

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

คำนำ

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

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานสรุปผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะเป็นประโยชน์ให้แก่หน่วยงานต่างๆ และประชาชนทั่วไปสามารถนำข้อมูลผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

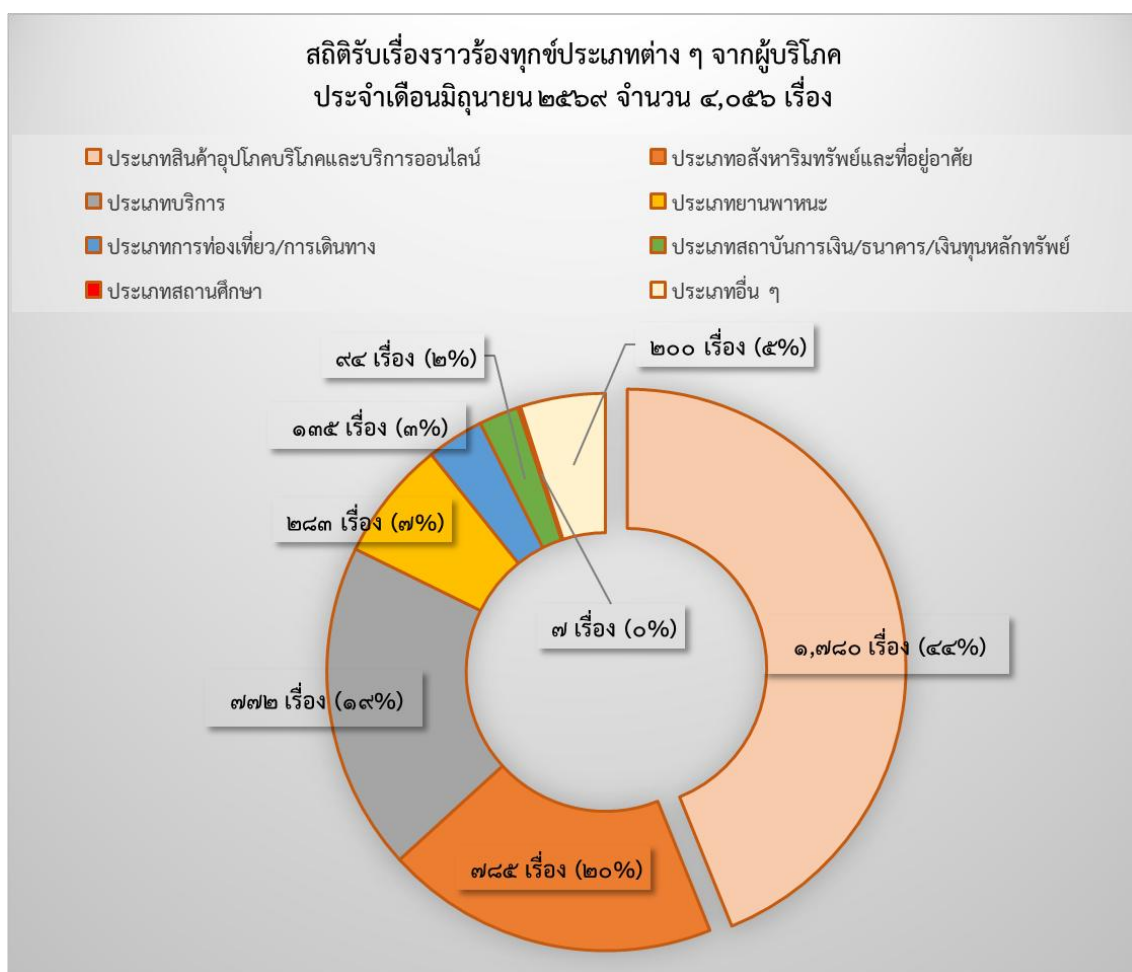
สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๙	ก
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑
๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑๘
๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค และการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๙
๔. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค	๒๐
๕. การจดทะเบียน และการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง	๒๑
๖. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค	๒๓
๗. ข่าวเด่นประจำเดือน	๒๔
๘. การจัดประชุมสัมมนา	๖๘
๙. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ	๗๑
๑๐. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๗๔

**สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค
และผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๙**

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค (ส่วนกลาง/กทม. และส่วนภูมิภาค)
ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๔,๐๕๖ 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	๖๕๑
๒.	อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๓๖๐
๓.	ศูนย์บริการ	๓๑๐
๔.	สินค้าบริโภค	๒๕๙
๕.	รถยนต์	๒๔๖

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๔๖๕ เรื่อง ผู้บริโภค ๑,๕๒๓ ราย เป็นเงิน ๗,๑๕๖,๒๒๐.๓๐ บาท (เจ็ดล้านหนึ่งแสนห้าหมื่นหกพันสองร้อยยี่สิบบาทสามสิบสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ส่วนบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์	๗๐๒	๗๐๒	-
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๔๖	๙๖	๑,๒๔๘,๙๗๕.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๔๔๒	๔๔๒	๔๕๙,๓๓๒.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๑๗๓	๑๘๑	๕,๐๘๔,๗๕๑.๓๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๘๙	๘๙	๓๖๓,๑๖๒.๐๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๑๓	๑๓	-
รวม	๑,๔๖๕	๑,๕๒๓	๗,๑๕๖,๒๒๐.๓๐

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมา มาด้วย)

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินการรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๑ ราย เป็นเงิน ๑๙๐,๐๐๐.๐๐ บาท (หนึ่งแสนเก้าหมื่นบาทถ้วน)

๔. การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๓๐ คดี ผู้บริโภค ๘๘ ราย เป็นเงิน ๖,๓๐๘,๙๖๙.๐๐ บาท (หกแสนสามหมื่นแปดพันเก้าร้อยหกสิบเก้าบาทถ้วน)

๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๖ คดี ผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๑๑ ราย เป็นเงิน ๔๗๘,๐๐๐.๐๐ บาท (สี่แสนเจ็ดหมื่นแปดพันบาทถ้วน)

๖. ข้อมูลการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

๖.๑ การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน จำนวน ๓๘ ราย

๖.๒ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง จำนวน ๒๓ ราย

๗. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๘๒๘ เรื่อง/ครั้ง/เล่ม/สื่อ

๘. ข่าวเด่นประจำเดือน

มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๓๒ เรื่อง ได้แก่ (๑) “ศุภมาส” สั่ง สคบ. ผนึกตำรวจ - ขนส่ง ตามล่าคนขับแอปแท็กซี่นักท่องเที่ยวญี่ปุ่นกลางโอซากแล้วทำร้ายซ้ำ บี้แพลตฟอร์มร่วมรับผิดชอบ เร่งเยียวยา ภัฏาพลักษณ์ประเทศ (๒) “ศุภมาส” ดัน Lemon Law เปลี่ยนได้ ซ่อมได้ คืนเงินได้ (๓) “ศุภมาส” ปิดคดีคนขับแอปทำร้ายนักท่องเที่ยวญี่ปุ่น จ่อยกเครื่องแอปเรียกรถทั้งระบบ (๔) สคบ. ร่วมบันทึกเทปรายการ “ทำไม” ประเด็น : สคบ.เดินหน้าคุ้มครองผู้บริโภค (๕) “ศุภมาส” เร่งเยียวยาเด็ก ๗ ขวบ ถูกไฟดูดในพูลวิลลาชะอำ (๖) สคบ. ร่วมออกรายการสถานีประชาชน ประเด็น : มาตรการเยียวยาผู้ใช้รถไฟฟ้า Volvo EX30 (๗) สคบ. ให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ในรายการ ๙๖.๐ พุดตรง ประเด็น ประเด็น : “ศุภมาส” ลุยยกระดับกฎหมาย Lemon Law ดันสิทธิ “เปลี่ยน-ซ่อม-ฟ้อง” คืนความเป็นธรรมให้ผู้บริโภค (๘) “ศุภมาส” ชู สคบ. พลัส ๕ ด้าน เดินหน้าฟ้อง ๓๕ คดี บี้คืนเงินผู้บริโภค (๙) “ศุภมาส” เผยผลงาน “คุ้มครองผู้บริโภค” ๒ เดือน ชูบทบาทใหม่ “สคบ. พลัส” เชิงรุก-บูรณาการ ย้ำ รัฐบาลทำเต็มที่เพื่อช่วยเหลือผู้บริโภค (๑๐) สคบ. เดินหน้าบังคับใช้กฎหมาย ตรวจธุรกิจเข้าที่พักในหาดใหญ่ (๑๑) สคบ. ร่วมรายการ NBT มีคำตอบ ประเด็น : สแกนจุดเสี่ยงอันตราย กลโกงโฆษณาและสัญญาไม่เป็นธรรมที่ สคบ. อยากเตือน (๑๒) “ศุภมาส” บุกหาดใหญ่ ลุยตรวจคลินิกเสริมความงาม ลั่น! ทุกคลินิกต้องมีสัญญา เจอเอาเปรียบผู้บริโภคพื้นที่ (๑๓) การประชุมคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชุดที่ ๘ (ด้านการใช้บริการ เวชกรรม ทันตกรรม และสถานเสริมความงาม) (๑๔) สคบ. ร่วมมือกับภาคีเครือข่าย ยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคบนแพลตฟอร์มออนไลน์ (๑๕) สคบ. ผนึก ๖ หน่วยงาน เร่งสกัดแอปสินเชื่อแอบอ้างรัฐ เดินหน้าปิดกั้นแอปผิดกฎหมาย ยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคจากภัยการเงินออนไลน์ (๑๖) กันก่อนเกิดเหตุ ! “ศุภมาส” ลุยตรวจ “สวนน้ำ - สวนสนุก” หวั่นอันตรายผู้ใช้บริการ ยกระดับความปลอดภัย ๓ มิติเชิงรุก สั่งฟันผู้ประกอบการเอาเปรียบผู้บริโภค (๑๗) “ศุภมาส” สั่ง สคบ. ดูแลผู้บริโภค ปมแบตเตอรี่จักรยานไฟฟ้าระเบิดคาบ้าน หวิดดับ! เร่งตรวจสอบผู้ขาย - ประสาน สมอ. คุมมาตรฐาน พร้อมเตือนภัยทั้งประเทศ (๑๘) สคบ. ร่วมบันทึกเทปในรายการ “คุยกับตัวจริง NBT Connex” (๑๙) สิ้นสุดการรอคอย กว่า ๑๐ ปี! “ศุภมาส” ดัน Lemon Law ผ่าน ครม. พลิกเกมคุ้มครองผู้บริโภคยุคใหม่ สินค้าชำรุด - เสียหาย คนขายต้องรับผิดชอบทันที (๒๐) สคบ. ร่วมบันทึกเทปรายการ “เปลี่ยนมมคิด” ทางสถานีโทรทัศน์รัฐสภา ประเด็น ขายตรงหรือขายฝัน รู้เท่าทันก่อนตัดสินใจ (๒๑) “ศุภมาส” เอาจริง หลังพบ “อวกไก่ปั่นโปรตีน” ไม่ตรงฉลาก - โฆษณาเกินจริง สั่ง สคบ. ผนึก ออย. เชิญผู้ประกอบการชี้แจง ตรวจสอบเข้มทั้งฉลากและโฆษณา (๒๒) สคบ. ร่วมออกรายการ “มีเรื่องต้องคุย” เน้นสิทธิผู้บริโภคกรณีซื้อคอนโด แล้วโครงการล่าช้า

(๒๓) “ศุภมาส” ลุยตรวจอะพาร์ตเมนต์อุดรฯ ขยายผลปราบสัญญาเช่าเอาเปรียบ ย้ำค่าน้ำค่าไฟต้องเก็บตามจริง เงินประกันต้องคืนใน ๗ วัน (๒๔) ศุภมาส ผนึก ๕ หน่วยงาน ปราบอาหารเสริมอันตรายปนเปื้อน “ไซบูรามีน” ยกระดับคุ้มครองผู้บริโภค (๒๕) “ศุภมาส” เสนอร่าง พ.ร.บ.สินค้าชำรุด (Lemon Law) เข้าสภา ยกระดับคุ้มครองผู้บริโภค ของเสียต้องเปลี่ยนได้ ไม่ปล่อยประชาชนรับภาระพิสูจน์เอง (๒๖) “ศุภมาส” นำทีม สคบ. ตรวจร้านบุฟเฟต์ กลางห้างดัง โฆษณา ต้องโปร่งใส ชัดเจน (๒๗) “ศุภมาส” มอบ “ประเดิมชัย” เปิดกิจกรรมต้านบุหรีไฟฟ้า สัก สคบ. คุมเข้มบังคับใช้กฎหมาย ย้ำปกป้องเด็กและเยาวชน สร้างสังคมปลอดบุหรีไฟฟ้า (๒๘) “ศุภมาส” ห่วงสกุชชีปลอม เสี่ยงสารเคมีอันตราย สัก สคบ. จับมือ สมอ. เร่งตรวจสอบ (๒๙) “ศุภมาส” เผย รัฐบาลเอาจริง! ลุยแก้ “บุหรีไฟฟ้า” ชู ๓ แนวทาง ระดมภาครัฐเร่งตัดวงจรทั้งระบบ พร้อมตั้ง “ศูนย์ปราบปรามบุหรีไฟฟ้า” ดันโครงการปลอดบุหรีไฟฟ้าในสถานศึกษา นำร่อง ๙ จังหวัด (๓๐) สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบ ธุรกิจให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัย (๓๑) “ศุภมาส - พัฒนา” สั่งเช็กบิล แหล่งผลิต “สเตียรอยด์เถื่อน” ยึดของกลาง ๑.๘ ล้านชิ้น มูลค่ารวม ๕๐ ล้านบาท เดินหน้าขยายผล บูรณาการ “สคบ. - ออย. - ตร.” เร่งจับกุม พร้อมช่วยผู้บริโภคทุกมิติ (๓๒) สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบของเล่นประเภท “สกุชชี” (Squishy)

๙. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๕ ครั้ง ได้แก่ (๑) โครงการพัฒนาบุคลากรภาครัฐในการปฏิบัติราชการตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากร สคบ. (ระดับต้น) (๒) โครงการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสินค้าออนไลน์ (จัดจำนวน ๓ ครั้ง) (๓) โครงการให้ความรู้เสริมสร้างความเข้มแข็งให้ภาคีเครือข่ายคุ้มครองเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคกับการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และการบริการดิจิทัล ร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จังหวัดเชียงราย

๑๐. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	จำนวน ครั้ง	จำนวน เรื่อง
ส่วนกลาง	๑๘	๕๑
คณะกรรมการว่าด้วยโฆษณา	๑	๑
คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก	๑	๒
คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา	๒	๒
คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	๑	๒
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป	๓	๑๘
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์	๖	๑๘
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย	๑	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า	๑	๑
คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน	๒	๔

ส่วนภูมิภาค	๔	๖
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด	๒	๓
คณะกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร	๒	๓
รวม	๒๒	๕๗

๑๐.๑ คณะกรรมการไต่ถามเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ไต่ถามข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

คณะกรรมการไต่ถามเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับ การชดเชย (บาท)
รวม	๒๙	๔๗	๔๘	๒๐	๒๗	๕๒๖,๓๑๗

๑๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักรวความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ ร้อยละ ๙๙.๒๔

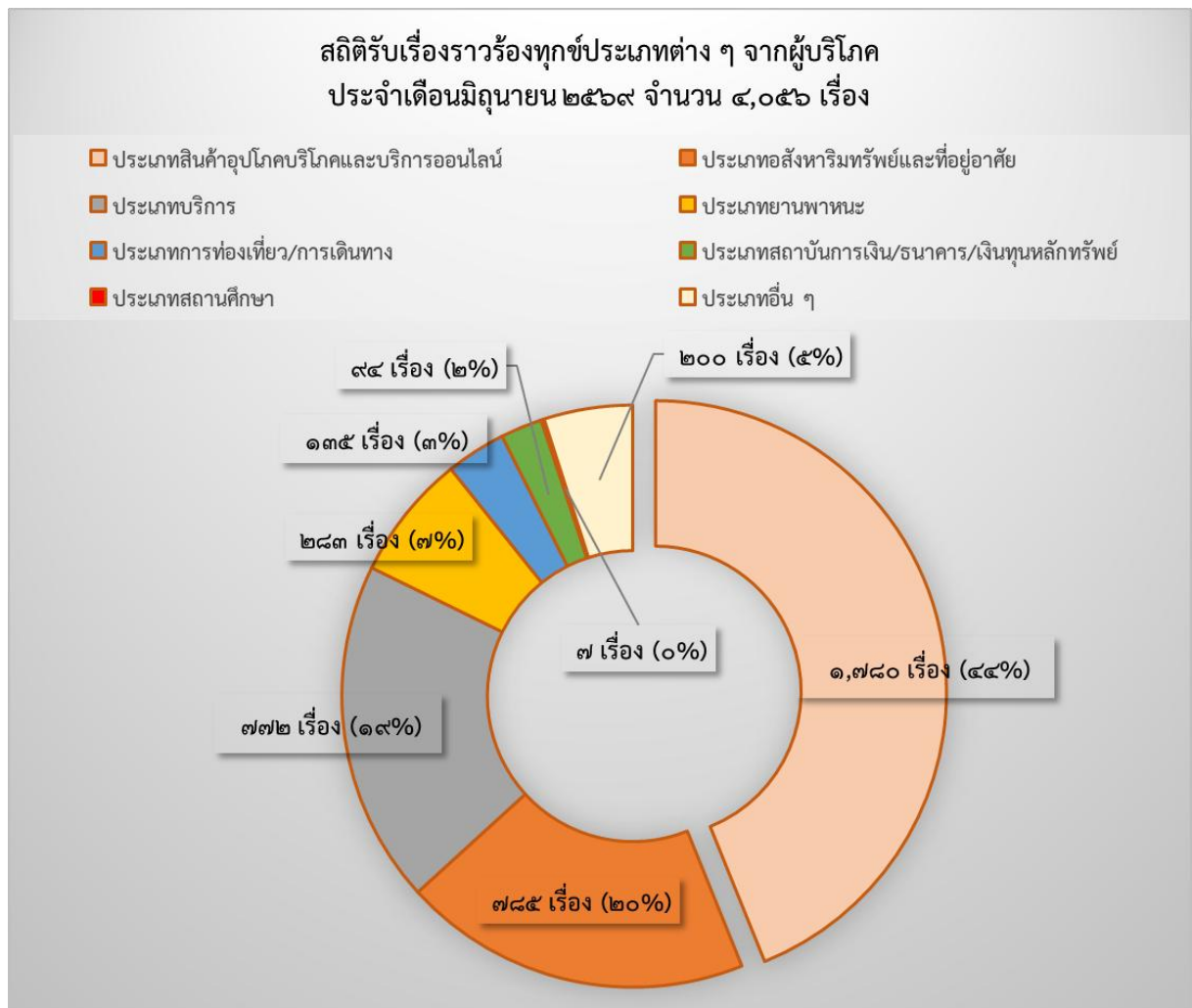


สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักนายกรัฐมนตรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (เดือนมิถุนายน ๒๕๖๙)

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

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค
(ส่วนกลาง/กทม. และส่วนภูมิภาค)

๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภคจำนวนทั้งสิ้น ๔,๐๕๖ เรื่อง รายละเอียดดังนี้



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

ช่องทางร้องทุกข์ : สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม 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 ซึ่งในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๙ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์จำนวน ๔,๐๕๖ เรื่อง ดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์จำนวน ๑,๗๘๐ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๖๕๑)	ถูกเอาัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ๔๙๕
	ขอเงินคืน ๘๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๓๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๒๔
	สินค้าชำรุด ๑๑
	โฆษณาเกินจริง ๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๓
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น ๑
สินค้าบริโภค (๒๕๙)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า ๑๕๙
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๔๑
	โฆษณาเกินจริง ๒๘
	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ๑๙
	ตรวจสอบราคาสินค้า ๘
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา ๓
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ ๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๑๘๓)	สินค้าชำรุด ๑๑๓
	ไม่ได้มาตรฐาน ๔๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๒๕
	โฆษณาเกินจริง ๓
	ราคาไม่เหมาะสม ๑
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า ๑
เครื่องมือสื่อสาร (๑๒๓)	สินค้าชำรุด ๕๖
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๒๘
	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ๒๐
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๙
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๗
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๒
	ถูกเอาัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สินค้าอุปโภค (๑๑๓)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า ๓๙ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๒๘ โฆษณาเกินจริง ๒๑ ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ๑๙ ตรวจสอบราคาส่ง ๓ สินค้าชำรุด ๒ ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา ๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๘๙)	ไม่ได้มาตรฐาน ๔๔ สินค้าชำรุด ๓๐ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑๓ สินค้าเสียหายระหว่างการขนส่ง ๑ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๖๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๒๒ ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ๒๐ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑๕ สินค้าชำรุด ๒ สินค้าเสียหายระหว่างการขนส่ง ๑ การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๑ ตรวจสอบการให้บริการ ๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๕๗)	สินค้าชำรุด ๓๔ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑๐ ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ๕ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๓ ไม่ประกันสินค้า ๒ สินค้าเสียหายระหว่างการขนส่ง ๑ ตรวจสอบการให้บริการ ๑ การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๔๗)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๒๖ ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ๙ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๖ การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๒ สินค้าชำรุด ๒ ถูกเอาผิดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ๑ ไม่ได้มาตรฐาน ๑
เฟอร์นิเจอร์ (๓๖)	ไม่ได้มาตรฐาน ๑๖ ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ๘ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๗ สินค้าชำรุด ๓ โฆษณาเกินจริง ๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
เครื่องประดับ (๓๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑๐ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๘ ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ๖ สินค้าชำรุด ๕ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๒
อะไหล่รถทุกประเภท (๑๘)	สินค้าชำรุด ๑๐ ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ๔ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๔
เครื่องใช้สำนักงาน (๑๗)	สินค้าชำรุด ๗ ไม่ได้มาตรฐาน ๓ ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น ๓ ไม่ดำเนินการตามสัญญา ๒ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๒
วัสดุก่อสร้าง (๑๓)	ไม่ได้มาตรฐาน ๑๑ สินค้าชำรุด ๑ ยกเลิกการสั่งซื้อ/การจอง ๑
สาธารณูปโภค (๑๒)	สินค้าชำรุด ๖ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๕ ตรวจสอบราคาคงเหลือ ๑
วัตถุมงคล (๑๐)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๕ การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๒ ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ๑ ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ๑ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑
รองเท้าทุกประเภท (๗)	ไม่ได้มาตรฐาน ๓ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๒ ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ๒
โมเดล/ฟิกเกอร์ (๖)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๔ สินค้าชำรุด ๒
เวชภัณฑ์ยา (๖)	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ๔ ไม่มีใบอนุญาตในการจำหน่ายยา ๒
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๖)	ได้รับบาดเจ็บจากการใช้สินค้า/บริการ ๒ โฆษณาเกินจริง ๒ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑ เรียกร้องค่าเสียหาย ๑
กระเป๋าทุกประเภท (๕)	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ๔ สินค้าชำรุด ๑
เต็นท์ผ้าใบ (๔)	สินค้าชำรุด ๓ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑
อุปกรณ์กีฬา (๔)	สินค้าชำรุด ๒ ตรวจสอบการให้บริการ ๑ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สัตว์เลี้ยง (๔)	ถูกเอารถเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๔
เครื่องมือด้านการเกษตร (๔)	สินค้าชำรุด	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย	๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
ผลิตภัณฑ์บำรุงรักษาเครื่องยนต์ (๓)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
หนังสือ/นิตยสาร (๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย	๑
ของเล่นเด็ก (๒)	สินค้าชำรุด	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
พันธุ์ไม้ทุกประเภท (๒)	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย	๒
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๒)	ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า	๒
อุปกรณ์ต่อพ่วงรถทุกประเภท (๑)	สินค้าชำรุด	๑
ทุเรียน (๑)	ถูกเอารถเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ จำนวน ๖๕๑ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ถูกเอารถเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ

