภัทรวไลจิต
 ๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวศรีประภา รอดฉ่ำ
 ๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายปรีชา ดอนไพรเพชร
 ๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายนินนทร์ สวัสดิภาพ และนายอุทิศ พรณาษา
 ๘. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายสิทธิศักดิ์ น้ำเงิน
 ๙. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท มีสไตล์ ดีไซน์ จำกัด
 ๑๐. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ห้างหุ้นส่วนจำกัด อินสิรินทร์ นางสาวนิสรินทร์ ดวงเศรษฐ์เลิศ
- หุ้นส่วนจำกัด อินสิรินทร์
๑๑. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางนพัสสร ศรีบุญเอก
 ๑๒. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางเพชรรัตน์ ฆานิชกุลวัฒน์
 ๑๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ศรีม เอสเตท หัวหิน จำกัด และนายกิตติศักดิ์ ศิริวัฒน์รุจิวนิช

๓. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาร่างคำสั่งคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ ที่ .../๒๕๖๙ เรื่องให้ดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้ารถยนต์ที่มีอุปกรณ์ส่วนควบของชุดสร้างแรงดันสูงลม เสริมความปลอดภัย ยี่ห้อ คาทาคะ (ตามพิกัดการเรียกคืนเฉพาะรุ่น และปีที่ผลิต)
๒. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC

๔. คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

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

๕. คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณาข้อหาหรือของสมาคมการค้าผู้ประกอบการธุรกิจห้องเช่าเกี่ยวกับนิยามคำว่า “ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ” ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๒. พิจารณาการบังคับใช้ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ภายหลังมีผลบังคับใช้ตามกฎหมาย)

๖. คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙ ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการ จำนวน ๑๘ ครั้ง เรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๒๕ เรื่อง ผู้ร้อง จำนวน ๒๕ ราย ไกล่เกลี่ยสำเร็จ จำนวน ๑๖ เรื่อง ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ จำนวน ๙ เรื่อง และจำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย ๖๑,๕๙๐.๐๐ บาท (หกหมื่นหนึ่งพันห้าร้อยเก้าสิบบาทถ้วน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ย เรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ ได้รับการชดเชย (บาท)
ด้านยานยนต์	๒	๒	๒	๒	-	-
ชุดที่ ๒ (ด้านสัญญา)	๔	๘	๘	๔	๔	-
ชุดที่ ๓ (ด้านฉลาก)	๔	๗	๗	๖	๑	๗,๕๙๐.๐๐
ชุดที่ ๔ (ด้านโฆษณา)	๒	๒	๒	-	๒	-
ชุดที่ ๕ (ด้านธุรกิจขายตรงและ ตลาดแบบตรง)	๑	๒	๒	๒	-	๔,๐๐๐.๐๐
ชุดที่ ๗ (ด้านสินค้าและบริการ)	๔	๓	๓	๑	๒	-
ด้านเวชกรรม ทันตกรรม สถาน เสริมความงาม	๑	๑	๑	๑	-	๕๐,๐๐๐.๐๐
รวม	๑๘	๒๕	๒๕	๑๖	๙	๖๑,๕๙๐.๐๐

๑๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สํารวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการผ่านช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้อยละ ๙๙.๓๗

- | | |
|--|-----------------|
| ๑) แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม | จำนวน ๓๓๘ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐ % | |
| ๒) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) | จำนวน ๓๓๘ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๙.๗๐ % | |
| ๓) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ | จำนวน ๒,๖๖๖ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๓๙ % | |
