

สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค และรายงานผลการดำเนินงาน
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙
(เดือนกรกฎาคม 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

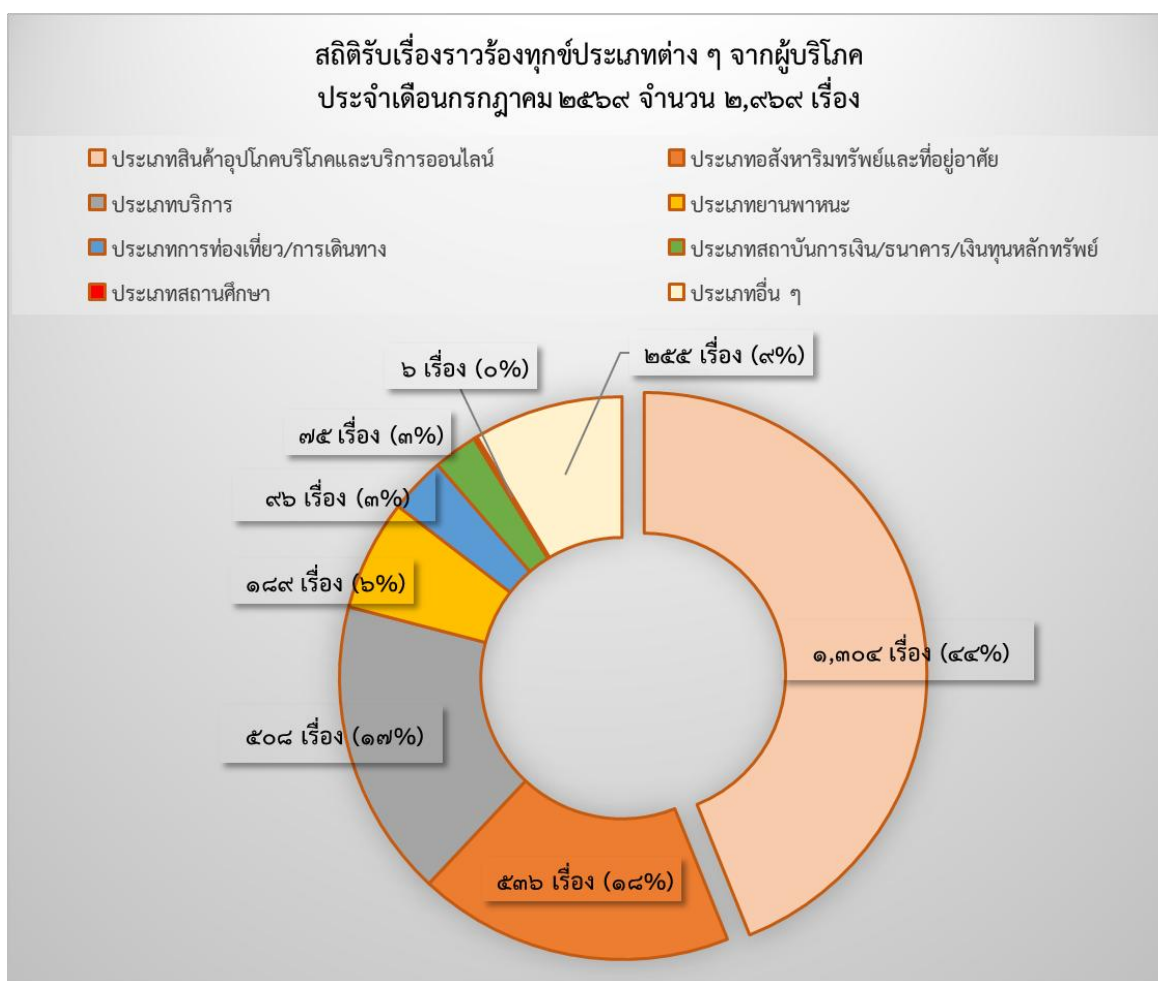
สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙	ก
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑
๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑๕
๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค และการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๖
๔. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค	๑๗
๕. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล	๑๗
๖. การจดทะเบียน และการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง	๑๘
๗. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๒๐
๘. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค	๒๑
๙. ข่าวเด่นประจำเดือน	๒๒
๑๐. การจัดประชุมสัมมนา	๕๗
๑๑. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ	๖๑
๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๖๔

**สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค
และผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙**

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค (ส่วนกลาง/กทม. และส่วนภูมิภาค)
ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒,๙๖๙ เรื่อง

แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

๑.๑ สถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ที่เข้ามามากที่สุด

ประเภทเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับ		
ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)
๑.	ซื้อขายสินค้าออนไลน์ อาทิ - ของรางวัล/คูปอง ที่สะสมถูกยึดจากแพลตฟอร์ม - แพลตฟอร์มจัดส่งของล่าช้า ไม่ตรงปก - บริการดิจิทัล/ค่าเช่า/ค่าสมัครสมาชิกของแพลตฟอร์ม - สินค้าประเภทอื่น ๆ	๔๓๓ ๙๘ ๗๕ ๓๘ ๒๒๒
๒.	สินค้าบริโภค	๒๔๗
๓.	อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๒๔๖
๔.	รถยนต์	๑๗๐
๕.	ศูนย์บริการ	๑๕๔

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๐๖๗ เรื่อง ผู้บริโภค ๑,๐๗๑ ราย เป็นเงิน ๙๗,๓๘๘,๕๘๙.๐๐ บาท (เก้าสิบเจ็ดล้านสามแสนแปดหมื่นแปดพันห้าร้อยแปดสิบเก้าบาทถ้วน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ส่วนบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์	๓๓๘	๓๓๘	-
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๒๙	๓๓	๓๙๕,๘๙๗.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๕๗๒	๕๗๒	๓๐๐,๗๗๘.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๖๗	๖๗	๙๖,๖๘๙,๒๑๔.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๕๔	๕๔	๒,๗๐๐.๐๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๗	๗	-
รวม	๑,๐๖๗	๑,๐๗๑	๙๗,๓๘๘,๕๘๙.๐๐

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

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านๆ มาด้วย)

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินการรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๘ ราย เป็นเงิน ๖๒๐,๑๙๖.๐๐ บาท (หกแสนสองหมื่นหนึ่งร้อยเก้าสิบบาทถ้วน)

๔. การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑๑ คดี ผู้บริโภค ๑๕ ราย เป็นเงิน ๒,๔๔๐,๖๗๓.๐๐ บาท (สองล้านสี่แสนสี่หมื่นหกกร้อยเจ็ดสิบบาทถ้วน)

๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒ คดี ผู้ประกอบการ จำนวน ๔ ราย เป็นเงิน ๑๐๐,๐๐๐.๐๐ บาท (หนึ่งแสนบาทถ้วน)

๖. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

ได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล จำนวน ๖ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๖ ราย เป็นเงิน ๔๒๓,๘๖๑.๐๐ บาท (สี่แสนสองหมื่นสามพันแปดร้อยหกสิบบาทถ้วน)

๗. ข้อมูลการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

๗.๑ การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน จำนวน ๒๐ ราย

๗.๒ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง จำนวน ๒๔ ราย

๘. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ

ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์การประกอบธุรกิจต่าง ๆ ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ดังนี้

๘.๑ ตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป จำนวน ๓๒ ราย ๕๐ ตัวอย่าง

๙. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๖๑๘ เรื่อง/ครั้ง/เล่ม/สื่อ