๒. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๗๘๕ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนมิถุนายน ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๓๖๐)	ขอเงินประกันคืน ๑๙๗ อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง ๑๕๓ ถูกเอารถเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ๖ เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป ๒ ถูกโจรกรรมทรัพย์สิน/ขโมยใช้ค่าเสียหาย ๒
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๒๑๓)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ ๗๓ ขอเงินคืน ๓๗ ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ ๓๓ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๒๕ ไม่ปลูกสร้าง ๑๔ ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๘ สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ ๕ มีการชำรุดหลังปลูกสร้างอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก ๓ ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ ๓ ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๓ ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ ๓ การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส ๒ ขอเงินค่ามัดจำคืน ๒ ขอค่าปรึกษา ๑ ถูกเอารถเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ๑
บ้านจัดสรร (๑๐๒)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง ๓๓ ขอให้ตรวจสอบโครงการ ๒๕ ไม่ปลูกสร้าง ๑๘ มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก ๖ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๕ ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๔ ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๔ ขอเงินคืน ๓ ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ ๒ มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย ๑ ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ ๑
ว่าจ้างก่อสร้าง (๖๙)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน ๔๘ มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ ๑๔ มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง ๓ มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย ๑ ผิดสัญญา ๑ ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต ๑ ไม่ปลูกสร้าง ๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๓๖)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๓๖
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๔)	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย ๑
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ ๑
	ไม่คืนเงินค่ามัดจำ/ค่าจอง ๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๑
อาคารพาณิชย์ (๑)	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย ๑

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

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

๓. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ จำนวน ๗๗๒ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
ศูนย์บริการ (๓๑๐)	ตรวจสอบการให้บริการ ๒๙๔ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๑๓ ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน ๑ ตรวจสอบราคาค่าผลิตภัณฑ์ ๑ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๑๗๓)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ ๑๓๗ ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม ๑๘ เรียกร้องค่าเสียหาย ๖ คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ ๕ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๔ ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้ ๒ ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ๑
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๗๗)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง ๔๕ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑๒ สินค้าเสียหายระหว่างขนส่ง ๖ บริการล่าช้า ๕ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๔ บริการไม่สุภาพ ๔ ตรวจสอบการให้บริการ ๑
Internet (๔๕)	ค่าบริการเกินจริง ๒๑ สัญญาณ Hispeed Internet ช้า ๑๑ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๙ ขอคำปรึกษา ๓ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๑
ประกันภัย (๓๓)	ตรวจสอบการให้บริการ ๒๔ ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม ๗ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๒
ร้านอาหาร (๑๙)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข/สิทธิประโยชน์ ๑๖ ราคาไม่เหมาะสม ๒ อาหารเป็นพิษ/เน่าเสีย ๑
ฟิตเนส (๑๖)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๑๕ ตรวจสอบการให้บริการ ๑
สัญญาบริการ (๑๔)	ผิดสัญญา ๕ ไม่ดำเนินการตามสัญญา ๕ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๔
โรงพยาบาล/คลินิก (๑๔)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ๑๓ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
ห้างสรรพสินค้า (๑๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑๐ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๓
คู่มือส่วนลด (๑๓)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๘ ไม่แจ้งระยะเวลาหมดอายุ ๕
อุ๋ซ่อมรถ (๙)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน ๖ ศูนย์บริการซ่อม/อุ๋ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง ๓
เนอร์สซิ่งโฮม (๗)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา ๔ ขอเงินค่ามัดจำคืน ๓
บัตรชมการแสดง (๖)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๕ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑
ไฟฟ้า (๔)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๒ ค่าบริการเกินจริง ๑ เรื่องมิเตอร์ไฟฟ้า ๑
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (๓)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา ๑ บริการหลังการขายไม่เป็นไปตามสัญญา ๑ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๑
แคมเปญ (๓)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๒ คอมมินชั่น ๑
รถเช่า (๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๒
ปั้มน้ำมัน/LPG/NGV (๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๒
ประกันชีวิต (๒)	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม ๑ ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ๑
โทรศัพท์ (๒)	ค่าบริการสูงเกินจริง ๑ ค้างชำระ ๑
รถทัวร์ (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๑
โรงรับจำนำ (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๑
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม (๑)	หักเงินโดยไม่แจ้ง ๑
ธุรกิจขายตรง (๑)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม ๑
รถรับจ้างสาธารณะ (Taxi) (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ศูนย์บริการ จำนวน ๓๑๐ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบการให้บริการ

๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ จำนวน ๒๘๓ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
รถยนต์ (๒๔๖)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๗๕
	ชำรุด ๖๘
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๓๒
	ขอให้ชดเชยค่าเสียหาย ๑๗
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา ๑๒
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ ๑๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๑๐
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง ๗
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ๔
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน ๓
	พฤติกรรมทางหนี ๒
	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน ๒
	ขอเงินคืน ๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม ๑
รถจักรยานยนต์ (๑๔)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๗
	ชำรุด ๓
	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์ ๒
	ตรวจสอบค่าชำระงวด ๑
	ขอเงินจองคืน ๑
รถยนต์มือสอง (๗)	ขอเงินจองคืน ๒
	เครื่องกรอไมล์ ๒
	ชำรุด ๑
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา ๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ ๑
รถยนต์(ไฟฟ้า) (๖)	ขอเงินคืน ๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๒
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท ๑
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา ๑
รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า (๑)	ชำรุด ๑
รถจักรยาน (๔)	สินค้าชำรุด ๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑
	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า ๑
	ตรวจสอบราคาค่าผลิตภัณฑ์ ๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ จำนวน ๒๔๖ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง จำนวน ๑๓๕ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนมิถุนายน ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
โรงแรม (๕๙)	ขอเงินคืน	๓๘
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑๐
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๗
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๓
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๕๐)	ขอคืนค่าโดยสาร	๓๑
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๗
	ตรวจสอบการให้บริการ	๕
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๔
	ขอเงินคืน	๑
	กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๑๙)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๘
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๖
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๔
	ขอคืนค่าโดยสาร	๑
ตัวแทนจำหน่าย (๖)	ขอเงินคืน	๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒
	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้	๑
รีสอร์ท (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ โรงแรม จำนวน ๕๙ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

๖. ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ จำนวน ๙๔ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เช่าซื้อ (๓๗)	ตรวจสอบการให้บริการของบริษัท	๒๘
	ค่าปรับสูงเกินจริง	๘
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
สินเชื่อ (๒๗)	พฤติกรรมทางหนี้	๑๔
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๕
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๔
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
	ขอปิดบัญชี	๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
บัตรเครดิต (๑๓)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๘
	ขอเงินคืน	๓
	บัตรสูญหาย	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
ธนาคาร (๑๑)	ตรวจสอบการให้บริการ	๕
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๔
	ขอคำปรึกษา	๒
บริษัทไฟแนนซ์ (๖)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๖

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

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

๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา จำนวน ๗ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนมิถุนายน ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สถาบัน (๓)	ขอเงินคืนเนื่องจากไม่ดำเนินการตามข้อตกลง ๒ ถูกเอารัดเอาเปรียบจากการใช้บริการ ๑
สถานศึกษา (๒)	ขอเงินคืน ๒
การศึกษานอกโรงเรียน (๑)	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากการใช้บริการ ๑
มหาวิทยาลัย (๑)	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง ๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถาบัน จำนวน ๓ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืนเนื่องจากไม่ดำเนินการตามข้อตกลง

๘. ประเภทอื่น ๆ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ จำนวน ๒๐๐ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอื่น ๆ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อื่น ๆ (๒๐๐)	ไม่ระบุ ๒๐๐

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อื่น ๆ จำนวน ๒๐๐ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ระบุ

ตารางสถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ ที่เข้ามามากที่สุด และแนวทางแก้ไขปัญหา เดือนมิถุนายน ๒๕๖๙

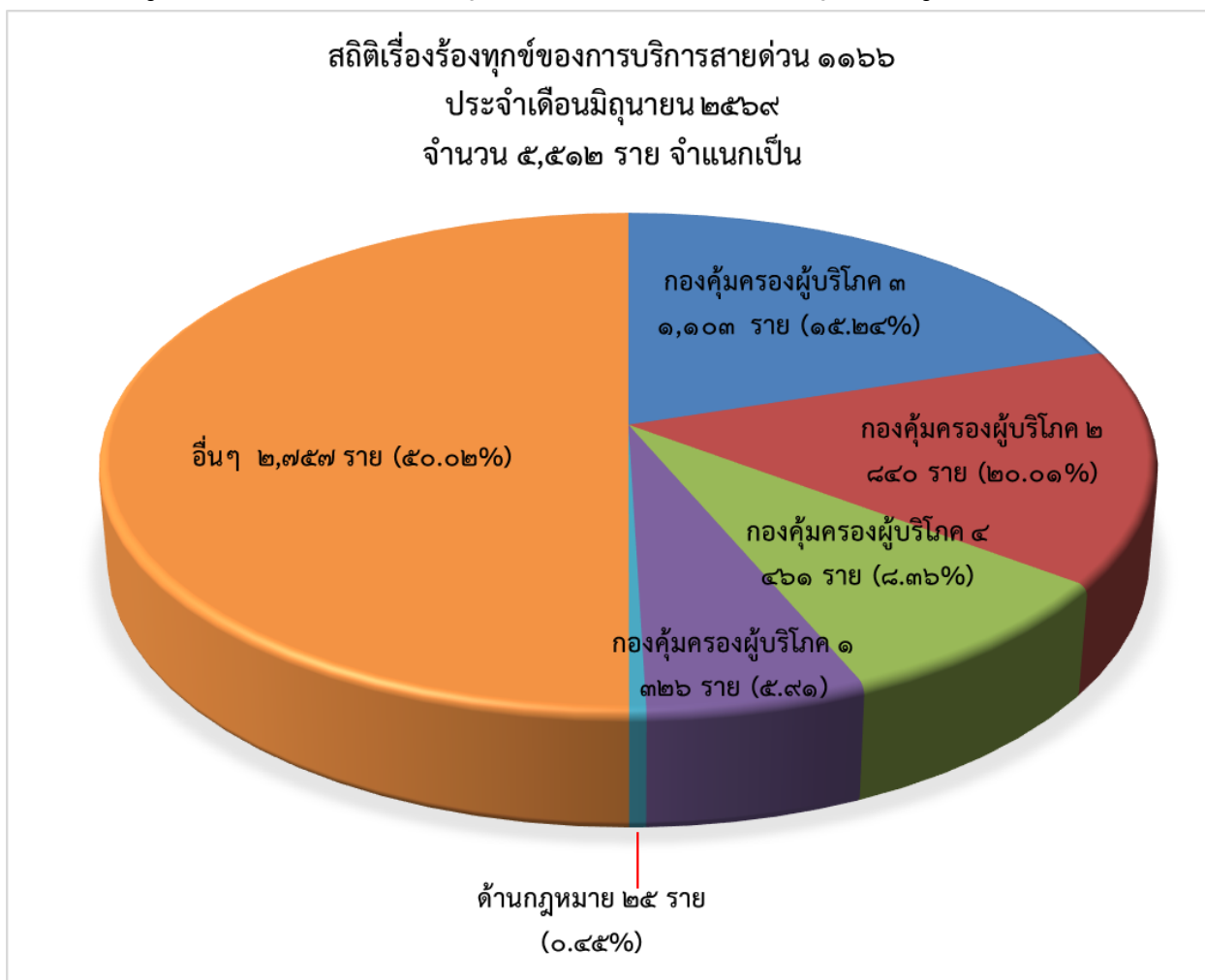
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๖๕๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๔๙๕
	ขอเงินคืน	๘๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๔
	สินค้าชำรุด	๑๑
	โฆษณาเกินจริง	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๑
อันดับที่ ๒ อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๓๖๐)	ขอเงินประกันคืน	๑๙๗
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๑๕๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๕
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๒
	ถูกโจรกรรมทรัพย์สิน/ขดใช้ค่าเสียหาย	๒
	เช่าห้องชุด	๑
อันดับที่ ๓ ศูนย์บริการ (๓๑๐)	ตรวจสอบการให้บริการ	๒๙๔
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑๓
	ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน	๑
	ตรวจสอบราคาค่าผลิตภัณฑ์	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
อันดับที่ ๔ สินค้าบริโภค (๒๕๙)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๑๕๙
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔๑
	โฆษณาเกินจริง	๒๘
	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย	๑๙
	ตรวจสอบราคาค่าผลิตภัณฑ์	๘
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๓
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
อันดับที่ ๕ รถยนต์ (๒๔๖)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๗๕
	ชำรุด	๖๘
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓๒
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑๗
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑๒
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑๐
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๗
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๔
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๓
	พฤติกรรมทางทวงหนี้	๒
	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๒
	ขอเงินคืน	๑
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑	

จากสภาพปัญหาสถิติเรื่องร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นมาจากหลายปัจจัย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับข้อสัญญา ข้อกฎหมาย ข้อเท็จจริง แนวทางปฏิบัติ และดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภคในเบื้องต้น โดยเชิญคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อหาข้อยุติ หากคู่กรณีไม่สามารถเจรจาทกลงกันได้ เจ้าหน้าที่จะรวบรวมข้อเท็จจริงเสนอคณะกรรมการพิจารณากลับกรอกร้องเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง 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 ๕,๕๑๒ ราย ขอรับคำปรึกษา/รับเรื่องร้องทุกข์/ติดตามผล/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ จำนวน ๕,๕๑๒ ราย

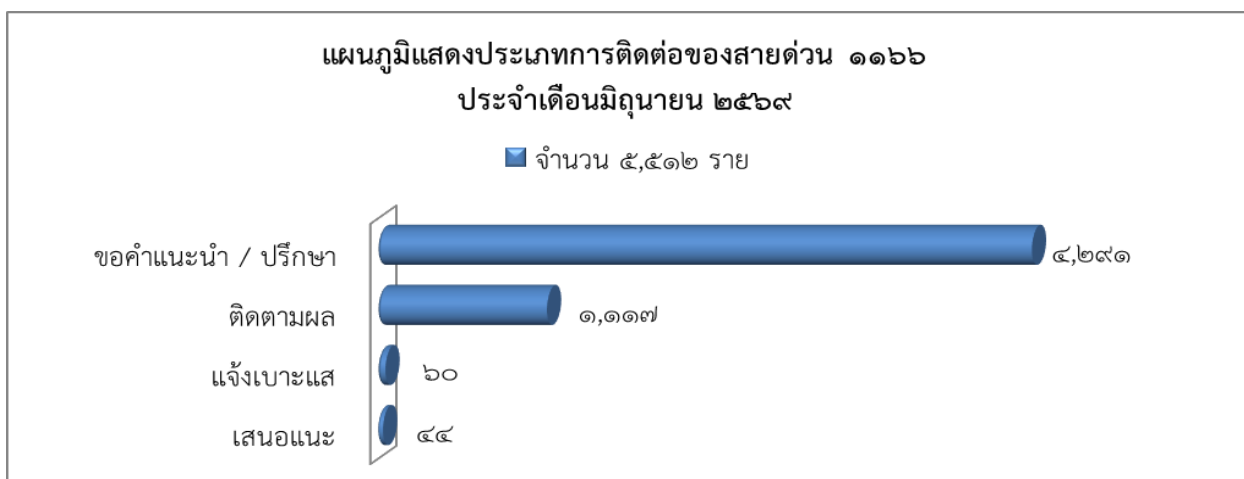
แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



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

ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖ : สามารถจำแนกประเภทเรื่องการติดต่อ ดังนี้

แผนภูมิแสดงประเภทการติดต่อการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



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

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

๒.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวยุติจากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๔๖๕ เรื่อง ผู้บริโภค ๑,๕๒๓ ราย เป็นเงิน ๗,๑๕๖,๒๒๐.๓๐ บาท (เจ็ดล้านหนึ่งแสนห้าหมื่นหกพันสองร้อยยี่สิบบาทสามสิบสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ส่วนบริหารงานเรื่องราวยุติทุกข์	๗๐๒	๗๐๒	-
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๕๖	๙๖	๑,๒๔๘,๙๗๕.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๔๔๒	๔๔๒	๔๕๙,๓๓๒.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๑๗๓	๑๘๑	๕,๐๘๔,๗๕๑.๓๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๘๙	๘๙	๓๖๓,๑๖๒.๐๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๑๓	๑๓	-
รวม	๑,๔๖๕	๑,๕๒๓	๗,๑๕๖,๒๒๐.๓๐

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมาด้วย)

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๙ ได้รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวนผู้ประกอบการ ที่ถูกดำเนินคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๑	๑	๑๙๐,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	-	-	-
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	-	-	-
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	-	-	-
รวม	๑	๑	๑๙๐,๐๐๐.๐๐

๔. ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมติให้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ซึ่งในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๙ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวนคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๙	๕๙	๑,๒๔๘,๙๗๕.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๖	๖	๓๑๗,๗๗๗.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๑๔	๒๒	๔,๔๑๕,๙๔๔.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๑	๑	๓๒๖,๐๐๐.๐๐
รวม	๓๐	๘๘	๖,๓๐๘,๙๖๙.๐๐

๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

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

กรณีความผิด	จำนวนผู้ประกอบการธุรกิจที่ถูกเปรียบเทียบความผิด		
	คดี	ราย	จำนวนเงิน ที่เปรียบเทียบปรับ
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๑	๒	๖๐,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๑	๒	๑๖,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๒	๔	๒๖๐,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๑	๒	๑๓๒,๐๐๐.๐๐
ด้านความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	-	-	-
ขัดหนังสือเรียก (ไม่มาให้ถ้อยคำตามหนังสือเรียก)	๑	๑	๑๐,๐๐๐
รวม	๖	๑๑	๔๗๘,๐๐๐.๐๐

๖. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๙ จำนวน ๓๘ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๓ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ดองอิฟจา (ไทยแลนด์) จำกัด
๒. บริษัท ชวงตี้ อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัท คลิก นครา จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๓๕ ราย ได้แก่

๑. บริษัท คีย์ เจมส์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
๒. บริษัท ท็อปเทิร์นส์ แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด
๓. บริษัท ฮาจิงนะ จำกัด
๔. บริษัท โลฟ ฮาร์โมนี จำกัด
๕. บริษัท ทวีติ โบรมเกอร์ จำกัด
๖. บริษัท แฮปปี้ ทุ ริช จำกัด
๗. บริษัท บุญบุญ จำกัด
๘. บริษัท ดี.ไอ.ดี.มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
๙. บริษัท หมอยาเครื่องมือแพทย์ จำกัด
๑๐. บริษัท มัมแอนด์มัสโตร จำกัด
๑๑. บริษัท ชาร์เตอร์ สแควร์ โฮลดิ้ง จำกัด
๑๒. บริษัท เวิลด์ เคมีคอล ฟาร์อีสท์ จำกัด
๑๓. บริษัท ดิจิทัล เวิลด์ไวด์ จำกัด
๑๔. บริษัท เอ็นวิชั่นนารี โลฟ (ประเทศไทย) จำกัด
๑๕. บริษัท สามารถ ดิจิเทค จำกัด
๑๖. บริษัท โรมมิ่งเรน จำกัด
๑๗. บริษัท สยาม เฮลท์ โปรดักส์ จำกัด
๑๘. บริษัท ซูเปอร์โปรดักส์ จำกัด
๑๙. บริษัท บิ๊กมอลล์ พลัส (ประเทศไทย) จำกัด
๒๐. บริษัท คอนเวอร์ชัน อินฟินิท จำกัด
๒๑. บริษัท สมุนไพรไทย หงส์ไทย ผู้จัดจำหน่าย จำกัด
๒๒. บริษัท เกสซกรเอ็กซ์ จำกัด
๒๓. บริษัท ทองด้วง ออแกนิก จำกัด
๒๔. บริษัท อีสติ จำกัด
๒๕. บริษัท แบ่งเบา แพลตฟอร์ม จำกัด
๒๖. บริษัท ซีแอนดีโอ ดูโอ้ เบบี จำกัด
๒๗. บริษัท บี สโตร 689 จำกัด
๒๘. บริษัท นูทริชั่น เจล จำกัด
๒๙. บริษัท ดีแคทลอน (ประเทศไทย) จำกัด
๓๐. บริษัท พิค อะ บ็อกซ์ บรรจุภัณฑ์ จำกัด
๓๑. บริษัท เอสเอ็ม กรู๊ป จำกัด
๓๒. บริษัท ซูฮาดา (ไทยแลนด์) จำกัด
๓๓. บริษัท โพลีพลาสติก จำกัด
๓๔. บริษัท บีบี ดับเบิล ริช จำกัด
๓๕. บริษัท สหรุ่งโรจน์ (ประเทศไทย) จำกัด

การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๙ จำนวน ๒๓ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๔ ราย ได้แก่

๑. บริษัท โพลีเฮอรัป เน็ตเวอร์ค จำกัด
๒. บริษัท อัลติเมท อินโนเทค จำกัด
๓. บริษัท อาร์คิเทคทูรา จำกัด (มหาชน)
๔. บริษัท นีโอวินเนอร์ จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑๙ ราย ได้แก่

๑. บริษัท บริษัท เกษตรอินโน จำกัด
๒. บริษัท แอ็ดด้า ฟุตแวร์ (ไทยแลนด์) จำกัด
๓. บริษัท สหรุ่งโรจน์ (ประเทศไทย) จำกัด
๔. บริษัท บริษัท อีกันท์ เวิลด์ จำกัด (มหาชน)
๕. บริษัท เอ็มเค เรสโตรองต์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
๖. บริษัท ไอยรา แพลนเน็ต จำกัด
๗. บริษัท ซีพี แอ็กซ์ตรา จำกัด (มหาชน)
๘. บริษัท คิวเน็ต (ประเทศไทย) จำกัด
๙. บริษัท ดีทูซี เซอร์วิสเชส จำกัด
๑๐. บริษัท ดีอาร์เคเค บิวตี้ เวิร์ส จำกัด
๑๑. บริษัท เอลก้า (ประเทศไทย) จำกัด
๑๒. บริษัท พี 80 เทรดิง จำกัด
๑๓. บริษัท แคนนอน มาร์เก็ตติ้ง (ไทยแลนด์) จำกัด
๑๔. บริษัท ไปโอเทค (อินเตอร์กรุ๊ป) จำกัด
๑๕. บริษัท ยัสपाल จำกัด (มหาชน)
๑๖. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด
๑๗. บริษัท พีพี ลุกซ์ จำกัด
๑๘. บริษัท เอ็มเค เรสโตรองต์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
๑๙. บริษัท 360 องศา ฟิตเนส จำกัด

๗. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในเดือนมิถุนายน๒๕๖๙ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภคโดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	จำนวน	
๑. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๘๒๘	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
๑.๑ การตรวจข่าวประจำวัน	๘๘	เรื่อง
๑.๒ การวิเคราะห์ข่าว	-	เรื่อง
๑.๓ การสื่อต่าง ๆ	๒๘	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
- Infographic	๒๕	เรื่อง
- บทความ	๓	เรื่อง
๑.๔ การเผยแพร่	๖๙๙	เรื่อง
(๑) Online	๗๒	เรื่อง
- Website	-	เรื่อง
- Facebook	๒๕	เรื่อง
- Line	๔๗	เรื่อง
(๒) นิทรรศการ	๓	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	๖๐๐	สื่อ
๑.๕ โครงการ/กิจกรรม	๑	ครั้ง
๑.๖ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สคบ.	๑๒	เรื่อง
(๑) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ	๗	เรื่อง
(๒) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางอิเล็กทรอนิกส์	-	เรื่อง
(๓) การเผยแพร่บทความ	๕	เรื่อง

๘. ข่าวด่วนประจำเดือน

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๙ มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๓๒ เรื่อง ดังนี้

๘.๑ “ศุภมาส” สั่ง สคบ. ผนึกตำรวจ - ขนส่ง ตามล่าคนขับแอปทิ้งนักท่องเที่ยวป่วนกลางอโศก แล้วทำร้ายซ้ำ บีแพลตฟอร์มร่วมรับผิดชอบ เร่งเยียวยา คุ้มครองผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สั่งการด่วนให้นายธนากร พูลพิพัฒน์ เลขาธิการ สคบ. เข้าช่วยเหลือนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นวัย ๕๒ ปี ที่ถูกคนขับรถรับจ้างผ่านแอปพลิเคชันชื่อดัง ไล่ลงกลางทางย่านอโศก โดยอ้างว่าค่าโดยสารไม่คุ้มระยะทาง ก่อนตามลงมาทำร้ายร่างกายจนบาดเจ็บ ตามที่เพจเฟซบุ๊ก "เจ็มมอย v+" เผยแพร่ สอดรับนโยบายของนายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี ที่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว นางสาวศุภมาส กล่าวว่า เหตุการณ์นี้ละเมิดสิทธิผู้บริโภคอย่างร้ายแรง ตามมาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ผู้บริโภคหมายถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้รับบริการ ไม่จำกัดว่าต้องเป็นคนไทย นักท่องเที่ยวรายนี้จึงได้รับความคุ้มครองเท่าเทียมคนไทย และตามมาตรา ๔ ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับความปลอดภัยจากการใช้บริการ คือเรียกรถแล้วต้องถึงที่หมายอย่างปลอดภัย ไม่ใช่ถูกทิ้งกลางทางหรือถูกทำร้าย มีสิทธิได้รับความเป็นธรรม เมื่อทำความตกลงจองรถและจ่ายค่าโดยสารแล้ว คนขับต้องส่งถึงปลายทางจะอ้างว่าค่าโดยสารไม่คุ้มแล้วไล่ลงกลางทางไม่ได้ และมีสิทธิได้รับการชดเชยเมื่อเกิดความเสียหายกรณีนี้เข้าข่ายครบทุกข้อ ทั้งนี้ สคบ. กำหนดเรียกบริษัทผู้ให้บริการแอปพลิเคชันเข้าชี้แจงในวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๙ ณ สคบ. เพื่อตรวจสอบมาตรการคัดกรองคนขับและบทลงโทษ พร้อมเรียกร้องให้แพลตฟอร์มร่วมรับผิดชอบและเยียวยาความเสียหาย และเชิญผู้ประกอบการในลักษณะเดียวกันประมาณ ๑๓ ราย มาประชุมวางแผนทางกำกับดูแลให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน กรณีนี้สะท้อนปัญหาเชิงระบบทั้งตัวรถ ตัวคนขับ และระบบคัดกรองของแพลตฟอร์ม จึงสั่งการให้ สคบ. บูรณาการร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการเร่งติดตามตัวคนขับที่หลบหนีมาดำเนินคดี กรมการขนส่งทางบกที่กำกับตัวรถและใบอนุญาตขับรถสาธารณะ และสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) ที่กำกับแพลตฟอร์มดิจิทัล พร้อมส่งเจ้าหน้าที่เข้าเยี่ยมและให้คำปรึกษาด้านกฎหมายแก่ผู้เสียหาย และรายงานผลภายใน ๓๐ วันนางสาวศุภมาส ยังชื่นชมน้ำใจพลเมืองดีในพื้นที่ที่เข้าช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจนเหตุไม่บานปลาย หากพบพฤติกรรมที่กระทบสิทธิผู้บริโภคทั้งชาวไทยและต่างชาติ ร้องเรียนได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ ocpb.go.th และศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ ส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วน ติดต่อสายด่วนตำรวจท่องเที่ยว ๑๑๕๕ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๘.๒ “ศุภมาส” ดัน Lemon Law เปลี่ยนได้ ซ่อมได้ คืนเงินได้



เมื่อวันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๙ ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแล สคบ. มอบหมายให้นายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นประธานการประชุมรับฟังความคิดเห็นต่อร่างพระราชบัญญัติความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. หรือที่รู้จักกันในชื่อ “กฎหมาย Lemon Law” ซึ่งเป็นกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในกรณีที่ซื้อสินค้ามาแล้วพบว่าชำรุดบกพร่องไม่ได้มาตรฐาน หรือไม่มีคุณภาพตามที่โฆษณาไว้ โดยกฎหมายนี้จะช่วยสร้างกลไกให้ผู้ซื้อสามารถเรียกร้องสิทธิในการเปลี่ยนสินค้า ซ่อมแซม หรือคืนเงินได้อย่างเป็นธรรม เป็นไปตามนโยบายรัฐบาล ภายใต้การนำของนายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี ที่ให้ความสำคัญกับการสร้างความเป็นธรรมให้ผู้บริโภค โดยมีนายธรรรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการ สคบ. เข้าร่วมด้วย นางสาวศุภมาส กล่าวว่า ร่างกฎหมายนี้ยกร่างเสร็จตั้งแต่ปี ๒๕๖๗ เวลาผ่านมา ตนได้สั่งให้ สคบ. เปิดเวทีรับฟังความคิดเห็นใหม่ ให้สอดคล้องกับสิ่งที่ผู้บริโภคประสบในปัจจุบัน ก่อนกฎหมายเข้าสู่ขั้นกรรมาธิการ ซึ่งตัวร่างกฎหมายมีเจตนารมณ์กำหนดสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ขายและผู้ซื้อให้ชัดเจน ช่วยให้ผู้บริโภคได้รับการแก้ปัญหาสินค้าชำรุดอย่างเป็นธรรม และผลักดันให้ผู้ประกอบการพัฒนาคุณภาพสินค้า เวทีครั้งนี้มีผู้แทนภาคประชาชนจากสภาองค์กรของผู้บริโภคและมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ผู้แทนภาครัฐหลายหน่วยงาน ภาคเอกชนกลุ่มยานยนต์ และสมาคมธุรกิจเช่าซื้อไทย ร่วมให้ข้อเสนอแนะ “หลักการสำคัญของร่างกฎหมายนี้ คือ หากสินค้าชำรุดภายในเวลาที่กำหนด ให้สันนิษฐานว่าชำรุดมาตั้งแต่วันส่งมอบ โดยแบ่งสินค้าเป็น ๓ ประเภท คือ สินค้าทั่วไป รถยนต์และจักรยานยนต์ และเครื่องใช้ไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ ระยะเวลาสันนิษฐานความชำรุดอยู่ที่ ๖ เดือนสำหรับสินค้าทั่วไปและเครื่องใช้ไฟฟ้า ส่วนรถยนต์ ๑ ปีหรือ ๑๐,๐๐๐ กิโลเมตร และจักรยานยนต์ ๖ เดือนหรือ ๕,๐๐๐ กิโลเมตร” นางสาวศุภมาสกล่าวว่า นอกจากนี้สาระสำคัญของกฎหมายฉบับนี้ยังระบุระยะเวลาการขอเปลี่ยนสินค้าไว้ว่า ผู้บริโภคสามารถขอเปลี่ยนสินค้าทั่วไปได้ภายใน ๗ วัน และเครื่องใช้ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ภายใน ๑๔ วัน นับแต่วันรับสินค้า ในกรณีที่มีการซ่อมแซมสินค้า ผู้ขายต้องซ่อมให้เสร็จภายใน ๖๐ วัน ยกเว้นรถยนต์ภายใน ๙๐ วัน ส่วนกรณีการเช่าซื้อ ผู้เช่าซื้อไม่มีสิทธิเช่นเดียวกับผู้ซื้อ และสามารถเลื่อนชำระงวดถัดไปได้ จนกว่าจะได้สินค้าที่ซ่อมเสร็จหรือเปลี่ยนใหม่ และสามารถขยายอายุความรถยนต์ จักรยานยนต์ และเครื่องใช้ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ เป็น ๒ ปี นับตั้งแต่พบว่าสินค้าชำรุด นางสาวศุภมาส กล่าวทิ้งท้ายว่า ขอยืนยันว่ากฎหมายฉบับนี้จะทำให้ผู้บริโภคที่เจอสินค้าชำรุดได้รับความเป็นธรรมและรวดเร็วขึ้น มีการระบายรายละเอียดความรับผิดชอบของผู้ขายที่ชัดเจน ไม่ปล่อยให้ผู้ซื้อต้องรับภาระในการซ่อมแซมเอง และขอขอบคุณสภาองค์กรของผู้บริโภคที่นำเสียงของพี่น้องประชาชนมาสะท้อนในเวทีนี้ สำหรับผู้บริโภคที่พบสินค้าชำรุดร้องเรียนได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอป OCPB Connect เว็บไซต์ ocpb.go.th หรือศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัด

๘.๓ “ศุภมาส” ปิดคดีคนขับแอปทำร้ายนักท่องเที่ยวญี่ปุ่น จ่อยกเครื่องแอปเรียกรถทั้งระบบ



เมื่อวันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๙ ที่สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) มอบหมายให้นายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ติดตามและยุติคดีคนขับรถผ่านแอปพลิเคชันเรียกรถ ทำร้ายนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นวัย ๕๒ ปี หลังถูกไล่ลงกลางทางย่านนาคโศก เมื่อวันที่ ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๖๙ การติดตามครั้งนี้เป็นการบูรณาการความร่วมมือ ระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดย พ.ต.อ.รัฐธนนท์ เอกจิตติกุลพัทธ์ ผู้กำกับสถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ และ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดย นางสาวสุนิศา เปาอินทร์ ตามนโยบายที่นายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว นางสาวศุภมาส กล่าวว่า ตนได้ติดตามเรื่องนี้อย่างใกล้ชิด ตั้งแต่ต้น เพราะกระทบทั้งสิทธิผู้บริโภคและภาพลักษณ์ของประเทศในสายตาชาวต่างชาติ จึงสั่งการให้ สคบ. เกาะติดทุกขั้นตอนจนกว่าผู้เสียหายจะได้รับความเป็นธรรม พร้อมย้ำว่าจะไม่ยอมให้ผู้ให้บริการที่ไร้ความรับผิดชอบเอาเปรียบและทำร้ายผู้บริโภค ยิ่งผู้เสียหายเป็นนักท่องเที่ยว เป็นแขกบ้านแขกเมือง แพลตฟอร์มต้นสังกัดต้องรับผิดชอบต่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร ไม่ใช่แค่แบนคนขับออกจากระบบแล้วถือว่าจบ ด้านนายประเดิมชัย รายงานผลการเจรจาตามที่รัฐมนตรีมอบหมายว่า ผู้ต้องหาอายุ ๒๓ ปี เดินทางมารับทราบข้อกล่าวหาพร้อมบิดาซึ่งเป็นผู้ครอบครองรถ และยอมรับผิดตามภาพที่ปรากฏในสื่อ โดยให้การว่าบันดาลโทสะ จึงก่อเหตุ ฝ่ายผู้ต้องหาประสงค์จะพบผู้เสียหายเพื่อขอโทษ แต่ผู้เสียหายไม่ประสงค์เจรจา และแจ้งความเพื่อดำเนินคดี ทั้งนี้ พนักงานสอบสวนแจ้ง ๓ ข้อหา คือ ทำร้ายร่างกายเป็นเหตุให้ผู้อื่นได้รับอันตราย ใช้อาวุธประเภที่จัดทะเบียน ขับรถสาธารณะโดยไม่มีใบอนุญาต โดยใน ส่วนข้อหาทำร้ายร่างกาย พนักงานสอบสวนนัดนำตัวส่งฟ้องศาลแขวงพระนครใต้ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๙ นายประเดิมชัย กล่าวว่า ผู้บริหารบริษัทให้บริการแอปพลิเคชันเรียกรถเดินทางมาที่สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ เพื่อขอโทษผู้เสียหายในนามผู้ให้บริการ พร้อมแสดงความรับผิดชอบด้วยการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ๕,๐๐๐ บาท และค่าเสียหายอื่น ๆ อีก ๓๐,๐๐๐ บาท รวม ๓๕,๐๐๐ บาท ซึ่งเป็นไปตามสิทธิได้รับการชดเชยความเสียหายของผู้บริโภค ขณะที่ผู้เสียหายยังคงใช้บริการเรียกรถผ่านแอปพลิเคชันตามปกติ สะท้อนว่าการเข้ามารับผิดชอบของผู้ให้บริการ ช่วยกู้ความเชื่อมั่นกลับคืนมาได้ สำหรับกรณีนี้เข้าข่ายละเมิดสิทธิผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ที่กำหนดว่าผู้บริโภคคือ ผู้ที่รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ โดยไม่จำกัดสัญชาติ นักท่องเที่ยวรายนี้จึงได้รับความคุ้มครองเท่าเทียมคนไทย โดยผู้บริโภคต้องมีสิทธิได้รับความปลอดภัยจากการรับบริการ ได้รับความเป็นธรรมตามที่ตกลงจองและจ่ายค่าโดยสาร และได้รับการชดเชยเมื่อเกิดความเสียหาย เมื่อจองรถและจ่ายเงินแล้ว คนขับต้องส่งถึงปลายทาง

จะอ้างค่าโดยสารไม่คุ้มแล้วไต่กลางทางไม่ได้เด็ดขาด นางสาวศุภมาส กล่าวว่า ปัญหาเรื่องผู้บริโภคมิได้รับความเป็นธรรมจากรถสาธารณะเช่นนี้ ต้องไม่เกิดขึ้นอีก จึงได้สั่งการให้ สคบ. เรียกบริษัทผู้ให้บริการซึ่งเป็นคู่กรณีเข้าชี้แจงระบบคัดกรองคนขับ บทลงโทษ และมาตรการป้องกันเหตุซ้ำ ในวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๙ จากนั้นวันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๙ จะเรียกผู้ให้บริการเรียกรถผ่านแอปพลิเคชันทุกราย จำนวน ๑๓ ราย พร้อมกรรมการขนส่งทางบกและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มาร่วมวางมาตรฐานการกำกับดูแลและค่าโดยสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งนี้ จากการประสานกรรมการขนส่งทางบกพบว่า ผู้ให้บริการ ๑๓ ราย มีเพียง ๓ ราย ที่จดทะเบียนรถสาธารณะถูกต้องตามกฎหมาย อีก ๑๐ ราย ยังไม่ได้จดทะเบียน ซึ่งกรรมการขนส่งทางบกจะดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป โดย สคบ. กรรมการขนส่งทางบก สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) จะทำงานบูรณาการร่วมกันทุกหน่วย พร้อมรายงานผลภายใน ๓๐ วัน คดีนี้ผู้ต้องหายอมรับผิด บริษัทเข้ามาเยียวยาแล้ว แต่ดิฉันจะไม่หยุดแค่นี้ เป้าหมายคือทำให้ระบบเรียกรถผ่านแอปปลอดภัยกับทุกคนไม่ว่าคนไทยหรือนักท่องเที่ยว ขอฝากถึงผู้บริโภครถทุกท่าน หากถูกปฏิเสธกลางทาง ถูกเรียกเก็บเงินจริง หรือถูกคุกคาม ให้บันทึกข้อมูลคนขับ ทะเบียนรถ และหลักฐานการจองไว้ แล้วร้องเรียนที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ ocpb.go.th และศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ ส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติติดต่อสายด่วนตำรวจท่องเที่ยว ๑๑๕๕ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๘.๔ สคบ. ร่วมบันทึกเทปรายการ “ทำไม” ประเด็น : สคบ.เดินทางคุ้มครองผู้บริโภค



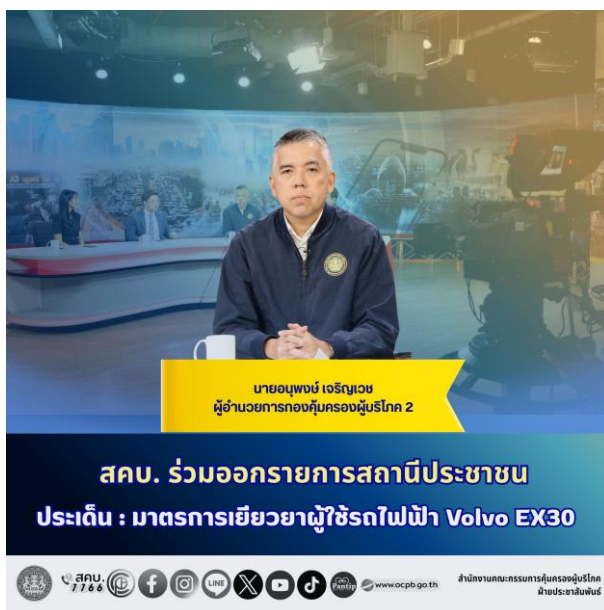
เมื่อวันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๙ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เข้าร่วมบันทึกเทปรายการ “ทำไม” ออกอากาศทางช่อง ๒ NBT ในประเด็น สคบ.เดินทางคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เดินทางยกระดับการคุ้มครองสิทธิประชาชนให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคดิจิทัล โดยให้ความสำคัญกับการรับเรื่องร้องเรียน การซื้อขายสินค้าและบริการออนไลน์ การจัดการปัญหาโฆษณาเกินจริง การหลอกลวงผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ และการช่วยเหลือผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พร้อมพัฒนาช่องทางร้องเรียนให้เข้าถึงง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น ขณะเดียวกัน สคบ. เตรียมผลักดันมาตรการและกฎหมายใหม่เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจดิจิทัล ควบคู่กับการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดูแลประชาชน ทั้งด้านคุณภาพสินค้าและการป้องกันการฉวยโอกาสขึ้นราคาสินค้าหรือเอาเปรียบผู้บริโภคในช่วงเกิดภัยพิบัติ โดยย้ำให้ผู้ประกอบการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและคำนึงถึงสิทธิของผู้บริโภคเป็นสำคัญ นอกจากนี้สคบ. บูรณาการความร่วมมือกับผู้ว่าราชการจังหวัด กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ เพื่อขับเคลื่อนมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมและทั่วถึงทุกพื้นที่ ทั้งนี้ หากผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ สามารถร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th ศูนย์ดำรงธรรมในทุกจังหวัด หรือขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ ได้ตลอดเวลา รวมทั้งสามารถสอบถามข้อมูลผ่าน Chat Bot “พี่ปกป้อง” ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๘.๕ “ศุภมาส” เร่งเยียวยาเด็ก ๗ ขวบ ถูกไฟดูดในพูลวิลลาชะอำ



เมื่อวันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีเปิดเผยถึงความคืบหน้ากรณีเด็กหญิงวัย ๗ ขวบถูกกระแสไฟฟ้าจากไฟส่องสว่างริมสระว่ายน้ำรั่วดูด ขณะเข้าพักพูลวิลลาแห่งหนึ่งในอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี เมื่อวันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๙ จนได้รับบาดเจ็บสาหัส ซึ่งผู้ปกครองเด็กได้นำหลักฐานเข้าร้องทุกข์กับ มูลนิธิธรรมาภิบาลเพื่อความยุติธรรมในสังคม ที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีแล้ว ในส่วนของตนในฐานะที่กำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือ สคบ. จึงได้สั่งการให้เร่งช่วยเหลือผู้เสียหายอย่างต่อเนื่อง ตามนโยบายของรัฐบาล ภายใต้การนำของนายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี ที่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในชีวิตของประชาชน นางสาวศุภมาส กล่าวว่า หลังครอบครัวผู้เสียหายพร้อมด้วยมูลนิธิธรรมาภิบาลเพื่อความยุติธรรมในสังคม เข้ายื่นหนังสือร้องทุกข์ ซึ่งตนได้มอบหมายให้นายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นผู้รับเรื่องแทน และสั่งการให้ทาง สคบ. ออกหนังสือเชิญผู้ประกอบการและครอบครัวผู้เสียหายมาเจรจาไกล่เกลี่ยโดยเร็ว หากตกลงกันไม่ได้ สคบ. จะเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาฟ้องคดีแทนผู้บริโภคทันที โดยผู้เสียหายไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการฟ้องร้องเอง พร้อมกันนี้ สคบ. จะส่งเรื่องไปยังหน่วยงานท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัดเพชรบุรี เข้าตรวจสอบว่าสถานประกอบการมีการต่อเติมระบบไฟฟ้าภายนอกอาคารที่ไม่ได้มาตรฐาน หรือเข้าข่ายประมาทเป็นเหตุให้ผู้อื่นได้รับบาดเจ็บสาหัสหรือไม่ เพื่อบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคารและกฎหมายอาญาต่อไป “ขอความร่วมมือผู้ประกอบการที่พัก พูลวิลลา และโรงแรมทั่วประเทศเร่งตรวจสอบระบบไฟฟ้าและแสงสว่างบริเวณสระว่ายน้ำให้อยู่ในสภาพปลอดภัย และขอเตือนผู้ประกอบการให้ตรวจสอบความพร้อมของสถานที่ก่อนพาบุตรหลานลงเล่นน้ำทุกครั้ง โดยเฉพาะในช่วงวันหยุดยาว และช่วงหน้าฝน” สิทธิในความปลอดภัยจากการรับบริการ เป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่ผู้บริโภคทุกคนต้องได้รับอย่างเท่าเทียม ซึ่งตนจะติดตามเรื่องนี้จนถึงที่สุด ผู้เสียหายต้องได้รับการเยียวยาที่เป็นธรรม และเหตุการณ์แบบนี้ต้องไม่เกิดขึ้นอีก หากผู้บริโภคพบสถานประกอบการที่ไม่ได้มาตรฐาน หรือถูกละเมิดสิทธิ สามารถร้องเรียนได้ที่ สคบ. สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect และเว็บไซต์ ocpb.go.th ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๘.๖ สคบ. ร่วมออกรายการสถานีประชาชน ประเด็น : มาตรการเยียวยาผู้ใช้รถไฟฟ้า Volvo EX30



เมื่อวันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๙ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายอนุพงษ์ เจริญเวช ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ เข้าร่วมรายการสถานีประชาชน ในประเด็น : มาตรการเยียวยาผู้ใช้รถไฟฟ้า Volvo EX30 มีเนื้อหาแนะนำสาระความรู้ เตือนภัย รวมถึงปัญหาความเดือดร้อนของคนในสังคม โดยทางรายการติดตามประเด็นกลุ่มผู้ใช้รถ EV รวมตัวเรียกร้องจากบริษัท Volvo EX30 เรียกร้องให้บริษัทรับผิดชอบหลังจากซื้อรถมาแล้วแต่ไม่สามารถใช้งานได้ตามการโฆษณา รวมถึงกรณีการชาร์จแบตเตอรี่ได้เพียง ๗๐% และเหตุการณ์เสียผลประโยชน์จากความกังวลใจและความปลอดภัยของการใช้รถซึ่งทาง สคบ. ได้ร่วมพูดคุยเกี่ยวกับกรณีที่เกิดขึ้นในฐานะหน่วยงานหลักคุ้มครองผู้บริโภค ทาง สคบ. จะมีการดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภคอย่างไร และจากการเรียกตัวแทนบริษัทเข้าเจรจาเพื่อหามาตรการเยียวยาแต่ไม่เป็นไปตามที่ผู้บริโภคต้องการเบื้องต้นทาง สคบ. ดำเนินการช่วยเหลืออย่างไรบ้าง รวมทั้งข้อสรุปจากการประชุมคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อวางมาตรการการจัดจำหน่ายรถอีวีในประเทศไทยควรเป็นในลักษณะแบบไหนและมีกฎหมายไหนเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคบ้าง