๑๐. ข่าวเด่นประจำเดือน

มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒๖ เรื่อง ได้แก่ (๑) สคบ. ร่วมรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น : คมเข้ม “สกุขชี” ไม่ได้มาตรฐาน (๒) สคบ. ลงพื้นที่ตรวจตลาดแบบตรง เสริมความเชื่อมั่นผู้บริโภค (๓) “ศุภมาส” ปิดเคสพุลวิลล่าชะอำ ผู้เสียหายพอใจ หลังได้รับการเยียวยา (๔) สคบ. ลุยตรวจธุรกิจเสริมความงาม คมสัญญาเป็นธรรมเพื่อผู้บริโภค (๕) สคบ. ร่วมรายการ “สนามเป้า บรรเทาทุกข์” ประเด็น : จ่ายเงินซื้อรถมือสองไม่ได้รถ (๖) สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบเชิงรุกร้านอาหารบุฟเฟต์ ในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร และจังหวัดนนทบุรี ยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภค (๗) สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบการโฆษณาภายในงาน Commart UltraForce ณ ไบเทค บางนา ย้ำผู้ประกอบการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค (๘) “ศุภมาส” สั่ง สคบ.-ปคบ. ล่าแก๊งรับกดบัตรคอนเสิร์ต หลอกโอนเงิน เร่งช่วยผู้เสียหาย (๙) ศุภมาสสั่งลุย ! เร่งช่วยเหลือแพ็กเกจจุ่มเร้ากว่า ๑๕๐ ราย (๑๐) สคบ. ร่วมรายการ NBT มีคำตอบ ประเด็น : เลมอน ลอว์ พิทักษ์ผู้บริโภค : สินค้าพังทำอย่างไร? (๑๑) “ศุภมาส” โชว์ผลงาน สคบ. ๒ เดือน ชดเชยผู้บริโภค กว่า ๒๒ ล้าน เดินหน้า Lemon Law คุ้มครองคนซื้อของชำรุด เร่งจับมือทุกหน่วยงาน ลุยสะสางทุกเคส (๑๒) “ศุภมาส” ผนึก สคบ.-ตร.-อย. ทลายโกดังยาลดอ้วนมรณะ! ไร้ อย. ยึดของกลางกว่า ๑๐,๐๐๐ ชิ้น มูลค่ากว่า ๓ ล้านบาท (๑๓) สคบ. ร่วมรายการ “สนามเป้าบรรเทาทุกข์” ประเด็น : อาหารเสริมปลอม สวม อย.