๘.๗ สคบ. ให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ในรายการ 96.0 พุดตรงประเด็น ประเด็น : “ศุภมาส”
ลุยยกระดับกฎหมาย Lemon Law ดันสิทธิ์ “เปลี่ยน-ซ่อม-ฟ้อง” คืบความเป็นธรรมให้ผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๙ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายพิสกร ทังมงคล ผู้อำนวยการกองกฎหมายและคดี ให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ในรายการ ๙๖.๐ พุดตรงประเด็น ในประเด็น “ศุภมาส” ลุยยกระดับกฎหมาย Lemon Law ดันสิทธิ์ “เปลี่ยน-ซ่อม-ฟ้อง” คืบความเป็นธรรมให้ผู้บริโภค โดยเป็นการพูดคุยเกี่ยวกับกฎหมาย Lemon Law ที่ สคบ. กำลังผลักดันอยู่ในขณะนี้ มีสาระสำคัญอะไรบ้าง และจะช่วยยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคจากเดิมอย่างไร ปัจจุบัน สคบ. พบปัญหาสินค้าหรือบริการที่เข้าข่าย “สินค้ามีตำหนิ” หรือ “ซื้อแล้วมีปัญหาซ้ำซาก” มากน้อยเพียงใด และปัญหาเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อประชาชนอย่างไร สิทธิ “เปลี่ยน-ซ่อม-ฟ้อง” ที่ถูกพูดถึงภายใต้แนวคิด Lemon Law จะมีหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขอย่างไร เพื่อให้ประชาชนได้รับความเป็นธรรมอย่างแท้จริง ในมุมของการบังคับใช้กฎหมาย สคบ. จะมีมาตรการหรือกลไกใดในการกำกับดูแลผู้ประกอบการ เพื่อไม่ให้เกิดการเอาเปรียบผู้บริโภคหลังการขาย หากกฎหมายฉบับนี้มีผลบังคับใช้ ประชาชนที่ได้รับความเสียหายจากสินค้าหรือบริการที่มีปัญหาจะสามารถร้องเรียนและใช้สิทธิผ่านช่องทางใดบ้าง และ สคบ. จะช่วยอำนวยความสะดวกอย่างไร สคบ. มีแผนสร้างการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคตามกฎหมาย Lemon Law ให้เข้าถึงประชาชนทั่วประเทศอย่างไร โดยเฉพาะในยุคการซื้อขายออนไลน์ที่เติบโตอย่างรวดเร็ว รวมทั้งในระยะยาว สคบ. คาดหวังว่าการผลักดันกฎหมาย Lemon Law จะช่วยยกระดับมาตรฐานสินค้าและบริการของประเทศ รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคไทยได้อย่างไร

๘.๘ “ศุภมาส” ชู สคบ. พลัส ๕ ด้าน เดินหน้าฟ้อง ๓๕ คดี บัณฑิตเงินผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เป็นประธานการประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (คคบ.) ครั้งที่ ๓/๒๕๖๙ โดยมี นายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี นางสาวพัชรินทร์ ชำศิริพงษ์ เลขานุการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี นายธรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการ สคบ. พร้อมด้วยกรรมการซึ่งเป็นผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐ และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิรวม ๑๘ ท่าน เข้าร่วมที่ประชุมได้ร่วมพิจารณาเรื่องทั้งหมด ๔๘ เรื่อง โดย สำคัญ คือ การดำเนินคดีแพ่งกับผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค รวม ๓๕ คดี ครอบคลุมคือสังหาริมทรัพย์ การให้บริการ การซื้อสินค้าทั่วไปและสินค้าออนไลน์ โดยกว่า ๑ ใน ๓ ของเรื่องร้องเรียนที่เข้ามายัง สคบ. เป็นคดีซื้อขายออนไลน์ สะท้อนให้เห็นถึงความเสี่ยงของผู้บริโภคในยุคดิจิทัลนางสาวศุภมาส กล่าวว่า คดีที่ได้รับความนิยม คือ คดีแพ่งบริษัทขายรถยนต์ไฟฟ้ายี่ห้อหนึ่ง จากความกังวลเรื่องความปลอดภัยของแบตเตอรี่ และคดีแพ่ง ห้างหุ้นส่วนจำกัดแห่งหนึ่ง กรณีผิดสัญญาว่าจ้างทำบ้านน็อคดาวน์และส่งมอบไม่ได้ตามสัญญา ทั้งสองคดี คคบ. มีมติให้ฟ้องเพื่อบังคับให้คืนเงินพร้อมดอกเบี้ยและชดเชยค่าเสียหายให้ผู้บริโภค โดยคดีบ้านน็อคดาวน์เสนอศาลสั่งจ่ายค่าเสียหายเพื่อการลงโทษเพิ่มด้วยนางสาวศุภมาส ยังได้สั่งการให้ สคบ. เป็นหน่วยงานที่รวดเร็ว เชิงรุก เด็ดขาด และเป็นที่พักของประชาชน ตามนโยบาย สคบ. พลัส ๕ ด้าน ได้แก่ ๑) ทำงานเชิงรุกป้องกันก่อนเสียหายด้วย Consumer Risk Dashboard ๒) ยกกระดับศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์เป็นระบบ One Stop Service ๓) กำกับแพลตฟอร์มออนไลน์และ E-Commerce ร่วมกับตำรวจไซเบอร์ ETDA และ ปปง. ๔) ใช้ AI คัดกรองเรื่องร้องทุกข์และแจ้งเตือนเร่งด่วนอัตโนมัติ ๕) เป็นองค์กรสีขาวโปร่งใส ตั้งเป้าคะแนน ITA การรับรู้ภายนอกเต็ม ๑๐๐ คะแนน “ดิฉันย้ำว่า สคบ. ต้องรวดเร็ว เชิงรุก เด็ดขาด และ ฟังพาได้ ผู้ประกอบการที่เอาเปรียบผู้บริโภคต้องรับผิดชอบ และผู้บริโภคที่เสียหายต้องได้เงินคืนทุกบาท ซึ่งนโยบายทั้งหมดสอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานของรัฐบาล ภายใต้การนำของนายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี” นางสาวศุภมาสกล่าวว่าทั้งนี้ ขอให้ผู้บริโภคตรวจสอบสัญญาและเงื่อนไขให้รอบคอบก่อนวางเงิน โดยเฉพาะการซื้อรถ การว่าจ้างสร้างบ้าน และการสั่งซื้อออนไลน์ รวมถึงเก็บหลักฐานการซื้อขายสินค้าและบริการ หากไม่ได้รับความเป็นธรรม ร้องเรียนได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect และเว็บไซต์ ocpb.go.th

๘.๙ “ศุภมาส” เผยผลงาน “คุ้มครองผู้บริโภค” ๒ เดือน ชูบทบาทใหม่ “สคบ. พลัส”
เชิงรุก-บูรณาการ ย้ำ รัฐบาลทำเต็มที่ เพื่อช่วยเหลือผู้บริโภค



เมื่อวันที่ 6 มิถุนายน ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ให้สัมภาษณ์สด ในรายการวิทยุ FM ๑๐๐.๕ คีปหน้าข่าว นิวส์อัปเดต ช่วงคนในข่าว ถึงประเด็นการคุ้มครองผู้บริโภค โดยเฉพาะกรณีที่เป็นกระแสสังคม เช่น ความเสียหายจากการใช้รถยนต์ EV ยี่ห้อ Volvo EX30 บ้านน็อกดาวนจากการซื้อบ้านแล้วไม่เป็นไปตามสัญญา รวมถึงการซื้อสินค้าไม่ตรงปก ไม่ได้มาตรฐาน เป็นต้น นางสาวศุภมาส เปิดเผยว่า รัฐบาลภายใต้การนำของ นายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี เน้นย้ำการบูรณาการความร่วมมือเพื่อช่วยเหลือประชาชนทุกด้าน โดยเฉพาะในเรื่องของการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับปากท้องและการใช้ชีวิตของประชาชนโดยตรง ตนในฐานะที่กำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือ สคบ. ได้กำชับให้ปรับรูปแบบการดำเนินงาน จากการนั่งรอรับเรื่องมาสู่การเดินหน้าเข้าช่วยเหลือประชาชน ถึงที่ ตามแนวทาง “สคบ.พลัส” “รวดเร็ว เชิงรุก เด็ดขาด และพึงพาได้” “จะเห็นได้ว่า สคบ. เข้าไปเกี่ยวข้องกับทุกการดำเนินชีวิตของประชาชนซึ่งเป็นผู้บริโภค เราไม่ได้ทำงานลำพัง ที่ผ่านมาระดมมือกับหลายหน่วยงานเพื่อให้ผู้บริโภคที่เดือดร้อนได้รับการช่วยเหลือโดยเร็ว เช่น ในกรณีรถยนต์ Volvo EX30 ที่ สคบ. เข้าไปช่วยดูแลจนกระทั่งดำเนินการฟ้องคดีแพ่งกับผู้ประกอบการเพื่อเรียกคืนเงินให้แก่ผู้บริโภค พร้อมดอกเบี้ยตามกฎหมาย รวมถึงค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจริง เราต้องเร่งคืนความเป็นธรรมแก่ผู้ที่เดือดร้อน และช่วยเหลือจนถึงที่สุด” นอกจากนี้ นางสาวศุภมาสยังได้กล่าวถึง การช่วยเหลือผู้บริโภคดำเนินคดีแพ่ง จากกรณีที่ผู้ประกอบการผิดสัญญาว่าจ้างทำบ้านน็อกดาวน เนื่องจากผู้ประกอบการไม่สามารถส่งมอบบ้านให้กับผู้บริโภคได้ตามสัญญา โดยคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีมติมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ฟ้องคดีผู้ประกอบการ เพื่อบังคับให้คืนเงินค่าว่าจ้างทำบ้านน็อกดาวน พร้อมดอกเบี้ยตามกฎหมาย และได้เสนอศาลสั่งให้ผู้ประกอบการจ่ายค่าเสียหายเพื่อการลงโทษให้แก่ผู้บริโภคด้วย นางสาวศุภมาส กล่าวเพิ่มเติมถึง การยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนจากการซื้อสินค้าไม่ได้มาตรฐาน โดยรัฐบาลกำลังผลักดันกฎหมาย Lemon Law หรือ ร่างพระราชบัญญัติความรับผิดชอบเพื่อความซื่อสัตย์ของสินค้า พ.ศ. เข้าสู่ที่ประชุม ครม. เพื่อพิจารณาความเห็น ก่อนเข้าสู่การพิจารณาในรัฐสภาต่อไป ซึ่งสาระสำคัญของกฎหมายฉบับนี้ คือ การช่วยเหลือและคุ้มครองผู้บริโภค ในกรณีที่พบว่าซื้อสินค้ามา แล้วสินค้าชำรุดเสียหาย ให้สันนิษฐานว่าเสียหายตั้งแต่ส่งมอบตามระยะเวลาที่กำหนด โดยสินค้าทั่วไป ๖ เดือน และ รถยนต์ ๑ ปี ผู้บริโภคสามารถขอเปลี่ยนสินค้าทั่วไปได้ภายใน ๗ วัน กรณีเครื่องใช้ไฟฟ้า

อิเล็กทรอนิกส์ ภายใน ๑๔ วัน นับแต่วันรับสินค้า ส่วนกรณีที่มีการซ่อมแซมสินค้า ผู้ขายต้องซ่อมให้เสร็จภายใน ๖๐ วัน ยกเว้นรถยนต์ภายใน ๙๐ วัน ส่วนกรณีการเช่าซื้อ ผู้เช่าซื้อ มีสิทธิเช่นเดียวกับผู้ซื้อ และสามารถเลื่อนชำระงวดถัดไปได้ จนกว่าจะได้สินค้าที่ซ่อมเสร็จหรือเปลี่ยนใหม่ “นับตั้งแต่ดิฉันได้รับมอบหมายให้ดูแล สคบ. ดิฉันมีความตั้งใจที่อยากให้ผู้บริโภคทุกท่านได้รับความเป็นธรรม อย่างเท่าเทียม ทุกวันนี้การซื้อขายสินค้าและบริการทำได้ง่าย ผ่านโทรศัพท์มือถือหรือคอมพิวเตอร์ เราพบการถูกหลอก ถูกเอาเปรียบรายวัน รัฐบาลพยายามอย่างสุดความสามารถ เพื่อให้พี่น้องประชาชนในฐานะผู้บริโภคปลอดภัยจากการซื้อขายสินค้าและบริการทุกรูปแบบ”

๘.๑๐ สคบ. เดินหน้าบังคับใช้กฎหมาย ตรวจสอบธุรกิจเช่าที่พักในหาดใหญ่



เมื่อวันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๙ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายให้ นายปฐวี เยาวลักษณ์ ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น นำทีมพนักงานเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดสงขลา (สคบ.จังหวัดสงขลา) ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัย ในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ตามแผนการบังคับใช้กฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ของ สคบ. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมมาตรการลดค่าครองชีพ และสร้างความเป็นธรรมในการอยู่อาศัย มุ่งคุ้มครองสิทธิของผู้เช่า ไม่ให้มีการเรียกเก็บค่าไฟฟ้าและค่าน้ำประปาเกินอัตราที่กำหนด อันเป็นการช่วยเหลือประชาชนผู้มีรายได้น้อย โดยเฉพาะกลุ่มผู้เช่าที่พักอาศัย ให้สามารถเข้าถึงบริการสาธารณูปโภคได้อย่างเป็นธรรม ทั้งนี้ เป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการธุรกิจจัดทำสัญญาเช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัย ตามรูปแบบสัญญามาตรฐานได้อย่างถูกต้อง ส่งผลให้การบังคับใช้กฎหมายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองสิทธิอย่างเหมาะสม

๘.๑๑ สคบ. ร่วมรายการ NBT มีคำตอบ ประเด็น : สแกนจุดเสี่ยงอสังหาฯ กลโกงโฆษณา และสัญญาไม่เป็นธรรมที่ สคบ. ยากเตือน



เมื่อวันที่ ๘ มิถุนายน ๒๕๖๙ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายฤทธิธรอน ทวีทรัพย์ ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ และ นางมาริสา นาครักสุด ผู้อำนวยการฝ่ายควบคุม กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑ เข้าร่วมรายการ “NBT มีคำตอบ” ณ สถานีโทรทัศน์แห่งประเทศไทย NBT 2HD ประเด็น : สแกนจุดเสี่ยงอสังหาฯ กลโกงโฆษณาและสัญญาไม่เป็นธรรมที่ สคบ. ยากเตือน โดยได้พูดคุยเกี่ยวกับประเด็นของสัญญาจะซื้อจะขายบ้านและคอนโดมิเนียม ถือเป็นธุรกิจควบคุมสัญญา ซึ่งกฎหมายบังคับให้ต้องระบุวันสร้างเสร็จและวันโอนกรรมสิทธิ์ให้ชัดเจน หากฝ่าฝืนมีโทษจำคุกไม่เกิน ๑ ปี หรือปรับไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท นอกจากนี้กฎหมายยังกำหนดให้โครงการต้องรับประกันโครงสร้างหลัก (ฐานราก เสา คาน พื้น) นาน ๕ ปี และส่วนควบอื่น ๆ ๑ ปี นับจากวันโอนกรรมสิทธิ์ กรณีโครงการก่อสร้างล่าช้า ถือเป็นฝ่ายผิดสัญญาในฐานะสัญญาต่างตอบแทน ซึ่งผู้บริโภคเลือกได้ ๒ ทาง คือ บอกละสัญญาเพื่อรับเงินคืนทั้งหมดพร้อมดอกเบี้ย หรือเลือกเดินหน้าต่อพร้อมเรียกค่าปรับล่าช้าไม่น้อยกว่าร้อยละ ๐.๐๑ ต่อวัน ส่วนกรณี “บ้านน็อกดาวน์” แม้เป็นสัญญาซื้อขายทั่วไป แต่หากถูกโกง สคบ. ก็พร้อมช่วยฟ้องแทนให้ฟรีเช่นกัน ดังนั้น ก่อนเซ็นสัญญา สคบ. แนะนำให้ตรวจเงื่อนไขให้ดีว่า “หากกู้ไม่ผ่าน โครงการจะคืนเงินให้หรือไม่” และหากพนักงานให้คำมั่นสัญญาใด ๆ ด้วยวาจา ต้องบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรแนบท้ายสัญญาทุกครั้ง และในประเด็นของโฆษณา สคบ. เข้มงวดกับการกำกับดูแลโฆษณาอสังหาริมทรัพย์ตาม พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภค และกฎกระทรวงปี ๒๕๖๔ โดยห้ามไม่ให้ผู้ประกอบการใช้ข้อความเท็จ เกินจริง หรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญ ในสื่อโฆษณาต้องระบุรายละเอียดครบถ้วน ทั้งกำหนดเวลาสร้างเสร็จ และความชัดเจนว่าเป็นภาพจริงหรือภาพจำลอง ซึ่งจากการลงพื้นที่สุ่มตรวจที่ผ่านมา พบว่าโครงการส่วนใหญ่ยังปฏิบัติไม่ถูกต้อง หากพบการฝ่าฝืน สคบ. จะเสนอคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเพื่อสั่งแก้ไขหรือระงับทันที โดยมีโทษจำคุกสูงสุด ๖ เดือน หรือปรับไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ทั้งนี้ สคบ. ได้เตือนผู้บริโภคอย่าเพิ่งปักใจเชื่อภาพโฆษณาหรือห้องตัวอย่าง ควรตรวจสอบแผนผังโครงการกับสำนักงานที่ดินก่อนว่าตรงกันจริงไหม และต้องเก็บเอกสารโฆษณาไว้เป็นหลักฐานห้ามทิ้งเด็ดขาด หากผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการธุรกิจ สามารถร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรมในทุกจังหวัด หรือสามารถขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ฟีปปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๘.๑๒ “ศุภมาส” บุกหาตู่ใหญ่ ลุยตรวจคลินิกเสริมความงาม ลั่น! ทุกคลินิกต้องมีสัญญา เจอเอาเปรียบผู้บริโภคพันทันที



เมื่อวันที่ ๘ มิถุนายน ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ลงพื้นที่ตรวจคลินิกเสริมความงาม ห้างเซ็นทรัล หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยมี นายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรี นางสาวพัชรินทร์ ชำศิริพงษ์ เลขานุการรัฐมนตรี และนายธรรรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขธิการ สคบ. ร่วมด้วย โดยบูรณาการความร่วมมือกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสงขลา กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค (บก.ปคบ.) เทศบาลนครหาดใหญ่ และสภาองค์กรของผู้บริโภค หน่วยประจำจังหวัดสงขลา ในฐานะตัวแทนภาคประชาชน นางสาวศุภมาส กล่าวว่า จากข้อมูลร้องทุกข์ของ สคบ. พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ การร้องทุกข์ในพื้นที่จังหวัดสงขลา อันดับ ๑ คือ เรื่องคลินิกเสริมความงาม โดยส่วนใหญ่เป็นการขอเงินคืนเพราะยังไม่ได้ใช้บริการจากกรณีที่คลินิกปิดกิจการหรือไม่สามารถให้บริการได้ รองลงมาคือซื้อแล้วเปลี่ยนใจไม่มาใช้บริการ และการบาดเจ็บหรือผลข้างเคียงจากการเสริมความงาม ซึ่งพอทราบว่าเจ้าหน้าที่กำลังลงตรวจในพื้นที่ที่มีปัญหามากที่สุด ตนจึงไปดูด้วยตนเอง อยากเห็นกับตาว่าผู้ประกอบการปฏิบัติตามกฎหมายหรือไม่ และผู้บริโภคได้รับบริการที่ปลอดภัยจริงอำนาจหน้าที่ของ สคบ. คือการควบคุมสัญญา ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา ที่กำหนดให้ธุรกิจเสริมความงามเป็นธุรกิจควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๘ คลินิกทุกแห่งต้องจัดทำสัญญาและส่งมอบให้ผู้รับบริการ หากฝ่าฝืนมีโทษจำคุกไม่เกิน ๑ ปี หรือปรับไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และหากผู้บริโภคเสียหายจริง สคบ. พ้องคดีแทนได้ โดยวันนี้เจ้าหน้าที่ได้เก็บสัญญากลับไปตรวจสอบ หากพบข้อสัญญาที่ไม่เป็นไปตามประกาศ สคบ. จะดำเนินคดีทันที นางสาวศุภมาส กล่าวเพิ่มเติมว่า สัญญามาตรฐานระบุสิทธิของผู้บริโภคไว้ชัดเจน ทั้งสิทธิยกเลิกสัญญาภายใน ๗ วันและได้รับเงินคืนเต็มจำนวนหากยังไม่ใช้บริการ สิทธิขอเงินคืนตามสัดส่วนเมื่อคลินิกปิดกิจการ ปิดปรับปรุง ย้ายสถานที่ หรือมีใบรับรองแพทย์ว่าการใช้บริการต่อไปอาจเสี่ยงอันตราย รวมถึงกำหนดคืนเงินภายใน ๑๕ วันสำหรับเงินสด เงินโอน และเช็ค หรือภายใน ๔๕ วันสำหรับบัตรเครดิต พร้อมระบุว่า การกำกับดูแลคลินิกเสริมความงามยังเกี่ยวข้องกับกฎหมายของหน่วยงานอื่นอีกหลายฉบับ สคบ. จึงทำงานร่วมกับกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) และแพทยสภา เพื่อตรวจสอบทั้งใบอนุญาต มาตรฐานการให้บริการ และความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์และเครื่องมือ

แพทย์อย่างต่อเนื่อง “ขออย่าว่าทุกคลินิกเสริมความงามต้องทำสัญญาให้ถูกต้องและส่งมอบให้ผู้รับบริการ ส่วนประชาชนก่อนเข้ารับบริการ ขอให้ตรวจสอบใบอนุญาตของสถานประกอบการ ดูเครื่องหมาย อย. ของผลิตภัณฑ์ และเก็บสัญญาไว้ทุกฉบับ อย่าหลงเชื่อโฆษณาราคาถูกผิดปกติหรือคำโฆษณาออนไลน์ที่ไม่มีเอกสารรับรอง เพราะอาจเสียทั้งเงินและเสี่ยงต่อชีวิต หากผู้ประกอบการรายใดเอาเปรียบผู้บริโภค สคบ. จะดำเนินคดีอย่างเด็ดขาด” ผู้บริโภคที่ประสบปัญหาจากการเข้ารับบริการคลินิกเสริมความงาม สามารถร้องทุกข์ได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัด

๘.๑๓ การประชุมคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชุดที่ ๘
(ด้านการใช้บริการ เวชกรรม ทันตกรรม และสถานเสริมความงาม)



เมื่อวันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๙ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) นายชัยยุทธ ชัยติวพงษ์ เป็นประธานการประชุมคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชุดที่ ๘ (ด้านการใช้บริการ เวชกรรม ทันตกรรม และสถานเสริมความงาม) ครั้งที่ ๑๒/๒๕๖๙ เพื่อทำหน้าที่เป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ อันเป็นการส่งเสริมการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค และลดการฟ้องร้องดำเนินคดี สำหรับกรณีที่เข้าสู่การพิจารณาในครั้งนี้ เป็นกรณีผู้บริโภคร้องเรียนเกี่ยวกับการรับบริการศัลยกรรมแก้มไข่มุก โดยผู้ร้องระบุว่าได้ตกลงเข้ารับการผ่าตัดกับแพทย์ผู้ให้บริการรายหนึ่ง แต่เมื่อถึงวันผ่าตัดกลับมีการเปลี่ยนตัวแพทย์ผู้ทำการผ่าตัดโดยไม่ได้แจ้งหรือขอความยินยอมล่วงหน้า อีกทั้งผลการผ่าตัดไม่เป็นไปตามที่ได้ตกลงกันไว้ จึงได้รับความเสียหายและได้ยื่นข้อเรียกร้องค่าเสียหายเป็นจำนวน ๖๐,๐๐๐ บาท สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ยังคงมุ่งมั่นดำเนินการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในทุกด้าน พร้อมผลักดันกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เป็นช่องทางที่รวดเร็ว เป็นธรรม และช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนในการใช้บริการต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านเวชกรรม ทันตกรรม และสถานเสริมความงาม

๘.๑๔ สคบ. ร่วมมือกับภาคีเครือข่าย ยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคบนแพลตฟอร์มออนไลน์



เมื่อวันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๙ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แถลงความร่วมมือด้านการกำกับดูแลสินค้าออนไลน์และการคุ้มครองผู้บริโภคบนแพลตฟอร์มดิจิทัล สคบ. จะทำหน้าที่ตรวจสอบและควบคุมสินค้าที่ไม่จัดทำฉลาก แสดงฉลากไม่ถูกต้อง รวมถึงการโฆษณาอันเป็นเท็จหรือเกินจริง พร้อมบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และผู้ให้บริการแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อเฝ้าระวัง ป้องกัน และดำเนินการตามกฎหมายกับผู้กระทำผิดอย่างเคร่งครัด ความร่วมมือดังกล่าวมีเป้าหมายเพื่อยกระดับมาตรฐานการกำกับดูแลสินค้าออนไลน์ สร้างความปลอดภัยและความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภค รวมถึงเสริมสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อขายผ่านช่องทางดิจิทัลอย่างยั่งยืน

๘.๑๕ สคบ. ผนึก ๖ หน่วยงาน เร่งสกัดแอปสินเชื่อแอบอ้างรัฐ เดินหน้าปิดกั้นแอป ผิดกฎหมาย ยกกระดานการคุ้มครองผู้บริโภคจากภัยการเงินออนไลน์



ตามนโยบายของรัฐบาลภายใต้การนำของนายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรีที่ให้ความสำคัญกับการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี การหลอกลวงออนไลน์ และการคุ้มครองประชาชนจากภัยทางการเงินดิจิทัล โดยมุ่งเน้นการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐเพื่อปิดช่องโหว่ การกระทำผิดและยกระดับความปลอดภัยในโลกออนไลน์ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) จึงเร่งขับเคลื่อนมาตรการเชิงรุกในการป้องกันและปราบปรามแอปพลิเคชันที่แอบอ้างหน่วยงานของรัฐและหลอกลวงประชาชน การดำเนินงานดังกล่าวเป็นไปตามข้อสั่งการของนางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งได้มอบหมายให้ สคบ. บูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเร่งกำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาแอปพลิเคชันสินเชื่อทางการเงินที่แอบอ้างหน่วยงานภาครัฐและหลอกลวงประชาชน อันอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคในวงกว้าง โดยมีนายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี กำกับ ติดตาม และประสานการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด

เมื่อวันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๙ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นประธานการประชุมหารือแนวทางบูรณาการการดำเนินงานกรณีแอปพลิเคชันสินเชื่อทางการเงินที่มีการกล่าวอ้างการรับรองจากหน่วยงานภาครัฐ ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ธนาคารแห่งประเทศไทย กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานร่วมกันในการป้องกันปราบปราม และแก้ไขปัญหาการกระทำผิดผ่านแอปพลิเคชันและช่องทางออนไลน์ ตลอดจนยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคจากภัยทางการเงินในยุคดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรม ที่ประชุมได้ร่วมกันกำหนดแนวทางการดำเนินงานแบบบูรณาการ โดยมุ่งเน้นการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และติดตามแอปพลิเคชัน เว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ที่กระทำผิดกฎหมายหรือหลอกลวงประชาชน พร้อมเร่งดำเนินการระงับการเข้าถึง (Take Down)

และปิดกั้นช่องทางออนไลน์ที่ฝ่าฝืนกฎหมาย เพื่อลดความเสี่ยงและป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่ประชาชน ควบคู่กับการแลกเปลี่ยนข้อมูล และประสานการทำงานระหว่างหน่วยงานอย่างใกล้ชิด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง การสืบสวนติดตาม และการบังคับใช้กฎหมายกับผู้กระทำความผิด โดยเฉพาะกรณี การแอบอ้างหน่วยงานของรัฐหรือการหลอกลวงประชาชนผ่านช่องทางดิจิทัล ทั้งนี้ สคบ. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะร่วมกันขับเคลื่อนมาตรการเชิงรุกอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดผ่านช่องทาง ออนไลน์ คัดกรองประชาชนจากภัยทางการเงินดิจิทัล และสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน ช่องทางออนไลน์ของประชาชน

๘.๑๖ กันก่อนเกิดเหตุ ! “ศุภมาส” ลุยตรวจ “สวนน้ำ - สวนสนุก” หวั่นอันตรายผู้ใช้บริการ ยกระดับความปลอดภัย ๓ มิติเชิงรุก สั่งฟันผู้ประกอบการเอาเปรียบผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) นำคณะลงพื้นที่ตรวจมาตรฐานความปลอดภัยของเครื่องเล่นและสวนน้ำ ณ สยามอะเมซิ่ง พาร์ค กรุงเทพมหานคร โดยมีนายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี นายธรรณค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการ สคบ. พร้อมด้วยกรมโยธาธิการและผังเมือง บก.ปคบ. และสำนักอนามัย สำนักงานเขตคันนายาว ร่วมลงพื้นที่สวนสนุกและสวนน้ำเป็นสถานที่ที่มีเด็กและเยาวชนใช้บริการจำนวนมาก ผู้ประกอบการจึงต้องปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด ทั้งการตรวจสอบอาคารประจำปี ครอบคลุมโครงสร้าง ระบบไฟฟ้า ระบบป้องกันอัคคีภัย และทางหนีไฟ รวมถึงการตรวจสอบเครื่องเล่นโดยวิศวกรผู้ได้รับอนุญาตทุกปี พร้อมยื่นผลต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่น ขณะที่สวนน้ำต้องควบคุมคุณภาพน้ำ ระบบกรองน้ำ และระบบบำบัดน้ำให้ได้มาตรฐานตามกฎหมายสาธารณสุข “ความปลอดภัยของประชาชน โดยเฉพาะเด็กและเยาวชน ต้องมาก่อนผลประโยชน์ทางธุรกิจของผู้ประกอบการ หากพบการละเลยมาตรฐานจนเสี่ยงอันตรายต่อผู้ใช้บริการ ดิฉันสั่งดำเนินการตามกฎหมายทันที” นางสาวศุภมาส กล่าวว่ จากสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ของ สคบ. ในช่วงเกือบ ๓ ปีที่ผ่านมา พบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสวนน้ำ และสวนสนุกจำนวน ๑๔๑ เรื่อง ยุติแล้ว ๑๒๑ เรื่อง และอยู่ระหว่างดำเนินการ ๒๐ เรื่อง ครอบคลุมทั้งความปลอดภัยของเครื่องเล่น ค่าบริการที่ไม่เป็นธรรม การโฆษณาเกินจริง และคุณภาพน้ำ จึงสั่งการให้ สคบ. ยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงรุก ๓ มิติ ได้แก่ การบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวด การคุ้มครองและเยียวยาผู้เสียหายอย่างรวดเร็ว และการป้องกันก่อนเกิดเหตุ โดย สคบ. จะเพิ่มการตรวจสอบร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บังคับใช้กฎหมายผลกกับอุปกรณ์และเครื่องเล่นสนามที่มีการจำหน่ายให้กับผู้บริโภค ส่วนผู้ให้บริการเครื่องเล่นจะต้องมีการแจ้งคำเตือนต่างๆที่จำเป็นต่อผู้บริโภค เช่น อายุผู้เล่น ส่วนสูง และข้อจำกัดด้านสุขภาพอย่างชัดเจน กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำจุดเครื่องเล่นและเจ้าหน้าที่กู้ชีพทางน้ำประจำสวนน้ำตลอดเวลาที่เปิดให้บริการ พร้อมสั่งระงับการให้บริการทันทีหากพบอุปกรณ์หรือเครื่องเล่นที่ไม่ได้มาตรฐานและก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อผู้บริโภค นอกจากนี้ ยังเฝ้าระวังพฤติกรรมเอาเปรียบผู้บริโภค เช่น การห้ามนำอาหารและเครื่องดื่มจากภายนอกเข้า การเปิดเครื่องเล่นไม่ครบแต่เก็บค่าบริการเต็มจำนวน การโฆษณาเกินจริง การซ่อนเงื่อนไขในบัตรโปรโมชัน

ออนไลน์ หรือการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมโดยไม่แจ้งล่วงหน้า โดยกำชับให้ผู้ประกอบการแสดงค่าบริการ ค่าเช่าอุปกรณ์ และเงื่อนไขต่าง ๆ อย่างชัดเจนก่อนจำหน่ายบัตร ทั้งนี้ การตีป้ายหรือกำหนดเงื่อนไขว่า “ไม่รับผิดชอบต่ออุบัติเหตุทุกกรณี” ถือเป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมและไม่มีผลใช้บังคับตามกฎหมาย หากความเสียหายเกิดจากความประมาทของผู้ประกอบการ ผู้บริโภคยังมีสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายได้ “รัฐบาลจะไม่ ละเลยความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การลงพื้นที่ครั้งนี้เป็นการย้ำชัดว่าผู้ประกอบการทุกแห่ง ต้องยกระดับมาตรฐานความปลอดภัย ความโปร่งใส และความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคอย่างจริงจัง” ทั้งนี้ หากประชาชนไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ หรือพบเครื่องเล่นที่อาจไม่ปลอดภัย สามารถร้องเรียนได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ ocpb.go.th และศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัด

๘.๑๗ “ศุภมาส” สั่ง สคบ. ดูแลผู้บริโภค ปมแบตเตอรี่รถยนต์ไฟฟ้าระเบิดคาบ้าน หวิดดับ!
เร่งตรวจสอบผู้ขาย - ประสาน สมอ. คุมมาตรฐาน พร้อมเตือนภัยทั่วประเทศ



เมื่อวันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เปิดเผยว่า ได้สั่งการให้ นายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี นางสาวพัชรินทร์ ชำศิริพงษ์ เลขาธิการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และนายธรรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการ สคบ. เร่งตรวจสอบกรณีที่ปรากฏเป็นข่าวว่า แบตเตอรี่รถจักรยานไฟฟ้าเกิดระเบิดขณะชาร์จไฟภายในบ้านพักจนเกิดเพลิงไหม้และมีกลุ่มควัน ส่งผลให้ผู้อยู่อาศัยได้รับอันตราย โดย สคบ. ต้องเข้าดูแลผู้บริโภคเชิงรุก ตามนโยบายของ นายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี ที่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของประชาชนจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนางสาวศุภมาส กล่าวว่า กรณีดังกล่าว สะท้อนความเสี่ยงของแบตเตอรี่ลิเทียมในยานพาหนะไฟฟ้าและอุปกรณ์ชาร์จที่ไม่ได้มาตรฐาน ซึ่งหากเกิดความร้อนสะสมหรือลัดวงจรขณะชาร์จ อาจลุกไหม้และระเบิดได้ในเวลาอันรวดเร็ว จึงกำชับให้ สคบ. ตรวจสอบที่มาของสินค้า ทั้งผู้ผลิต ผู้นำเข้า และผู้จำหน่าย รวมถึงตรวจสอบว่าสินค้าผ่านมาตรฐานหรือไม่ เพื่อนำไปสู่การเอาผิดตามกฎหมายหากพบความบกพร่อง “ดิฉันติดตามกรณีนี้ด้วยความห่วงใย เหตุการณ์ลักษณะนี้เกิดขึ้นในบ้านที่มีคนอาศัยอยู่ และเกือบเป็นเหตุให้สูญเสียชีวิต ดิฉันได้สั่งการให้ สคบ. ตรวจสอบทันที และประสานสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) เพื่อตรวจสอบมาตรฐานของแบตเตอรี่และอุปกรณ์ชาร์จที่จำหน่ายในท้องตลาด ผู้ประกอบการที่นำสินค้าไม่ปลอดภัยมาขายให้ประชาชนต้องรับผิดชอบ” นางสาวศุภมาส กล่าวต่อว่า สคบ. มีอำนาจตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ที่ให้คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการสั่งห้ามขายสินค้าที่อาจเป็นอันตรายต่อผู้บริโภคได้ และยังมีพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ ที่กำหนดให้ผู้ผลิตและผู้นำเข้าต้องรับผิดชอบเมื่อสินค้าไม่ปลอดภัยก่อความเสียหาย โดยผู้บริโภคไม่ต้องพิสูจน์ว่าใครเป็นฝ่ายผิด ทั้งนี้ สคบ. จะบูรณาการการทำงานร่วมกับ สมอ. การไฟฟ้า และสภาองค์กรของผู้บริโภค เพื่อคุ้มครองประชาชนอย่างรอบด้าน นางสาวศุภมาส ยังฝากเตือนผู้บริโภคที่ใช้รถจักรยานไฟฟ้าและอุปกรณ์ที่ใช้แบตเตอรี่ลิเทียม ให้เลือกซื้อสินค้าที่มีเครื่องหมายมาตรฐาน มอก. ใช้สายชาร์จและอุปกรณ์ของแท้ที่มากับตัวสินค้า ไม่ชาร์จทิ้งไว้ข้ามคืนหรือขณะไม่มีคนอยู่ ชาร์จในที่อากาศถ่ายเทและห่างจากวัสดุที่ติดไฟง่าย และหากพบว่าแบตเตอรี่บวม ร้อนผิดปกติ หรือมีกลิ่นไหม้ ให้หยุดใช้ทันที “ความปลอดภัยของประชาชนต้องมาก่อน ดิฉันยืนยันว่า สคบ. จะไม่ปล่อยให้ผู้บริโภคที่เป็นอันตรายมาทำร้ายผู้บริโภค หากพบการกระทำผิดจะดำเนินการตามกฎหมายอย่างถึงที่สุด” ทั้งนี้ ผู้บริโภคที่พบสินค้าไม่ปลอดภัย หรือได้รับความเสียหายจากสินค้า สามารถร้องเรียนได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ ocpb.go.th หรือศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ

๘.๑๘ สคบ. ร่วมบันทึกเทปในรายการ “คุยกับตัวจริง NBT Connex”



เมื่อวันที่ ๑๖ มิถุนายน ๒๕๖๙ นายธนรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เข้าร่วมบันทึกเทปในรายการ “คุยกับตัวจริง NBT Connex” ดำเนินรายการโดย ดร. สุภรณ์ท์ ฤทธิมนตรี โดยในรายการเป็นการพูดคุยเกี่ยวกับประเด็น สคบ. เติมนายกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคภายใต้นโยบาย “สคบ. พลัส” ตามนโยบายรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวศุภมาส อิศรภักดี) ที่มุ่งเน้นการทำงานเชิงรุก รวดเร็ว และเข้าถึงประชาชนมากขึ้น ด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบอัจฉริยะมาใช้ในการรับเรื่องร้องทุกข์และเฝ้าระวังความเสี่ยง เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ และในปัจจุบันปัญหาที่ได้รับการร้องเรียนมากที่สุดคือเรื่องยานยนต์และการซื้อขายสินค้าออนไลน์ สคบ. จึงเร่งพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ พร้อมผลักดันกฎหมายและมาตรการใหม่ให้สอดคล้องกับเศรษฐกิจดิจิทัล รวมถึงการผลักดันกฎหมาย Lemon Law เพื่อเพิ่มสิทธิให้ผู้บริโภคในการเปลี่ยน ซ่อม หรือคืนสินค้าที่ชำรุดบกพร่องได้อย่างเป็นธรรม นอกจากนี้ ประชาชนสามารถร้องทุกข์และติดตามผลได้สะดวกผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชันของ สคบ. โดยไม่ต้องเดินทางมาที่สำนักงาน ขณะที่ สคบ. ยังคงดำเนินงานเชิงรุกในการตรวจสอบสินค้า บริการ และธุรกิจต่าง ๆ เพื่อป้องกันการเอาเปรียบผู้บริโภค พร้อมส่งเสริมให้ผู้ประกอบการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม อันจะนำไปสู่ความเชื่อมั่นของผู้บริโภคและการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน

๘.๑๙ สิ้นสุดการรอคอย กว่า ๑๐ ปี! “ศุภมาส” ดัน Lemon Law ผ่าน ครม. พลิกเกมคุ้มครองผู้บริโภคใหม่ สินค้าชำรุด - เสียหาย คนขายต้องรับผิดชอบทันที



เมื่อวันที่ ๑๖ มิถุนายน ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เปิดเผยว่า ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีวันนี้ มีมติเห็นชอบร่างพระราชบัญญัติความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. หรือ กฎหมาย Lemon Law ตามที่ สคบ. เสนอ เพื่อส่งให้รัฐสภาพิจารณาต่อไป ซึ่งถือเป็นก้าวสำคัญในการยกระดับมาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภคของไทยให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล และสร้างความเป็นธรรมให้ประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล ภายใต้การนำของนายกรัฐมนตรีนายอนุทิน ชาญวีรกูล และได้มอบหมายให้นายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และนางสาวพัชรินทร์ ชำศิริพงษ์ เลขาธิการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ติดตามความคืบหน้าตามที่ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการ สคบ. เป็นผู้รับผิดชอบในการเสนอร่างกฎหมายฉบับนี้ นางสาวศุภมาส กล่าวว่า ปัจจุบันผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าแล้วพบปัญหาความชำรุดบกพร่องมักต้องเป็นฝ่ายพิสูจน์เองว่าสินค้ามีปัญหาตั้งแต่ต้น ขณะที่การรับประกันสินค้าเป็นไปตามเงื่อนไขที่ผู้ขายกำหนด หลายกรณีผู้บริโภคต้องนำสินค้าเข้าซ่อมซ้ำหลายครั้งโดยไม่มีกำหนดเวลาที่ชัดเจน และหากต้องการใช้สิทธิ นอกเหนือจากการซ่อมแซมก็จำเป็นต้องดำเนินคดีในชั้นศาล ทำให้เสียเวลาและมีค่าใช้จ่ายสูง กฎหมายฉบับนี้จึงเปลี่ยนหลักการสำคัญจากเดิมที่ผู้บริโภคต้องพิสูจน์เอง มาเป็นผู้ขายที่ต้องรับผิดชอบพิสูจน์ข้อเท็จจริง หากสินค้าเกิดความชำรุดภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด โดยให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่าสินค้าชำรุดมาตั้งแต่วันส่งมอบ เว้นแต่ผู้ขายจะพิสูจน์ได้ว่าไม่ได้เกิดจากความรับผิดของตน สำหรับสินค้าทั่วไป หากพบความชำรุดภายใน ๖ เดือนนับจากวันส่งมอบ ให้สันนิษฐานว่าสินค้ามีความชำรุดบกพร่องตั้งแต่ต้น ส่วนรถยนต์กำหนดระยะเวลา ๑ ปี ขณะที่ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับการเยียวยา ๔ รูปแบบ ได้แก่ การซ่อมแซม การเปลี่ยนสินค้า การลดราคา หรือการเลิกสัญญา ตามลักษณะและความรุนแรงของปัญหาที่เกิดขึ้น

นอกจากนี้ กฎหมายยังกำหนดกรอบเวลาการซ่อมแซมที่ชัดเจน โดยสินค้าทั่วไปและรถจักรยานยนต์ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน และรถยนต์ต้องแล้วเสร็จภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่รับมอบสินค้าไว้ซ่อมหากผู้ขายไม่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้บริโภคมีสิทธิขอลดราคา บอกลีกสัญญาหรือเรียกค่าเสียหายตามกฎหมายได้ ในกรณีที่พบข้อบกพร่องที่เป็นสาระสำคัญ ผู้บริโภคมีสิทธิ

ขอเปลี่ยนสินค้าได้ทันที โดยสินค้าทั่วไปสามารถใช้สิทธิได้ภายใน ๗ วัน ส่วนเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้สิทธิได้ภายใน ๑๔ วัน นับจากวันที่ได้รับสินค้า ขณะที่รถยนต์ซึ่งมีข้อบกพร่องที่ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยและไม่สามารถแก้ไขได้ ผู้ขายต้องเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ชนิดเดียวกันให้แก่ผู้ซื้อ “กว่า ๑๐ ปีที่ผู้บริโภคคอยกฎหมายฉบับนี้ นี่คือการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญของระบบคุ้มครองผู้บริโภคไทย จากเดิมที่ประชาชนต้องรับภาระพิสูจน์ความบกพร่องของสินค้าเอง มาเป็นผู้ขายที่ต้องรับผิดชอบมากขึ้นเมื่อสินค้ามีปัญหา ผู้บริโภคจะได้รับความเป็นธรรมรวดเร็ว ลดภาระค่าใช้จ่าย และไม่ต้องเผชิญกระบวนการทางกฎหมายที่ยุ่งยากเหมือนที่ผ่านมา กฎหมายฉบับนี้จะช่วยสร้างมาตรฐานใหม่ในการคุ้มครองผู้บริโภคไทย ลดข้อพิพาทระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย เพิ่มแรงจูงใจให้ผู้ประกอบธุรกิจพัฒนาคุณภาพสินค้า และส่งเสริมการแข่งขันด้านคุณภาพและนวัตกรรมซึ่งเป็นผลดีต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวม” ทั้งนี้ ร่างกฎหมายดังกล่าวผ่านการตรวจพิจารณาของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา และผ่านกระบวนการรับฟังความคิดเห็นจากภาคประชาชน ภาคธุรกิจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามมาตรา ๗๗ ของรัฐธรรมนูญแล้วโดยครอบคลุมการซื้อขายระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภค รวมถึงการซื้อขายระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจด้วยกันเอง ตลอดจนสัญญาเช่าซื้อ สัญญาซื้อขายโดยมีผู้ให้สินเชื่อและสัญญาแลกเปลี่ยน แต่ไม่รวมสินค้าใช้แล้ว สัตว์มีชีวิต และการซื้อขายระหว่างผู้บริโภคด้วยกันเอง “ต่อไปนี้ หากซื้อรถยนต์ โทรศัพท์มือถือ หรือเครื่องใช้ไฟฟ้าแล้วพบว่าสินค้ามีปัญหา ผู้บริโภคจะไม่ต้องทนซ่อมซ้ำซากหรือรับภาระพิสูจน์ด้วยตนเองอีกต่อไป เพราะกฎหมายจะกำหนดสิทธิและหน้าที่ของทุกฝ่ายไว้อย่างชัดเจน นี่คือการหนึ่งก้าวสำคัญที่รัฐบาลตั้งใจสร้างความเป็นธรรมให้แก่ประชาชนผู้บริโภคทั่วประเทศ” ผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนจากสินค้าและบริการ สามารถร้องเรียนได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ OCPB.go.th และศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ

๘.๒๐ สคบ. ร่วมบันทึกเทปรายการ “เปลี่ยนมุมมอง” ทางสถานีโทรทัศน์รัฐสภา ประเด็น ขยายตรงหรือขยายฝัน รู้เท่าทันก่อนตัดสินใจ