หลวงโลก (๑๔) “ศุภมาส” ยกระดับคุ้มครองกิจเสริมความงาม ส่ง สคบ.ประสานตำรวจ - แพทย์สภาดำเนินคดี ตัดวงจรหมอเถื่อน (๑๕) สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจ “แผ่นเหล็กเมทัลชีท” ในพื้นที่จังหวัดจันทบุรี จังหวัดระยอง และจังหวัดชลบุรี (๑๖) “ศุภมาส” ใช้แนวทาง “Lemon Law” ส่ง สคบ. ตรวจสอบ “รถยนต์ ไฟฟ้า” ทั่วประเทศ (๑๗) “ศุภมาส” ผนึก “สคบ.-กทพ.-ตร.” เปิดปฏิบัติการนำร่องตรวจอุ้มรถ ๕ จุดใหญ่ย่าน วิภาวดี คุมเข้ม “หลักฐานการรับเงิน” หลังพบร้องเรียนพุ่งกว่า ๑,๗๐๐ เรื่อง พร้อมยกระดับสู่การตรวจ ทั่วประเทศ (๑๘) “ศุภมาส” ส่ง สคบ. เร่งช่วยเหลือผู้เสียหายคดีร้านต้นไม้ออนไลน์ เบี้ยวส่งสินค้า พร้อมเตรียมฟ้อง คดีแพ่งแทนผู้บริโภค หากไม่ได้รับการเยียวยา (๑๙) ประเดิมชัย ลุยต่อ หารื้อธุรกิจเสริมความงาม ยกระดับ - รักษาสิทธิผู้บริโภค(๒๐) “ศุภมาส” รับลูกมติ กพข. ชี้ สคบ. นำร่อง คุม “ค่าไฟอะพาร์ตเมนต์” ก่อนใคร ลั่นส่วนลดต้องถึงมือผู้เช่า ใครบวกก่าไรเจอทั้งจำทั้งปรับ (๒๑) “ศุภมาส” ห่วงชาวพุทธ โดนพิษสังฆทานไร้ฉลาก - ด้อยคุณภาพ ก่อนวันพระใหญ่ นำทีมลุยตรวจย่านเสาชิงช้า ลั่น “ของต้องดี ฉลากต้องครบ ราคาต้องชัด” (๒๒) สคบ. เดินหน้าขยายความร่วมมือไทย-อาร์เมเนีย ยกระดับความปลอดภัยสินค้า เสริมเครือข่ายคุ้มครอง ผู้บริโภคระหว่างประเทศ (๒๓) สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ผลิต - จำหน่ายแผ่นเหล็กเมทัลชีท จ.นครราชสีมา พบฝ่าฝืนกฎหมายฉลากสินค้า เตรียมดำเนินการตามกฎหมาย (๒๔) สคบ. ลุยตรวจฉลากรถยนต์ - EV สร้างความ มั่นใจผู้บริโภคก่อนตัดสินใจซื้อ (๒๕) ชาวดีคนใช้รถ! “ศุภมาส” เปิดตัว E-book รถยนต์ ครอบคลุม รถ EV - มือสอง ปิดช่องโหว่ “ชำรุด - ลอยแพ - ราคาดี” (๒๖) “ศุภมาส” ลุยปรารถ EV ๖๘๓ คำร้อง ! สคบ. พร้อมฟ้องแทน ผู้บริโภค