เมื่อวันที่ ๑๖ มิถุนายน ๒๕๖๙ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายให้นายณัฏฐ์ ขาวแก้ว ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์และติดตามสอดส่องการประกอบธุรกิจ กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔ ร่วมบันทึกเทปสัมภาษณ์ในรายการ “เปลี่ยนมุมมอง” ทางสถานีโทรทัศน์รัฐสภา ประเด็น ขยายตรงหรือขยายฝัน รู้เท่าทันก่อนตัดสินใจ โดยทางรายการมีการพูดคุยเกี่ยวกับ เหตุใด สคบ. จะต้องมีการ จัดระเบียบการประกอบธุรกิจขายตรง และตลาดแบบตรง วิธีการจัดระเบียบฯ เป็นอย่างไร ที่ผ่านมา สคบ. ได้รับการร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจขายตรง และตลาดแบบตรงมากนักน้อย เพียงใด และเป็นเรื่องอะไรบ้าง สคบ. มีบทลงโทษและดำเนินการเกี่ยวกับบริษัทที่ทำไม่ถูกต้องอย่างไร หากประชาชนมีข้อสงสัยเกี่ยวกับบริษัท ที่กระทำผิด จะดำเนินการอย่างไร และการเตือนภัยเกี่ยวกับธุรกิจขายตรงกับแชร์ลูกโซ่ที่อาจแอบแฝงมากับธุรกิจ ประเภทนี้ ฯลฯ ทั้งนี้ หากผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม สามารถขอคำปรึกษา ได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือร้องเรียนผ่านทางแอปพลิเคชัน OCPB connect และ เว็บไซต์ www.ocpb.go.th

๘.๒๑ “ศุภมาส” เอาจริง หลังพบ “อกไก่ปั่นโปรตีน” ไม่ตรงฉลาก-โฆษณาเกินจริง สั่ง สคบ. ผนึก ออย. เชิญผู้ประกอบการชี้แจง ตรวจสอบเข้มทั้งฉลากและโฆษณา



เมื่อวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้สั่งการให้ สคบ. ตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีผลิตภัณฑ์อกไก่ปั่นที่มีการเผยแพร่ข้อมูลในสื่อสังคมออนไลน์ว่ามีปริมาณโปรตีนไม่ตรงกับที่แสดงบนฉลาก โดยทำงานร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) ตามนโยบายรัฐบาล ภายใต้การนำของนายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี ที่ให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ นางสาวศุภมาส กล่าวว่า ผลิตภัณฑ์กลุ่มนี้ได้รับความนิยมในกลุ่มผู้บริโภคที่ดูแลสุขภาพและควบคุมอาหาร ทั้งผู้ออกกำลังกาย ผู้ควบคุม น้ำหนัก และผู้ที่ต้องควบคุมน้ำตาล การแสดงปริมาณโปรตีนและข้อมูลโภชนาการบนฉลากจึงเป็นข้อมูลสำคัญ ต่อการตัดสินใจซื้อ หากข้อมูลบนฉลากไม่ตรงกับความจริง ย่อมกระทบสิทธิของผู้บริโภคโดยตรง “ดิฉันให้ความสำคัญกับสินค้าสุขภาพเป็นพิเศษ เพราะคนที่เลือกซื้อสินค้ากลุ่มนี้ตั้งใจดูแลตัวเอง บางคนเป็นผู้ป่วยที่ต้อง คุมอาหารตามคำแนะนำของแพทย์ หากฉลากบอกอย่างหนึ่งแต่ในผลิตภัณฑ์เป็นอีกอย่างหนึ่ง คือการเอาเปรียบ ผู้บริโภคที่ยอมรับไม่ได้ ดิฉันจึงสั่งให้ สคบ. เร่งตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยเร็วและทำงานร่วมกับ ออย. อย่างใกล้ชิด” นายประเดิมชัย บุญช่วยเลขาธิการที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี กล่าวว่า สคบ. ได้มีหนังสือเชิญ ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องเข้าชี้แจงข้อเท็จจริงต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ในวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๙ และ ประสานงานกับ ออย. เพื่อร่วมตรวจสอบและดำเนินการตามกฎหมายในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ด้าน นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการ สคบ. กล่าวว่า การดำเนินการแบ่งตามอำนาจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน ประเด็นฉลาก และการโฆษณาคุณประโยชน์ คุณภาพ หรือสรรพคุณของอาหาร อยู่ในอำนาจของ ออย. ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒ หากตรวจพบว่าคุณภาพหรือสารอาหารต่ำกว่าที่ระบุบนฉลากเกินเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด อาจเข้าข่ายอาหารปลอม ซึ่งมีโทษจำคุกตั้งแต่ ๖ เดือน ถึง ๑๐ ปี และปรับตั้งแต่ ๕,๐๐๐ ถึง ๑๐๐,๐๐๐ บาท ขณะที่การโฆษณาและการส่งเสริมการขาย เช่น การจัดแคมเปญลดราคา อยู่ในอำนาจของ สคบ. ตามพระราชบัญญัติ คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ทั้งสองหน่วยงานจะบูรณาการการตรวจสอบร่วมกัน นางสาวศุภมาส กล่าวทิ้งท้าย ว่า ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้สินค้าตรงตามที่โฆษณาและตรงตามฉลากทุกรายละเอียด ตนยืนยันว่า สคบ. จะไม่ปล่อยให้ใครใช้คำว่าสุขภาพมาหาทำร้ายบนความเสี่ยงของประชาชน ใครทำผิดต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย และขอแนะนำ ผู้บริโภคให้ตรวจสอบฉลาก เลขสารบบอาหาร และข้อมูลโภชนาการก่อนตัดสินใจซื้อ เก็บหลักฐานการสั่งซื้อและ ข้อความโฆษณาไว้ทุกครั้ง หากพบผลิตภัณฑ์ที่สงสัยว่าฉลากหรือโฆษณาไม่ตรงความจริง ร้องเรียนได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ ocpb.go.th และศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ ส่วนปัญหาด้าน อาหารและฉลากแจ้งได้ที่สายด่วน ออย. ๑๕๕๖

๘.๒๒ สคบ. ร่วมออกรายการ “มีเรื่องต้องคุย” แนะนำสิทธิผู้บริโภคกรณีซื้อคอนโดแล้วโครงการล่าช้า



เมื่อวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๙ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ เป็นผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เข้าร่วมในรายการมีเรื่องต้องคุย ประเด็น : สคบ.ให้ความรู้เกี่ยวกับกรณีซื้อคอนโด ผ่อนดาวน์ไปแล้วล่าช้ากว่า ผ่านมา ๖ ปี คอนโดยังไม่เสร็จ มีผู้เสียหายโหล่เพียบ ทางสถานีโทรทัศน์ช่อง 7HD โดยทางรายการได้มีการพูดคุยถึงประเด็นให้ข้อมูลว่า การเลือกซื้อคอนโดมีเนียมควรพิจารณาความน่าเชื่อถือของผู้ประกอบธุรกิจ ประวัติการดำเนินโครงการที่ผ่านมา รวมถึงศึกษารายละเอียดในสัญญาและเงื่อนไขการส่งมอบให้รอบคอบ โดยโครงการที่ก่อสร้างแล้วเสร็จอาจช่วยลดความเสี่ยงจากปัญหาความล่าช้าในการก่อสร้างได้ในกรณีที่ผู้บริโภคได้รับความเสียหายและประสงค์จะเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้ประกอบธุรกิจสามารถยื่นเรื่องร้องทุกข์ต่อ สคบ. เพื่อให้ช่วยประสานงานและดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างคู่กรณีโดยมุ่งให้เกิดการยุติปัญหาด้วยความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย ผู้บริโภคสามารถเรียกร้องค่าเสียหายที่เกิดขึ้นโดยควรรวบรวมหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น สัญญาจะซื้อจะขาย หลักฐานการชำระเงิน และเอกสารการติดต่อกับผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อประกอบการดำเนินคดีตามกฎหมายต่อไป ทั้งนี้ สคบ. พร้อมให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องทุกข์ และคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคตามอำนาจหน้าที่ เพื่อให้ได้รับความเป็นธรรมอย่างเหมาะสม

๘.๒๓ “ศุภมาส” ลุยตรวจอะพาร์ตเมนต์อุดรฯ ขยายผลปราบสัญญาเช่าเอาเปรียบ ย้ำค่าน้ำค่าไฟต้องเก็บตามจริง เงินประกันต้องคืนใน ๗ วัน



เมื่อวันที่ ๑๙ มิถุนายน ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะรัฐมนตรีผู้กำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี เพื่อขยายผลการตรวจสอบเชิงรุก หลังจากนำคณะลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการย่านรามคำแหง กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ ๒๘ พฤษภาคม ที่ผ่านมา โดยมีนายประเดิมชัย บุญช่วยเหลื่อ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ดร.พัชรินทร์ ชำศิริพงษ์ เลขานุการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และนายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมลงพื้นที่ พร้อมบูรณาการกับสำนักงานจังหวัดอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดอุดรธานี และสถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรธานี ตามนโยบายของนายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี ที่ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาปากท้องของประชาชน และการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงรุก นางสาวศุภมาส กล่าวว่าการลงพื้นที่และรับฟังปัญหาที่ผ่านมา พบประเด็นที่ผู้เช่าจำนวนมากกังวล และอาจนำไปสู่ความไม่เป็นธรรม เช่น การคิดค่าน้ำค่าไฟสูงเกินจริงโดยไม่แสดงวิธีคำนวณที่ถูกต้อง การกำหนดเงื่อนไขเงินประกัน และการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายอื่นที่ไม่ชัดเจนในสัญญา ซึ่งเป็นเรื่องใกล้ตัวประชาชน โดยเฉพาะคนทำงาน นักศึกษา และผู้มีรายได้น้อย โดยเรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการของ สคบ. ได้ช่วยเหลือจนยุติเรื่องแล้วกว่าครึ่ง และผู้บริโภคได้รับการเยียวยาแล้ว ขณะเดียวกัน สคบ. ยังต้องเดินหน้าทำงานเชิงรุก ลงพื้นที่ตรวจสอบ สร้างความเข้าใจให้ผู้ประกอบการ และป้องกันปัญหาก่อนเกิดความเสียหายในวงกว้าง “ท่านนายกรัฐมนตรีมีความห่วงใยประชาชน โดยเฉพาะคนทำงาน นักศึกษา และผู้มีรายได้น้อย เพราะค่าเช่า ค่าน้ำ ค่าไฟ และเงินประกัน เป็นภาระสำคัญในแต่ละเดือน ดิฉันจึงขยายผลการตรวจจากกรุงเทพมหานครมาสู่จังหวัดอุดรธานี เพื่อให้ทั้งผู้ประกอบการและผู้เช่าเข้าใจสิทธิหน้าที่ และกฎหมายตรงกัน ผู้ประกอบการที่ทำถูกต้องต้องได้รับความเป็นธรรม ส่วนรายที่เอาเปรียบผู้บริโภค ต้องถูกดำเนินการตามกฎหมาย” นางสาวศุภมาส กล่าวนางสาวศุภมาส กล่าวต่อว่า ปัจจุบันมีประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๘ ซึ่งมีผลบังคับใช้แล้ว โดยกำหนดให้ผู้ประกอบการต้องจัดทำสัญญาเช่าตามแบบสัญญามาตรฐาน มีข้อความชัดเจน เป็นภาษาไทย อ่านเข้าใจง่าย และต้องส่งมอบสัญญาให้ผู้เช่าเก็บไว้เป็นหลักฐาน ค่าน้ำและค่าไฟต้องเรียก

เก็บไม่เกินอัตราที่ผู้ให้บริการไฟฟ้าและน้ำประปาเรียกเก็บจากผู้ประกอบธุรกิจ พร้อมระบุวิธีคำนวณไว้ในสัญญาอย่างชัดเจน ห้ามเรียกเก็บค่าเช่าล่วงหน้าและเงินประกันรวมกันเกิน ๓ เดือนของค่าเช่ารายเดือน และเมื่อตรวจสอบไม่พบว่าผู้เช่าทำทรัพย์สินเสียหาย ต้องคืนเงินประกันภายใน ๗ วันนับแต่วันที่สัญญาสิ้นสุด กรณีไม่ส่งมอบสัญญา หรือไม่ส่งมอบสัญญาที่มีข้อสัญญาหรือแบบที่ถูกต้อง มีโทษจำคุกไม่เกิน ๑ ปี หรือปรับไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ นางสาวศุภมาส กล่าวเพิ่มเติมว่า ประชาชนควรเข้าใจความแตกต่างระหว่างอะพาร์ตเมนต์กับคอนโดมิเนียม เพราะมีผลต่อฐานการเรียกเก็บค่าใช้จ่าย อะพาร์ตเมนต์มีเจ้าของหรือผู้ประกอบธุรกิจให้เช่าเป็นรายเดียว เมื่อเช่าเงื่อนไขตามกฎหมาย จึงอยู่ภายใต้ประกาศควบคุมสัญญาของ สคบ. ส่วนคอนโดมิเนียมเป็นอาคารชุดที่มีเจ้าของร่วม และมีนิติบุคคลอาคารชุดดูแลทรัพย์สินส่วนกลาง จึงเป็นคนละกรณีกัน สำหรับค่าใช้จ่ายอื่น เช่น ค่าจอดรถ ค่าเก็บขยะ หรือค่าบริการส่วนกลาง หากผู้ประกอบธุรกิจจะเรียกเก็บต้องระบุไว้ในสัญญาให้ชัดเจน ไม่กำกวม ไม่ซ้ำซ้อน และต้องไม่เป็นข้อสัญญาที่เอาเปรียบผู้บริโภค “ดิฉันได้สั่งการให้ สคบ. เดินทางตรวจสอบเรื่องนี้อย่างเข้มงวดและต่อเนื่อง ไม่ใช่เฉพาะกรุงเทพมหานครหรืออุดรธานี แต่จะขยายผลไปยังพื้นที่อื่นทั่วประเทศ ผู้เช่าทุกคนต้องได้รับความเป็นธรรม ต้องจ่ายค่าน้ำค่าไฟตามจริง ต้องได้รับเงินประกันคืนตามสิทธิ และต้องไม่ถูกผูกมัดด้วยสัญญาที่เอาเปรียบ ขอฝากถึงผู้เช่าทุกคนว่า ก่อนตกลงเช่าอาคาร ห้องพัก หรืออะพาร์ตเมนต์ ควรตรวจสอบสัญญา วิธีคิดค่าน้ำค่าไฟ เงื่อนไขเกี่ยวกับเงินประกัน และค่าใช้จ่ายอื่นให้ชัดเจน พร้อมเก็บสัญญา บิล และใบเสร็จไว้เป็นหลักฐาน หากพบการเอาเปรียบหรือเงื่อนไขไม่เป็นธรรม สามารถร้องเรียนได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ของ สคบ. หรือศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัด” นางสาวศุภมาส กล่าว

๘.๒๔ ศุภมาส ผนึก ๕ หน่วยงาน ปราบอาหารเสริมอันตรายปนเปื้อน “ไซบูรามีน” ยกระดับคุ้มครองผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เปิดเผยถึงกรณีเหตุสะเทือนใจของ “น้องน้ำ” พนักงานร้านกาแฟชื่อดังที่เสียชีวิตกะทันหัน หลังจากรับประทานอาหารเสริมลดน้ำหนัก โดยผลชันสูตรทางนิติเวช ยืนยันว่าผลิตภัณฑ์ดังกล่าวมีส่วนผสมของ “สารไซบูรามีน” (Sibutramine) ซึ่งเป็นสารอันตรายร้ายแรง ตนจึงสั่งการให้ สคบ. เป็นเจ้าภาพประสานการทำงานร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค (บก.ปคบ.) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA) แพลตฟอร์มออนไลน์ และ สถานีตำรวจนครบาลดินแดง (สน.ดินแดง) ไล่ตรวจพิสูจน์สินค้าตามตัวผู้ขาย ตรวจสอบแหล่งที่มา ดำเนินคดี ไปจนถึงดูแลผู้เสียหายให้ครบวงจร โดยมีนายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรีฯ ดร.พัชรินทร์ ชำศิริพงษ์ เลขาธิการรัฐมนตรีฯ และนายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการ สคบ. ติดตามอย่างใกล้ชิด ตามนโยบายของนายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี ที่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในชีวิตและสุขภาพของประชาชนเป็นวาระเร่งด่วนนางสาวศุภมาส กล่าวว่า เรื่องยังอยู่ระหว่างการตรวจพิสูจน์ของ อย. และการสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สน.ดินแดง ยังไม่มีการสรุปสาเหตุอย่างเป็นทางการ ตนจึงวางแผนการทำงานให้แต่ละหน่วยรับช่วงต่ออย่างเป็นระบบทุกกระบวนการ โดยแพลตฟอร์มและ ETDA เร่งส่งข้อมูลร้านค้าและถอดสินค้าผิดกฎหมายออกจากระบบ อย. ตรวจสอบผลิตภัณฑ์ ส่วนผสม ฉลาก และการโฆษณา บก.ปคบ. และ สน.ดินแดง ดำเนินคดีอย่างถึงที่สุด ส่วน สคบ. ตรวจสอบตัวตนจริงของผู้ขาย รับเรื่องร้องเรียนและประสานการเยียวยาผู้เสียหาย ทำให้คดีเดินไปข้างหน้าพร้อมกันทุกด้าน”ที่น่าตกใจคือ ปัจจุบันเรายังพบว่ามีร้านขายลดน้ำหนักชนิดนี้ออกขายอยู่ในบางแพลตฟอร์มออนไลน์ เรื่องนี้รอไม่ได้ ต้องรีบตัดไฟแต่ต้นลม เพราะสุดท้ายแล้วจะเกิดการสูญเสียแบบกรณีของน้องน้ำอีก ดิฉันได้กำชับให้เร่งผลตรวจ เดินหน้าคดี และตามผู้ขายให้ถึงตัวตนจริง ใครใช้ข้อมูลปลอมหรือหลบเลี่ยงความรับผิดชอบ ต้องถูกตรวจสอบให้ถึงที่สุด ประชาชนคนไหนได้รับความเสียหายขอให้มาที่ สคบ. เราจะประสานทุกหน่วยงานช่วยจนสุดทาง เพื่อให้สินค้าอันตรายหมดไปจากตลาด และทำให้ประชาชนเกิดความปลอดภัยในการบริโภคสินค้ามากยิ่งขึ้น” นางสาวศุภมาส กล่าวนายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการ สคบ. กล่าวว่า สคบ. ได้ประสานแพลตฟอร์มเพื่อขอข้อมูลร้านค้าที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์ต้องสงสัย และตรวจสอบตัวตนของผู้ขายร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ เบื้องต้นพบว่าข้อมูลที่ลงทะเบียนไว้ไม่ตรงกับตัวบุคคล

และที่อยู่จริง อีกทั้งจุดส่งสินค้าจริงอยู่คนละพื้นที่กับข้อมูลที่ให้ไว้ และผู้ขายปิดการติดต่อ ขณะนี้อยู่ระหว่างไล่ตรวจสอบเส้นทางการจัดส่งและช่องทางการชำระเงิน เพื่อโยงกลับไปหาตัวผู้ขายและแหล่งที่มาของผลิตภัณฑ์ การที่ผู้ขายซ่อนตัวตนทำให้ติดตามยากขึ้น แต่เมื่อหลายหน่วยงานตรวจสอบข้อมูลคนละชุดพร้อมกัน ช่องทางที่ใช้หลบหลีกก็จะแคลงเรื่อยๆ สคบ. ยืนยันจะติดตามจนกว่าจะพบตัวนางสาวศุภมาส กล่าวว่า การขายสินค้าโดยตรงถึงผู้บริโภคที่ห่างโดยระยะทางผ่านสื่อออนไลน์เข้าช่ายตลาดแบบตรง ซึ่งผู้ประกอบการก็ต้องจดทะเบียนกับนายทะเบียนที่ สคบ. และวางหลักประกันก่อนเริ่มขาย การขายโดยไม่จดทะเบียนถือเป็นความผิดที่ สคบ. ดำเนินการได้ตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ ขณะเดียวกัน สคบ. จะใช้พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ ช่วยผู้เสียหายในการฟ้องเรียกค่าเสียหาย โดยผู้เสียหายไม่ต้องพิสูจน์ว่าสินค้าไม่ปลอดภัยอย่างไร เพียงพิสูจน์ว่าตนเองได้รับความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยก็เรียกร้องได้ กฎหมายสองฉบับนี้ทำให้ สคบ. ทั้งตรวจสอบผู้ขายและดูแลผู้เสียหายได้ในเวลาเดียวกัน “ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับสินค้าที่ปลอดภัยและตรงตามที่โฆษณา ดิฉันยืนยันว่า สคบ. จะไม่ปล่อยให้ใครเอาคำว่าลดน้ำหนักหรือสุขภาพมาหากำไรบนความเสี่ยงถึงชีวิตของประชาชน การขายออนไลน์ซ่อนตัวตนได้ก็จริง แต่ซ่อนจากการตรวจสอบที่หลายหน่วยงานทำพร้อมกันไม่ได้ ใครทำผิดต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย ดิฉันจะตามเรื่องนี้ให้ถึงที่สุด” นางสาวศุภมาส กล่าวนางสาวศุภมาส กล่าวเพิ่มเติมว่า ขอให้ผู้บริโภคหลีกเลี่ยงผลิตภัณฑ์ลดน้ำหนักที่อ้างสรรพคุณเกินจริง ไม่มีเลขสารบบอาหาร หรืออ้างว่าเห็นผลเร็วผิดปกติ อย่าซื้อตามรีวิวโดยไม่ตรวจสอบข้อมูล และก่อนซื้อทุกครั้งให้ดูว่าร้านค้าระบุตัวตนและที่อยู่ชัดเจน รวมถึงจดทะเบียนตลาดแบบตรงกับ สคบ. หรือไม่ หากจำเป็นต้องซื้อ ขอให้เก็บหลักฐานให้ครบ ทั้งใบเสร็จ หลักฐานการชำระเงิน ข้อมูลร้านค้า บทสนทนาการสั่งซื้อ รูปภาพสินค้า และบรรจุภัณฑ์ หากได้รับความเสียหายหรือพบผลิตภัณฑ์ต้องสงสัยร้องเรียนได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอป OCPB Connect เว็บไซต์ ocpb.go.th หรือศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ และแจ้งเบาะแสผลิตภัณฑ์สุขภาพผิดกฎหมายได้ที่สายด่วน อย. ๑๕๕๖

๘.๒๕ “ศุภมาส” เสนอร่าง พ.ร.บ.สินค้าชำรุด (Lemon Law) เข้าสภา ยกระดับคุ้มครองผู้บริโภค ของเสียต้องเปลี่ยนได้ ไม่ปล่อยประชาชนรับภาระพิสูจน์เอง



เมื่อวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ในฐานะผู้แทนคณะรัฐมนตรี เสนอร่างพระราชบัญญัติความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. ต่อที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร เพื่อพิจารณาในวาระที่ ๑ ขั้นรับหลักการ โดยที่ประชุมมีมติรับหลักการร่างกฎหมายทั้ง ๖ ฉบับที่เสนอประกบกัน และให้ใช้ร่างของคณะรัฐมนตรีเป็นร่างหลักในการพิจารณาร่างกฎหมายฉบับนี้เป็นกฎหมายฉบับแรกที่รัฐบาลภายใต้การนำของ นายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี เสนอเข้าสู่การพิจารณาของสภา สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล ที่ให้ความสำคัญกับการยกระดับการคุ้มครองสิทธิประชาชน โดยคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบเมื่อวันที่ ๑๖ มิถุนายน ๒๕๖๙ ที่ผ่านมานางสาวศุภมาส กล่าวว่า ปัจจุบันสินค้าหลายประเภทมีเทคโนโลยีซับซ้อน ผู้บริโภคไม่อาจตรวจสอบความชำรุดบกพร่องได้ด้วยตนเองในขณะซื้อ กว่าจะรู้จักใช้งานไปแล้วระยะหนึ่ง และเมื่อเกิดปัญหา ผู้ซื้อกลับต้องเป็นฝ่ายพิสูจน์เองว่าความเสียหายมีอยู่ก่อนแล้ว ทำให้หลายคนต้องเสียทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย และไม่ได้รับความเป็นธรรม กฎหมายฉบับนี้จึงเข้ามาแบ่งเบาภาระตรงจุดนั้น และสร้างหลักประกันที่ชัดเจนให้แก่ผู้บริโภคสาระสำคัญของร่างกฎหมายวางหลักให้ผู้ขายต้องรับผิดชอบเมื่อสินค้าชำรุดบกพร่อง โดยกำหนดข้อสันนิษฐานทางกฎหมายว่า หากสินค้าเสียหายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ถือว่าเสียมาตั้งแต่วันส่งมอบ ผู้ซื้อไม่ต้องพิสูจน์เองโดยสินค้าทั่วไป เครื่องใช้ไฟฟ้า เครื่องใช้อิเล็กทรอนิกส์ และรถจักรยานยนต์ กำหนดไว้ ๖ เดือน ส่วนรถยนต์ กำหนดไว้ ๑ ปีร่างกฎหมายยังให้สิทธิผู้ซื้อเรียกให้ผู้ขายซ่อมแซม เปลี่ยนสินค้า ลดราคา หรือเลิกสัญญาและคืนเงิน หากเป็นความบกพร่องร้ายแรงในสาระสำคัญ ผู้ซื้อขอเปลี่ยนสินค้าได้ทันที สินค้าทั่วไปภายใน ๗ วัน และเครื่องใช้ไฟฟ้ากับเครื่องใช้อิเล็กทรอนิกส์ภายใน ๑๔ วัน นับจากวันรับสินค้า ด้านการซ่อม กำหนดให้ผู้ขายซ่อมสินค้าทั่วไปให้เสร็จภายใน ๖๐ วัน และรถยนต์ภายใน ๙๐ วัน นอกจากนี้ยังกำหนดความรับผิดโดยเคร่งครัดเฉพาะรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ที่ผู้ขายต้องรับผิดชอบทุกกรณีเมื่อพบความบกพร่องภายในระยะเวลาและระยะทางที่กำหนดนางสาวศุภมาส กล่าวเพิ่มเติมว่า "ดิฉันอยากให้คนไทยซื้อสินค้าได้อย่างมั่นใจ จ่ายเงินไปแล้วต้องได้รับสินค้าที่มีคุณภาพตามสมควร และหากเกิดปัญหาที่ต้องมีระบบที่ช่วยแก้ไขได้อย่างรวดเร็วและเป็นธรรม กฎหมายฉบับนี้จะช่วยลดข้อพิพาท ลดภาระการฟ้องร้อง และทำให้ผู้ประกอบการหันมาใส่ใจคุณภาพสินค้ามากขึ้น นี่คือการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคไทยให้ทัดเทียมสากล" นางสาวศุภมาส กล่าวทั้งนี้ ประชาชนที่พบปัญหาสินค้าหรือบริการ สามารถร้องเรียนได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๖๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ ocpb.go.th หรือศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ

๘.๒๖ “ศุภมาส” นำทีม สคบ. ตรวจร้านบุฟเฟต์ กลางห้างดัง โฆษณา ต้องโปร่งใส ชัดเจน



เมื่อวันที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๙ “ศุภมาส” Kick off ลุยตรวจบุฟเฟต์กลางห้างดัง คุ่มเข้มโฆษณาเกินจริง ราคาแพง คุปองเชิดหนี เวลา ๑๒.๐๐ น. นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) พร้อมด้วย นายธรรรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค นำคณะลงพื้นที่ตรวจเชิงรุกร้านอาหารบุฟเฟต์ในพื้นที่เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยมีผู้แทนจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) และกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ และสำนักงานเขตปทุมวัน ร่วมภารกิจการลงพื้นที่ครั้งนี้เป็นไปตามนโยบายของนายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี ที่ให้ความสำคัญกับการดูแลค่าครองชีพ และสิทธิของประชาชน ตลอดจนความเป็นธรรมของผู้บริโภค โดยเฉพาะธุรกิจร้านอาหารบุฟเฟต์ ซึ่งประชาชนใช้บริการเป็นจำนวนมาก และมีการแข่งขันสูงทางด้านโปรโมชั่นอย่างต่อเนื่อง นางสาวศุภมาส กล่าวว่า การแข่งขันด้วยโปรโมชั่นเป็นเรื่องที่ทำได้ แต่ต้องตั้งอยู่บนความซื่อตรง โฆษณาไว้อย่างไร ผู้บริโภคต้องได้รับอย่างนั้น ตนไม่ต้องการให้ประชาชนถูกหลอกก่อนแล้วค่อยมาตามแก้ วันนี้จึงให้ สคบ. ลงมาตรวจเชิงรุกถึงหน้าร้าน เพื่อดูว่าข้อความโฆษณา ราคา และเงื่อนไข ตรงกับบริการจริงที่ประชาชนได้รับหรือไม่ พร้อมเชื่อว่าร้านที่ทำได้ มีมาตรฐาน ประชาชนพร้อมสนับสนุนให้เติบโต แต่ร้านที่เอาเปรียบผู้บริโภค สคบ. จะดำเนินการให้ถึงที่สุด สำหรับการตรวจครั้งนี้ สคบ. เน้น ๓ ประเด็นหลัก คือ ๑. ป้ายโฆษณาและโปรโมชั่นต้องระบุเงื่อนไขให้ครบก่อนลูกค้าตัดสินใจ ไม่ให้เกิดกรณีป้ายตัวอักษรขนาดใหญ่เขียนอย่างหนึ่ง แต่มีเงื่อนไขจำกัดสิทธิที่ใช้ตัวอักษรขนาดเล็ก ๒. ภาพอาหารและเมนูต้องตรงกับของจริง หากรายการใดหมด ต้องแจ้งลูกค้าก่อนใช้บริการ ๓. ราคาต้องชัดเจน หากมีค่าบริการหรือภาษีมูลค่าเพิ่ม ต้องแจ้งให้ครบก่อนชำระเงิน รวมถึงคุปองที่ขายล่วงหน้าทางออนไลน์ ต้องระบุเงื่อนไขให้ชัดเจนตั้งแต่ตอนขาย นางสาวศุภมาส กล่าวเพิ่มเติมว่า การลงพื้นที่ครั้งนี้เป็นการบูรณาการหลายหน่วยงาน โดย สคบ. ตรวจเรื่องโฆษณาและเงื่อนไขการให้บริการ อย. ตรวจคุณภาพ ความปลอดภัยของอาหาร รวมถึงควบคุมการแอบอ้างสรรพคุณเกินจริง โดยมีกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์สนับสนุนการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างอาหารทางห้องปฏิบัติการ กรมการค้าภายในตรวจการแสดงราคาและการคิดราคาเกินสมควร และสำนักงานเขตปทุมวันตรวจด้านความสะอาดและสุขอนามัย เพื่อให้การคุ้มครองผู้บริโภคครอบคลุมทั้งราคา คุณภาพ ความปลอดภัย สุขอนามัย และความเป็นธรรมในครั้งเดียว ทั้งนี้ หากพบการโฆษณาเกินจริงหรือทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิดในสาระสำคัญ อาจเข้าข่ายความผิดตามมาตรา ๒๒ ประกอบมาตรา ๔๗ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มีโทษจำคุกไม่เกิน ๖ เดือน หรือปรับไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ กรณีจัดโปรโมชั่นแต่ไม่แจ้งเงื่อนไขให้ครบถ้วน

อาจมีโทษตามมาตรา ๔๘ และหากขายคูปองล่วงหน้าแล้วปิดกิจการหลบหนีโดยมีเจตนาหลอกลวง อาจเข้าข่ายความผิดฐานฉ้อโกงตามประมวลกฎหมายอาญา มีโทษจำคุกไม่เกิน ๓ ปี หรือปรับไม่เกิน ๖๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ นอกจากนี้ สคบ. ยังมีอำนาจดำเนินคดีแพ่งแทนผู้บริโภคตามมาตรา ๓๙ เพื่อรวบรวมผู้เสียหายและฟ้องเรียกเงินคืนพร้อมกัน ทำให้ผู้บริโภคไม่ต้องต่อสู้เพียงลำพัง “ขอให้ประชาชนตรวจสอบรายละเอียดก่อนตัดสินใจใช้บริการ โดยเฉพาะเรื่อง ภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT) และค่าบริการ (Service Charge) ว่าได้รวมอยู่ในราคาที่โฆษณาแล้วหรือไม่ หากยังไม่รวม ผู้ประกอบการต้องแสดงข้อมูลและแจ้งให้ผู้บริโภคทราบอย่างชัดเจนก่อนตัดสินใจใช้บริการ เพื่อป้องกันความเข้าใจคลาดเคลื่อนและการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมภายหลัง พร้อมขอให้ประชาชนสอบถามเงื่อนไขต่าง ๆ ให้ครบถ้วน และตรวจสอบใบเสร็จทุกครั้งหลังชำระเงิน ดิฉันขอยืนยันว่า สคบ. จะดูแลให้ทุกงานที่เสร็จ ตรงกับทุกคำที่โฆษณา เพื่อให้ประชาชนได้รับความเป็นธรรม และผู้ประกอบการที่ทำถูกต้องสามารถแข่งขันได้อย่างมั่นใจ” หากพบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม ผู้บริโภคร้องทุกข์ได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัด

๘.๒๗ “ศุภมาส” มอบ “ประเดิมชัย” เปิดกิจกรรมด้านบุรีไฟฟ้า สัก สคบ. คุมเข้มบักคับใช้กฎหมาย ย้ำปกป้องเด็กและเยวชน สร้างสังคมปลอดบุรีไฟฟ้า



เมื่อวันที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี มอบหมายให้นายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี พร้อมด้วย นายจิตินันท์ สิงหา รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ร่วมเปิดกิจกรรม “สร้างสังคม ปลอดบุรีไฟฟ้า : จากตัวเราสู่ครอบครัวและชุมชน” ภายใต้โครงการบังคับใช้กฎหมายและบูรณาการเพื่อป้องกันและปราบปรามการแพร่ระบาดของบุรีไฟฟ้า ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร

นายประเดิมชัย กล่าวว่า นายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของบุรีไฟฟ้า โดยเฉพาะในกลุ่มเด็กและเยวชน ซึ่งเป็นอนาคตของประเทศ พร้อมกำชับให้ สคบ. บังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง ควบคู่กับการสร้างความรู้ความเข้าใจถึงพิษภัยของบุรีไฟฟ้า เพื่อป้องกันไม่ให้เด็กและเยวชนตกเป็นเหยื่อของการตลาดและการลักลอบจำหน่ายทั้งในช่องทางออนไลน์และหน้าร้าน “บุรีไฟฟ้าเป็นสินค้าผิดกฎหมายในประเทศไทย การลักลอบนำเข้าผลิต จำหน่าย ครอบครอง รวมถึงการกระทำที่เกี่ยวข้อง ต้องได้รับการปราบปรามอย่างจริงจัง ควบคู่กับการสร้างภูมิคุ้มกันให้เด็กและเยวชนผ่านการให้ความรู้ในสถานศึกษา เพื่อให้ตระหนักถึงผลกระทบต่อสุขภาพและพัฒนาการในระยะยาว” นายประเดิมชัย กล่าวภายในงานมีการจัดนิทรรศการให้ความรู้เกี่ยวกับบุรีไฟฟ้า การบรรยายเรื่องสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค โดยรองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และการเสวนาจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านสาธารณสุข นักวิชาการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และหาแนวทางสร้างสังคมไทยปลอดบุรีไฟฟ้าอย่างยั่งยืน โดยมีผู้เข้าร่วมกว่า ๑๕๐ คนทั้งนี้ การจำหน่ายบุรีไฟฟ้าและน้ำยาสำหรับเติมบุรีไฟฟ้า เป็นการฝ่าฝืนคำสั่งคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ ที่ ๙/๒๕๕๘ เรื่อง ห้ามขายหรือห้ามให้บริการบาร์กู่ บาร์กู่ไฟฟ้า บุรีไฟฟ้า หรือน้ำยาสำหรับเติมบุรีไฟฟ้า ผู้ฝ่าฝืนมีความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๓ ปี หรือปรับไม่เกิน ๖๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับประชาชนที่พบเห็นการลักลอบจำหน่ายบุรีไฟฟ้า สามารถแจ้งเบาะแสได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ สคบ. หรือศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัด เพื่อร่วมกันสร้างสังคมไทยที่ปลอดภัยจากบุรีไฟฟ้า

๘.๒๘ “ศุภมาส” ห่วงสกุซซี่ปลอม เสี่ยงสารเคมีอันตราย สั่ง สคบ. จับมือ สมอ. เเร่งตรวจสอบ



เมื่อวันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรางค์ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เปิดเผยว่า ได้สั่งการให้ สคบ. เฝ้าระวังและแจ้งเตือนภัยจากของเล่นประเภท “สกุซซี่” (Squishy) ของเล่นเนื้อนุ่ม สำหรับบีบคล้ายครีมที่กำลังได้รับความนิยม โดยเฉพาะในกลุ่มเด็กและเยาวชน หลังมีกระแสข่าวจากต่างประเทศว่าสินค้ากลุ่มนี้บางส่วน โดยเฉพาะรุ่นลอกเลียนแบบที่ไม่มีหือและไม่มีแหล่งที่มาชัดเจน ตรวจพบการปนเปื้อนสารเคมีอันตรายเกินเกณฑ์มาตรฐานความปลอดภัย ตนได้มอบหมายให้ นายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรีฯ ดร.พัชรินทร์ ชำศิริพงษ์ เลขาธิการรัฐมนตรีฯ และนายธรรรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการ สคบ. ร่วมติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด ทั้งนี้ การคุ้มครองความปลอดภัยของเด็กและเยาวชนเป็นเรื่องที่ นายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี ให้ความสำคัญและกำชับทุกหน่วยงานให้ดูแลอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะสินค้าที่เด็กหยิบจับและใช้ในชีวิตประจำวัน นางสาวศุภมาส จึงสานต่อนโยบายดังกล่าว ด้วยการมอบหมายให้ สคบ. ยกกระตบการตรวจสอบและแจ้งเตือนภัยของเล่นที่ไม่ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง โดยในกรณีของเล่นสกุซซี่ ให้ประสานความร่วมมือกับ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่กำกับมาตรฐานของเล่นโดยตรง เพื่อเฝ้าระวังและกวาดล้างสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานออกจากตลาด ทั้งตลาดทั่วไปและช่องทางออนไลน์ “ในฐานะที่ดิฉันก็เป็นแม่คนหนึ่ง ดิฉันเข้าใจหัวอกของพ่อแม่ทุกคนที่อยากเห็นลูกได้เล่นอย่างมีความสุขและปลอดภัย ดิฉันได้กำชับให้ สคบ. ทำงานเชิงรุก ไม่รอให้เกิดความเสียหายกับลูกหลานของใครก่อนแล้วจึงตามแก้ ของเล่นที่เด็กหยิบจับและบีบเล่นทุกวัน ต้องปลอดภัยตั้งแต่ขั้นแรกถึงมือ” นางสาวศุภมาสกล่าว สำหรับอันตรายที่ต้องระวัง แบ่งเป็น ๒ ด้านหลัก ด้านสารเคมี สกุซซี่ที่ผลิตจากวัสดุเกรดต่ำมักมีสารเคมีตกค้าง เมื่อสูดดมเป็นเวลานานอาจระคายเคืองและกระทบระบบทางเดินหายใจ ด้านอุบัติเหตุ สกุซซี่ที่ออกแบบให้เหมือนอาหารหรือขนม เช่น โดนัทหรือคัพเค้ก เสี่ยงทำให้เด็กเล็กเข้าใจผิดและนำเข้าปาก ซึ่งชิ้นส่วนโฟมอาจหลุดเข้าไปอุดทางเดินหายใจจนเป็นอันตรายถึงชีวิต ในส่วนของ สคบ. มีกฎหมายรองรับโดยตรง คือ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ กำหนดให้สินค้าที่ควบคุมฉลากต้องแสดงฉลากภาษาไทยที่ระบุชื่อผู้ผลิตหรือผู้นำเข้า และข้อมูลที่เป็นต่อผู้บริโภคอย่างชัดเจน หากฝ่าฝืนมีโทษตามกฎหมาย และตามพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ หากสินค้าไม่ปลอดภัยทำให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย ผู้ผลิตและผู้นำเข้าสินค้า

รวมทั้งผู้ขายต้องร่วมกันรับผิดชอบความเสียหายของผู้บริโภค ไม่ว่าความเสียหายนั้นจะเกิดจากความตั้งใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ประกอบการหรือไม่ก็ตาม โดยผู้บริโภคเพียงแต่พิสูจน์ว่าได้รับความเสียหายจากสินค้านั้น นางสาวศุภมาส ยังเตือนประชาชนในเรื่องการใช้งานและการดูแลรักษา โดยเมื่อใช้งานในครั้งแรกควรเช็ดทำความสะอาดก่อนใช้ทุกครั้ง และเนื่องจากเนื้อสกุขซีมีลักษณะเป็นรูพรุน จึงสะสมฝุ่นและเชื้อโรคได้ง่าย ควรทำความสะอาดสม่ำเสมอ และหากพบว่าเริ่มฉีกขาด เปื่อยยุ่ย หรือขึ้นรา ควรทิ้งทันทีเพื่อป้องกันการแพ้และการติดเชื้อที่ผิวหนัง ที่สำคัญ ไม่ควรปล่อยให้เด็กเล็กเล่นตามลำพัง ต้องมีผู้ใหญ่ดูแลใกล้ชิดทุกครั้ง “ดิฉันอยากฝากถึงพ่อแม่ผู้ปกครองด้วยความห่วงใย ให้หลักง่าย ๆ ก่อนตัดสินใจซื้อ เลือกสินค้าที่มีฉลากภาษาไทย ระบุชื่อผู้ผลิตหรือผู้นำเข้าชัดเจน และมองหาเครื่องหมายมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) หากแกะออกมาแล้วมีกลิ่นฉุนของสารเคมี หรือมีกลิ่นน้ำหอมแรงผิดปกติเพื่อกลับกลืน ให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่าไม่ปลอดภัยและไม่ควรซื้อ รอยยิ้มของลูกค้ามีค่ามากกว่าของเล่นราคาถูกที่ไม่รู้แหล่งที่มา เพราะของที่ราคาถูกผิดปกติเหล่านั้น มักแลกมาด้วยสุขภาพของลูกค้าหลานเรา” นางสาวศุภมาสกล่าว ทั้งนี้ ผู้บริโภคที่พบเห็นสินค้าไม่ปลอดภัยหรือต้องการร้องเรียนสามารถแจ้งได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ ocpb.go.th หรือศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ

๘.๒๙ “ศุภมาส” เผย รัฐบาลเอาจริง! ลุยแก้ “บुหรีไฟฟ้า” ชู ๓ แนวทาง ระดมภาครัฐเร่ง
ตัดวงจรทั้งระบบ พร้อมตั้ง “ศูนย์ปราบปรามบุหรีไฟฟ้า” ดันโครงการปลดบุนไฟฟ้าในสถานศึกษา นำร่อง
๙ จังหวัด



เมื่อวันที่ ๒๙ มิถุนายน ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นประธานมอบแนวทางการบูรณาการส่วนราชการในการป้องกันและปราบปรามบุหรีไฟฟ้าตามนโยบายของรัฐบาล โดยมี พล.ต.อ.นิรันดร์ เหลือมศรี รองผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ในฐานะผู้อำนวยการศูนย์ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับบุหรีไฟฟ้าและผลิตภัณฑ์ยาสูบ หรือ ศปบย.ตร. นายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ดร.พัชรินทร์ ชำศิริพงษ์ เลขาธิการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมด้วยคณะผู้บริหารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองผู้บัญชาการตำรวจภูธรภาค และรองผู้การจังหวัดที่รับผิดชอบเรื่องบุหรีไฟฟ้าทั่วประเทศ ร่วมรับฟังผ่านการประชุมทางไกล (Video Conference) นางสาวศุภมาส กล่าวว่า รัฐบาลภายใต้การนำของ นายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของบุหรีไฟฟ้า โดยเฉพาะในกลุ่มเด็กและเยาวชน ซึ่งปัญหาบุหรีไฟฟ้าไม่ใช่เพียงปัญหาสาธารณสุขเท่านั้น แต่เป็นปัญหาด้านสังคมและความมั่นคง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่ออนาคตของประเทศ รัฐบาลจึงได้กำหนดให้การป้องกันและปราบปรามบุหรีไฟฟ้า เป็นวาระสำคัญของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สตช. สคบ. กรมศุลกากร กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย กระทรวง DE กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข รวมทั้งหน่วยงานอื่น ๆ ที่จะต้องบูรณาการการทำงานร่วมกันอย่างจริงจัง เด็ดขาด และต่อเนื่อง “ในฐานะ แม่ของลูก ๔ คน ดิฉันมองว่าปัจจุบันสังคมไทยและสังคมโลกกำลังเผชิญกับปัญหาที่ซับซ้อน โดยเฉพาะภัยคุกคามจากบุหรีไฟฟ้าที่กำลังขยายตัวเข้าสู่กลุ่มเด็กและเยาวชนที่มีอายุน้อยลงเรื่อย ๆ ตั้งแต่วัยเพียง ๑๐ ขวบต้น ๆ ด้วยค่านิยมที่ผิด ผ่านรูปแบบของผลิตภัณฑ์ที่ดึงดูดใจ และการโฆษณาแฝงที่ทำให้เยาวชนเข้าใจผิดว่าบุหรีไฟฟ้าไม่อันตราย ทั้งที่ความจริงแล้วส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อพัฒนาการทางร่างกาย สมอง และสุขภาพจิต นางสาวศุภมาสได้เน้นย้ำแนวทางการดำเนินงานของรัฐบาล ในการปราบปรามบุหรีไฟฟ้า ๓ แนวทาง ประกอบด้วย ๑. ต้องปกป้องเด็กและเยาวชนอย่างเต็มที่ให้ สตช. และ สคบ. บูรณาการร่วมกับ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงศึกษาธิการ และกระทรวงสาธารณสุข เผื่อระวังพื้นที่เสี่ยง สถานศึกษา และชุมชน พร้อมเร่งสร้างภูมิคุ้มกันทางสังคม ลดค่านิยมผิด ๆ ที่มอง