๑๑. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๔ ครั้ง ได้แก่ (๑) โครงการแก้ไข ปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสินค้าออนไลน์ (๒) โครงการให้ความรู้เสริมสร้างความเข้มแข็งให้ภาคีเครือข่าย คุ้มครองเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคกับการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และการบริการดิจิทัล ร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จังหวัดนครราชสีมา (๓) โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพิจารณา ร่างกรอบแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการ ประเด็นสินค้าออนไลน์ (๔) โครงการ E-Marketplace สีขาว

๑๒. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/ คณะอนุกรรมการ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	จำนวน ครั้ง	จำนวน เรื่อง
ส่วนกลาง		
คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก	๑	๒
คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา	๑	๒
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป	๔	๑๘
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์	๗	๒๒
คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า	๔	๖
คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน	๒	๓
รวม	๑๙	๕๓

๑๒.๑ คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องราวร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ย เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับ การชดเชย (บาท)
รวม	๑๗	๒๗	๒๐	๑๔	๑๓	๔๕๑,๗๒๓.๐๐

๑๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้อยละ ๙๙.๐๒

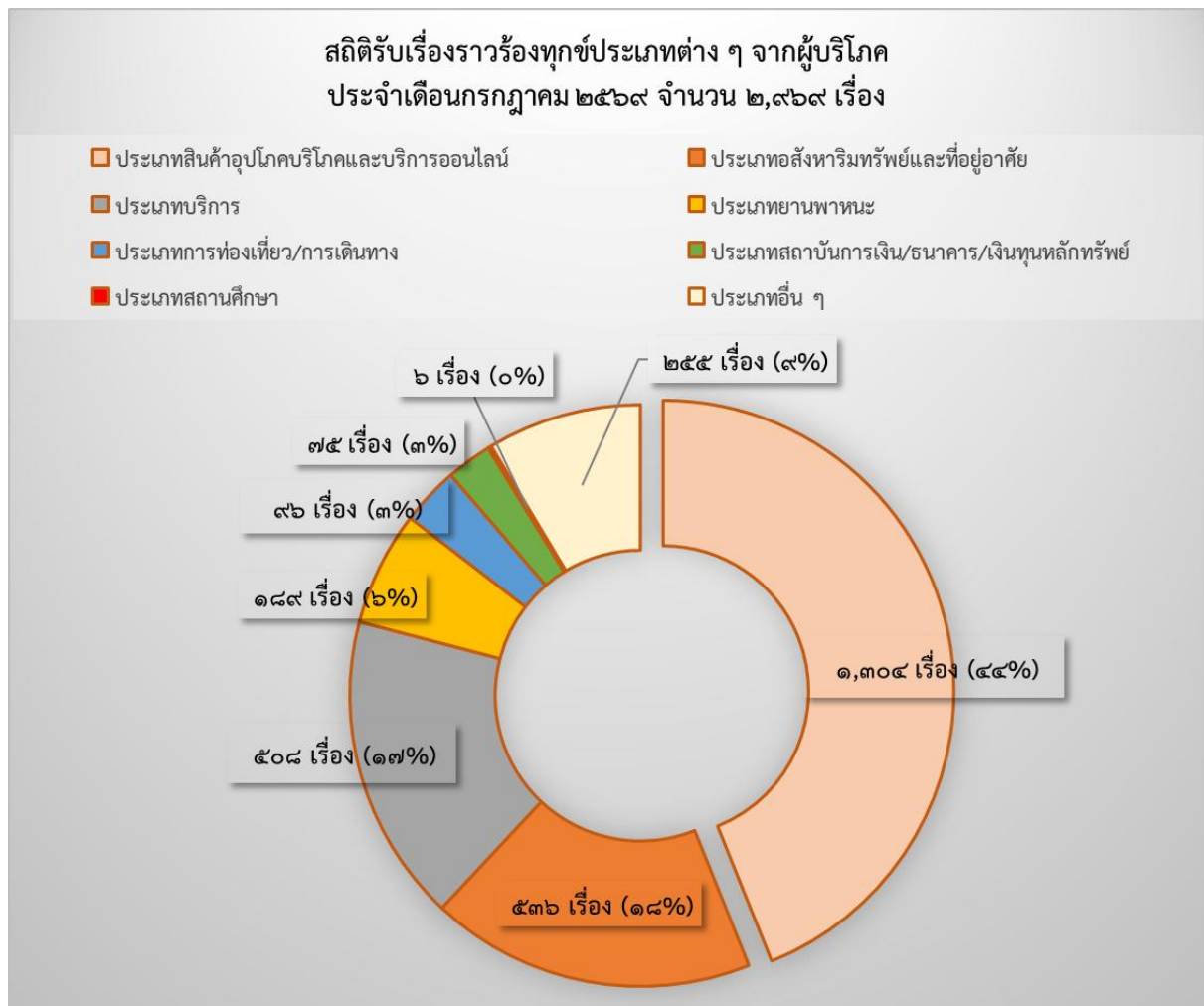


สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักนายกรัฐมนตรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙)

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

**๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค
(ส่วนกลาง/กทม. และส่วนภูมิภาค)**

๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒,๙๖๙ เรื่อง รายละเอียดดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