ว่าบุรีไฟฟ้าเป็นแพชั่น ๒. ต้องบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจังและไม่มีข้อยกเว้น ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งปราบปรามผู้ลักลอบนำเข้า ผู้ค้ารายใหญ่ และเครือข่ายที่เกี่ยวข้องอย่างเด็ดขาด โดยต้องสืบสวนขยายผลไปถึง “ผู้บงการและเครือข่ายทางการเงิน” มุ่งตัดวงจรทั้งระบบตั้งแต่ต้นทางไปจนถึงปลายทาง ไม่ใช่เพียงแค่การจับกุมผู้ค้ารายย่อย ๓. ยกกระตือรือร้นการปราบปรามออนไลน์ ประสานความร่วมมือกับ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (DE) ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล และบริษัทขนส่ง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสืบสวนทางดิจิทัล ติดตามเส้นทางการเงิน และปิดช่องทางการจำหน่ายออนไลน์อย่างเป็นรูปธรรมนอกจากนี้ นางสาวศุภมาส เสนอให้มีการจัดตั้งศูนย์อำนวยการ และคณะกรรมการประสานงานป้องกันและปราบปรามบุรีไฟฟ้าแห่งชาติ พร้อมทั้งผลักดันโครงการปลดปล่อยบุรีไฟฟ้าในโรงเรียนและสถานศึกษา นำร่อง ๙ จังหวัด ในเขตตรวจราชการ ๒ เขต ได้แก่ เขตตรวจราชการที่ ๒ กลุ่ม จ.ภาคกลางตอนบน ได้แก่ นนทบุรี ปทุมธานี นครปฐม และสมุทรปราการ และเขตตรวจราชการที่ ๙ กลุ่ม จ. ภาคตะวันออก ๒ ได้แก่ จันทบุรี ตราด นครนายก ปราจีนบุรี สระแก้ว เพื่อรณรงค์สร้างความรู้ และฉีดวัคซีนทางความคิดให้กับเด็ก เยาวชน และประชาชนทั่วไป ได้ตระหนักถึงภัยของบุรีไฟฟ้า พร้อมเน้นย้ำถึงเจตจำนงของรัฐบาลว่า “รัฐบาลเอาจริงกับเรื่องนี้” และขอความร่วมมือประชาชนร่วมแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายบุรีไฟฟ้า มายังหน่วยงานภาครัฐ เช่น สตช. หรือ สคบ. เพื่อแก้ปัญหาให้เห็นเป็นรูปธรรม พร้อมเรียกร้องให้ทุกภาคส่วน ทั้งครอบครัว สถานศึกษา เอกชน และสื่อมวลชน ร่วมกันเป็นหูเป็นตา เพื่อสร้างสังคมที่ปลอดภัยสำหรับเยาวชนไทยต่อไป

๘.๓๐ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบ ธุรกิจให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัย



เมื่อวันที่ ๒๙ มิถุนายน ๒๕๖๙ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายให้กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ โดย นายสิริธีร์ พงษ์จิราภรณ์ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการและเจ้าหน้าที่ ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยในเขตพื้นที่เขตจตุจักร เขตบางซื่อ เขตดุสิต เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร และอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี รวมทั้งหมด จำนวน ๑๑ แห่ง ซึ่งผลการตรวจสอบเบื้องต้น ปรากฏว่า ผู้ประกอบธุรกิจบางรายปฏิบัติไม่ถูกต้องตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๘ และยังพบพฤติกรรม เช่น การเรียกเก็บค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา ในอัตราที่สูงเกินกว่าความเป็นจริง การกำหนดเงื่อนไขในสัญญาเช่าที่ไม่เป็นธรรม ทั้งนี้ สคบ. จะมีการทำหนังสือเรียกเรียกพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการตามกฎหมายในส่วนที่เกี่ยวข้อง ต่อไป

๘.๓๑ “ศุภมาส - พัฒนา” สั่งเช็คบิล แห่ผลผลิต “สเตียรอยด์เถื่อน” ยึดของกลาง ๑.๘ ล้านชิ้น มูลค่ารวม ๕๐ ล้านบาท เดินหน้าขยายผล บุกฉวยการ “สคบ. - อย. - ตร.” เร่งจับกุม พร้อมช่วยผู้บริโภคทุกมิติ



เมื่อวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะที่กำกับดูแล สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) พร้อมด้วย นายพัฒนา พร้อมพัฒน์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข เป็นประธานการแถลงข่าวผลการทลายแหล่งลักลอบผลิตยาอะนาโบลิก สเตียรอยด์เถื่อนเพื่อส่งขายต่างประเทศ ภายในคอนโดย่านพัฒนาการ โดยมี พล.ต.ท.กฤษฎา กาญจนอลกรณ์ ผู้ช่วย ผบ.ตร. พล.ต.ต.ศารุตี แขวงโสภา รอง ผบช.ก. พล.ต.ต.คงกฤษ เลิศสิทธิกุล ผบก.ปคบ. ภญ.สุภัทรา บุญเสริม เลขาธิการ อย. นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการ สคบ. และ พ.ต.อ.วีระพงษ์ คล้ายทอง ผกก.๔ บก.ปคบ. ร่วมแถลง และมี นายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และ นางสาวพัชรินทร์ ชำศิริพงษ์ เลขานุการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ร่วมรับฟังการแถลง

นางสาวศุภมาส กล่าวว่า รัฐบาลภายใต้การนำของนายกรัฐมนตรี นายอนุทิน ชาญวีรกูล ให้ความสำคัญและมีความห่วงใยเป็นอย่างยิ่ง ต่อปัญหาสินค้าสุขภาพและผลิตภัณฑ์ยาที่ไม่ได้มาตรฐาน โดยเฉพาะกลุ่มสารกระตุ้นกล้ามเนื้อประเภทอะนาโบลิก สเตียรอยด์ (Anabolic steroids) ที่ผู้บริโภค โดยเฉพาะกลุ่ม นักกีฬา นักเพาะกาย หรือประชาชนทั่วไป ที่อยากมีรูปร่างและกล้ามเนื้อที่โตไว อาจตกเป็นเหยื่อของการโฆษณา อวดอ้างสรรพคุณเกินจริง โดยไม่ทราบเลยว่า ผลิตภัณฑ์เหล่านี้ถูกลักลอบผลิตขึ้นอย่างผิดกฎหมาย ในสถานที่ที่ไม่ได้มาตรฐาน ส่งผลให้เกิดความเสี่ยงต่อผู้บริโภคที่อาจจะได้รับอันตรายจากสารปนเปื้อน สารต้องห้าม หรือส่วนผสมที่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งล้วนส่งผลกระทบต่อระบบร่างกายและสุขภาพในระยะยาวอย่างร้ายแรง สำหรับปฏิบัติการครั้งนี้ เป็นการบูรณาการความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องระหว่าง สคบ. บก.ปคบ. และ อย. ได้มีการนำข้อมูลเข้าสืบสวนเชิงลึก จนนำไปสู่การขอหมายค้นและบุกจับกุมแหล่งผลิตเถื่อนพร้อมกัน ๓ จุด ในพื้นที่ เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ซึ่งจากการบุกตรวจค้นในครั้งนี้ เจ้าหน้าที่ได้ร่วมกันใช้อำนาจตามกฎหมายในการ ตรวจสอบและยึดอายัดสินค้าที่ไม่ปลอดภัยไว้ได้เป็นจำนวนมากมหาศาล รวมมูลค่าความเสียหายกว่า ๕๐ ล้านบาท สามารถยึดยาเม็ดและของกลางกว่า ๑.๘ ล้านชิ้น ประกอบด้วย

- ผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปประเภท อะนาโบลิก สเตียรอยด์ ทั้งชนิดผงและของเหลว รวมถึงสารเคมีแมนนิทอล จำนวน ๖๑ รายการ รวมทั้งสิ้น ๑๗,๙๘๑ ชิ้น

- ยาเม็ดสำเร็จรูปบรรจุในกระปุกไม่มีฉลาก และเม็ดยาที่รอการบรรจุ รวมกว่า ๔๒ รายการ จำนวนมากถึง ๑,๓๒๑,๒๐๐ เม็ด
- บรรจุภัณฑ์และฉลากปลอมที่ใช้เครื่องหมายการค้าของยี่ห้อต่าง ๆ อีกกว่า ๔๐๕,๐๙๔ ชิ้น
- อุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิต เช่น เครื่องปิดฝาขวดยาฉีด เครื่องกรอกเม็ดยา เครื่องซีล และเครื่องพิมพ์รูนการผลิต รวมกว่า ๗๙ รายการ อีกทั้งยังพบว่า กลุ่มผู้กระทำผิดเน้นการลักลอบผลิตเพื่อส่งออกไปยังต่างประเทศ และจำหน่ายผ่านทางออนไลน์ให้กับกลุ่มเฉพาะ ทำให้ผู้บริโภคทั่วไปเข้าถึงข้อมูลที่แท้จริงได้ยาก นางสาวศุภมาส สั่งการให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เข้ามาใช้อำนาจเด็ดขาดตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ๒ ด้าน คือ ๑) ธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง (Online E-commerce) สคบ. จะตรวจสอบผู้ประกอบการที่จำหน่ายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ รวมถึงสถานะการจดทะเบียนธุรกิจตลาดแบบตรง หากพบว่าฝ่าฝืนกฎหมายจะดำเนินการอย่างเด็ดขาดและ ๒) การรับเรื่องร้องทุกข์ โกล่เกลี่ย และดำเนินคดีแทนผู้บริโภค สคบ. จะเป็นที่พึ่งให้กับประชาชน พร้อมเปิดช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ และหากพบว่ามีผู้เสียหายเดือดร้อนในวงกว้าง สคบ. มีอำนาจในการฟ้องร้องดำเนินคดีแทนผู้บริโภค เพื่อเรียกค่าเสียหายและเยียวยาพี่น้องประชาชนอย่างถึงที่สุด “ดิฉันขอเน้นย้ำให้มั่นใจว่า สคบ. คือที่พึ่งพิงของพี่น้องประชาชน แม้สินค้าสุขภาพบางประเภทจะมีกฎหมายเฉพาะของหน่วยงานอื่นดูแล แต่ในมิติของการปกป้องสิทธิ การเยียวยา และการต่อสู้เพื่อความเป็นธรรมของผู้บริโภค สคบ. พร้อมเดินทางไปทำงานเชิงรุกร่วมกับ อย. และ ตร. อย่างเด็ดขาด” นางสาวศุภมาส กล่าวทิ้งท้าย ทั้งนี้ หากผู้บริโภคท่านใดซื้อผลิตภัณฑ์จากเครือข่ายดังกล่าว หรือพบเบาะแสการโฆษณาขายสารสเตียรอยด์ที่ผิดกฎหมาย สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ทันทีที่ สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือทางเว็บไซต์ www.ocpb.go.th รวมถึง สายด่วน อย.๑๕๕๖ และ สายด่วน ปคบ. ๑๑๓๕

๘.๓๒ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบของเล่นประเภท “สกุซซี่” (Squishy)



เมื่อวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๙ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายให้กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ โดย นายอนุพงษ์ เจริญเวช ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ และเจ้าหน้าที่ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการรายสินค้าประเภทของเล่น "สกุซซี่" (Squishy) ภายในห้างแมก้า พลาซ่า สะพานเหล็ก ซึ่งผลการตรวจสอบเบื้องต้นปรากฏว่า ผู้ประกอบการหลายรายปิดให้บริการ สำหรับรายที่เปิดขายมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ซาลาเปา เนย กล้วย สตรอว์เบอร์รี ลูกเทพ สุนัขชิบะ เป็นต้น พบว่ายังขายสินค้าประเภทดังกล่าว โดยมีฉลากแต่การแสดงข้อความบนฉลากสินค้าดังกล่าวนั้นไม่ครบถ้วนถูกต้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ลักษณะของฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๔๑ และแก้ไขเพิ่มเติม ที่กำหนดให้สินค้าที่ควบคุมฉลากต้องแสดงข้อความบนฉลากสินค้าเป็นภาษาไทย ต้องระบุชื่อผู้ผลิต ผู้ส่งหรือผู้นำเข้า และข้อมูลที่จำเป็นต่อผู้บริโภคตามที่กฎหมายกำหนด หากฝ่าฝืนจะมีโทษตามกฎหมายและตามพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ หากสินค้าไม่ปลอดภัยทำให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย ผู้ผลิต ผู้ส่ง และผู้นำเข้าสินค้ารวมทั้งผู้ขายต้องร่วมกันรับผิดชอบความเสียหายของผู้บริโภค ไม่ว่าความเสียหายนั้นจะเกิดจากความจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ประกอบการหรือไม่ก็ตาม โดยผู้บริโภคเพียงแต่พิสูจน์ว่าได้รับความเสียหายจากสินค้านั้น ทั้งนี้ สคบ. จะเชิญผู้ประกอบการมาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการตามกฎหมายในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๙. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

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

๑. การจัดประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

๑.๑ โครงการพัฒนาบุคลากรภาครัฐในการปฏิบัติราชการตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล

หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากร สคบ. (ระดับต้น)

การจัดโครงการพัฒนาบุคลากรภาครัฐในการปฏิบัติราชการตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากร สคบ. (ระดับต้น) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้รับความเข้าใจเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานการเงินการคลัง และงานพัสดุภาครัฐ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภายในองค์กร ลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และเสริมสร้างความโปร่งใส ตรวจสอบได้ อันเป็นพื้นฐานสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลของภาครัฐ เมื่อวันที่ ๙ - ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๙ ณ โรงแรมเบสท์เวสเทิร์น นาดาดอนเมือง แอร์พอร์ต กรุงเทพฯ กลุ่มเป้าหมาย จังหวัดละ ๘๐ คน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สำนักงานเลขานุการกรม (ส่วนพัฒนาทรัพยากรบุคคล)



๑.๒ โครงการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสินค้าออนไลน์

การจัดโครงการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสินค้าออนไลน์ การรับฟังความคิดเห็นและปัญหา ๔ ภูมิภาค โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรับฟังความคิดเห็นและปัญหาจากประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การจัดทำแนวทางแก้ไขปัญหาเชิงบูรณาการในระดับประเทศ จะถูกนำไปสังเคราะห์เพื่อจัดทำ “แผนปฏิบัติการระดับชาติ (National Action Plan)” ร่วมกับหน่วยงานภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อยกระดับมาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภคออนไลน์ของไทยให้มีความปลอดภัย โปร่งใส และเป็นธรรมยิ่งขึ้น

วันที่ ๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๙ ณ โรงแรมเซนทารา ไทฟ์ ศูนย์ราชการและคอนเวนชันแ่งวัฒนะ กรุงเทพฯ
วันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๙ ณ โรงแรม คริสตัล จังหวัดสงขลา และวันที่ ๒๙ มิถุนายน ๒๕๖๙ ณ โรงแรม คัมภีร์ จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มเป้าหมายจังหวัดละ จำนวน ๒๐๐ คน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔



๑.๓ โครงการให้ความรู้เสริมสร้างความเข้มแข็งให้ภาคีเครือข่ายคุ้มครองเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคกับการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และการบริการดิจิทัล ร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จังหวัดเชียงราย

การจัดโครงการให้ความรู้เสริมสร้างความเข้มแข็งให้ภาคีเครือข่ายคุ้มครองเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคกับการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และการบริการดิจิทัล ร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดย ดร.พัชรินทร์ ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค สอดคล้องกับ “นโยบาย สคบ. พลัส” ของรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวศุภมาส อิศรภักดี) ผ่านกรอบนโยบายสำคัญ ๕ ด้าน ได้แก่ ประการแรก ยกระดับการทำงานเชิงรุก มุ่งป้องกันปัญหาก่อนเกิดความเสียหาย ประการที่สอง พัฒนาระบบบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ผ่านการบูรณาการความร่วมมือ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประการที่สาม กำกับดูแลธุรกิจแพลตฟอร์มออนไลน์และ E-Commerce อย่างเข้มงวด ประการที่สี่ ยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคด้วยเทคโนโลยีและปัญญาประดิษฐ์ (AI) และประการที่ห้า สคบ. เป็นองค์กรสีขาวที่ยึดหลักธรรมาภิบาลในการดำเนินงาน โดยมุ่งเน้นความสุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ปราศจากการทุจริต การเลือกปฏิบัติ และผลประโยชน์ทับซ้อน เมื่อวันที่ ๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๔ ณ WIANG INN จังหวัดเชียงราย กลุ่มเป้าหมาย จังหวัดละ ๑๒๐ คน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค
(ส่วนนโยบายและยุทธศาสตร์)



๑๐. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการ/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/ คณะอนุกรรมการ ในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

๑. คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับข้อความผลิตภัณฑ์สื่อดำเนินการโดยบริษัท เบเยอร์ จำกัด

๒. คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอรื้อประเด็นเหตุผลความจำเป็นในการกำหนดให้โซลาร์เซลล์และอุปกรณ์เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก
๒. ขอรื้อประเด็นเหตุผลความจำเป็นในการกำหนดให้เครื่องชาร์จรถยนต์ไฟฟ้า (EV Charger) เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๓. คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาทบทวนประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕ และพิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ร่างแบบสัญญาให้เช่าซื้อรถยนต์ แบบ ก และร่างแบบสัญญามาตรฐานสัญญาให้เช่าซื้อรถจักรยานยนต์ แบบ ข
๒. พิจารณาแนวทางปฏิบัติในการออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

๔. คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาคำขอขยายระยะเวลาการนำส่งผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้ารถยนต์ Volvo EX๓๐ และการพิจารณาความเป็นอันตรายของสินค้ารถยนต์ Volvo EX๓๐
๒. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC

คณะอนุกรรมการคณะต่างๆ

๑. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๑๘ เรื่อง

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท สตาร์แฟลก จำกัด
๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท คินยิด้า กรุ๊ป จำกัด
๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท คลื่นเมท เซอร์วิส จำกัด
๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท สุขภาพดี ๘๘๘ จำกัด
๕. ขอให้พิจารณายุติเรื่องราวร้องทุกข์ของนางสาวปวีศา วิเศษสมวงศ์
๖. ขอให้พิจารณายุติเรื่องราวร้องทุกข์ของนายสันติ จรุงเรืองเกียรติ
๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท สตาร์แฟลก จำกัด
๘. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่นายปรินทร์ บุญเกียรติบุตร

๙. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวอนุสร จีรวัฒน์พงษ์ กรรมการผู้จัดการบริษัท ท้อปรสวอย จำกัด
๑๐. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายรัชพล ทองอินทร์
๑๑. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวอริยา ดีทองคำ
๑๒. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายกิตติพงษ์ สัตย์เพริศพราย
๑๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวนภัสสร นกอินทรีย์
๑๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท เอ็ดดูเคชั่น แอนด์ ดีเวลลอปเม้นท์ เอ็กเซพท์ จำกัด
๑๕. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวชญญา เหมเกตรา
๑๖. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายวิโรจน์ สันติประเสริฐ
๑๗. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางวริญญา บุญศิริจันทร์
๑๘. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวปิวิภา ไช้คุณ

๒. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๖ ครั้ง จำนวน ๑๘ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท คุณต สเตชั่น อัลโลแอนซ์ ๒ จำกัด
๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายธนวัฒน์ คำสะอาด
๓. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายศิริชัย ศรีนคร
๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายโสพิศ เมฆจันทร์
๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางนิตยา โทนกกล้า
๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายสิทธิชัย บุญสีสุข
๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายทองคำ บุคดี และนางสาวทิพย์ฤทัย กริ่งไกร
๘. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ทองแท้ แอสเสท จำกัด
๙. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายเกรียงไกร ระไวกลาง
๑๐. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของสิบเอก กิตติวัฒน์ จันทร์เทพ
๑๑. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวอัญมณี อาษาประเสริฐชัย
๑๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายสมชาย ด้านสุขณรงค์
๑๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท กรู๊ป คอนโด แอล ๑๘ จำกัด
๑๔. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายฤทัย สีตะธนี
๑๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ที่ร้อยตรีณิษฐา วัฒนวิสัย และนางฉัตร อาริยะเรืองชุกิก
๑๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายศักดิ์ชัย โชคพานิชย์
๑๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เอดีซี-เจวี 21
๑๘. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายชัยวัฒน์ โตสารเดช

๓. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาคำขอขยายระยะเวลาการนำส่งผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้ารถยนต์ Volvo EX30 และการพิจารณาความเป็นอันตรายของสินค้ารถยนต์ Volvo EX30
๒. ขอให้พิจารณาขยายขอบเขตการบังคับใช้คำสั่งคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัย คำสั่งที่ ๕/๒๕๖๓ เรื่อง ห้ามขายสินค้าหรืออุปกรณ์ที่มีรังสี UVC เป็นการชั่วคราว กรณีสินค้าหลอดไฟ UVC
๓. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC

๔. คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

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

๕. คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณาทบทวนประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕

๒. พิจารณาศึกษาเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในการว่าจ้างติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar) เพื่อควบคุมสัญญา

๓. พิจารณาทบทวนประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕

๔. พิจารณาทบทวนประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕

๖. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาเรื่องร้องเรียนการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค จังหวัดสิงห์บุรี

๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งกับ บริษัท วี เมดิคอล เฮลท์แคร์ จำกัดและบริษัท วานิสสา เมดิแคร์ จำกัด

๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งกับ นายสมศักดิ์ อยู่กรุง

๗. คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิด ที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจรถจักรยานยนต์เรียก

๒. ขอให้พิจารณาดำเนินการเปรียบเทียบความผิดบริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด

๓. ขอให้พิจารณาดำเนินการเปรียบเทียบความผิด นายเชาว์วัฒน์ ทิพย์ศรีบุตร นายพรชัย อินยาวิเลิศ นางสาวหนึ่งฤทัย ชมสมุทร และนายอำนาจ สำราญรินทร์

๘. คณะอนุกรรมการไต่ถามเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๙ ได้ทำการไต่ถามข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๒๙ ครั้ง เรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๔๗ เรื่อง ผู้ร้อง จำนวน ๔๘ ราย ไต่ถามสำเร็จ จำนวน ๒๐ เรื่อง ไต่ถามไม่สำเร็จ จำนวน ๒๗ เรื่อง และจำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย ๕๒๖,๓๑๗.๐๐ บาท (ห้าแสนสองหมื่นหกพันสามร้อยสิบเจ็ดบาทถ้วน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไต่ถามเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย (บาท)
ด้านยานยนต์	๓	๓	๓	๑	๒	-
ชุดที่ ๒ (ด้านสัญญา)	๔	๘	๘	๔	๔	๒๔๐,๐๐๐.๐๐
ชุดที่ ๓ (ด้านฉลาก)	๔	๙	๙	๔	๕	๑๓๘,๐๐๐.๐๐
ชุดที่ ๔ (ด้านโฆษณา)	๓	๔	๔	๒	๒	๗๕,๐๐๐.๐๐
ชุดที่ ๕ (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง)	๑	๒	๓	๒	-	๓๗,๑๖๒.๐๐
ชุดที่ ๗ (ด้านสินค้าและบริการ)	๔	๔	๔	๒	๒	๓,๕๕๕.๐๐
ด้านเวชกรรม ทันตกรรม สถานเสริมความงาม	๑	๑	๑	-	๑	-
ประจำจังหวัด	๙	๑๖	๑๖	๕	๑๑	๓๒๖๐๐.๐๐
รวม	๒๙	๔๗	๔๘	๒๐	๒๗	๕๒๖,๓๑๗.๐๐

๑๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๙ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนวความพึงพอใจ ของผู้รับบริการผ่านช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ ร้อยละ ๙๙.๒๔

- | | |
|--|-----------------|
| ๑) แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม | จำนวน ๓๑๒ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐ % | |
| ๒) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) | จำนวน ๓๑๒ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๙.๖๘ % | |
| ๓) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ | จำนวน ๒,๘๖๑ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๐๔ % | |