ช่องทางร้องทุกข์ : สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ สิงหาคม 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 ซึ่งในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์จำนวน ๒,๙๖๙ เรื่อง ดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์จำนวน ๑,๓๐๔๙ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๔๓๓)	ถูกเอาัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ๓๔๐
	ปฏิเสธการคืนเงินและสินค้าล่าช้า ๖๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๒๐
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๓
	สินค้าชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้ ๒
สินค้าบริโภค (๒๔๗)	การส่งเสริมการขายไม่เป็นไปตามที่โฆษณา ๑๐๕
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า ๑๐๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๒๙
	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ๑๐
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา ๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๑๓๒)	สินค้าชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้ ๘๒
	สินค้าไม่ได้มาตรฐาน ๓๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๙
เครื่องมือสื่อสาร (๘๑)	สินค้าชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้ ๔๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑๓
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท ๑๓
	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๓
	สินค้าไม่ได้มาตรฐาน ๒
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๘๐)	สินค้าไม่ได้มาตรฐาน ๔๑
	สินค้าชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้ ๒๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑๑
	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง ๑
สินค้าอุปโภค (๗๙)	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ๒๒
	สินค้าชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้ ๑๙
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า ๑๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑๖
	ตรวจสอบราคาสินค้า ๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
พันธุ์ไม้ทุกประเภท (๓๙)	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ๓๒ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๖ ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๓๖)	สินค้าชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้ ๒๔ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๕ ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ๓ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๒ การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๑ ปฏิเสธการคืนเงินและสินค้าล่าช้า ๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๓๓)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑๕ ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ๘ สินค้าชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้ ๔ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๓ การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๒ ยกเลิกการสั่งซื้อ/การจอง ๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๓๐)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๒๐ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๕ ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ๔ สินค้าชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้ ๑
เฟอร์นิเจอร์ (๒๙)	สินค้าไม่ได้มาตรฐาน ๑๑ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๘ สินค้าชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้ ๕ ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ๕
รองเท้าทุกประเภท (๑๓)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๕ ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ๔ ไม่ได้มาตรฐาน ๓ สินค้าชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้ ๑
อะไหล่รถทุกประเภท (๑๑)	สินค้าชำรุด ๕ ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ๓ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๓
เครื่องประดับ (๑๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๔ ตรวจสอบการทำงานของบริษัท ๔ การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๓
เวชภัณฑ์ยา (๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๕ ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ๔
กระเป๋าทุกประเภท (๖)	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ๔ สินค้าชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้ ๑ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑
วัดมณฑล (๕)	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ๓ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑
เครื่องใช้สำนักงาน (๔)	สินค้าชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้ ๒ สินค้าไม่ได้มาตรฐาน ๑ ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น ๑
สาธารณูปโภค (๔)	โฆษณาเกินจริง ๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
โมเดล/ฟิกเกอร์ (๓)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา สินค้าชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑ ๑ ๑
วัสดุก่อสร้าง (๓)	สินค้าไม่ได้มาตรฐาน ยกเลิกการสั่งซื้อ/การจอง ๒ ๑
สัตว์เลี้ยง (๓)	ถูกเอารถเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ๓
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๓)	โฆษณาเกินจริง ๓
หนังสือ/นิตยสาร (๒)	สินค้าชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑ ๑
อุปกรณ์กีฬา (๒)	สั่งซื้อแล้วไม่ได้รับสินค้า ๒
อุปกรณ์ต่อพ่วงรถทุกประเภท (๒)	สินค้าชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้ ๒
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๑)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง ๑
เครื่องใช้ในครัวเรือน (๑)	สั่งซื้อแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑
ของเล่น (๑)	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ๑
เต็นท์ผ้าใบ (๑)	สินค้าชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้ ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๔ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ จำนวน ๔๓๓ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ถูกเอารถเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ

๒. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๕๓๖ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๒๔๖)	ไม่คืนเงินมัดจำ เงินหลักประกัน ๑๓๕ อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง ๑๐๖ ตัดน้ำตัดไฟ ๓ ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๑ เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป ๑
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๒๖)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืนกรณีก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ ๔๐ ขอให้ตรวจสอบโครงการ ๓๔ ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ ๓๐ ไม่คืนเงินมัดจำ เงินหลักประกัน ๕ มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก ๔ สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ ๓ ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ ๒ ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ ๑ ขอคำปรึกษา ๑ ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ๑ มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย ๑ ไม่ปลูกสร้างตามสัญญา ๑ ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๑ ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จตามสัญญา ๑ แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ๑
บ้านจัดสรร (๕๕)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง ๒๗ ขอให้ตรวจสอบโครงการ ๑๓ การส่งเสริมการขายไม่เป็นไปตามที่โฆษณา ๕ ไม่ปลูกสร้างตามสัญญา ๓ ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ ๓ ไม่คืนเงินมัดจำ เงินหลักประกัน ๒ ขอคำปรึกษา ๑ ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ ๑
ว่าจ้างก่อสร้าง (๔๙)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน ๓๔ มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จตามสัญญา ๑๓ มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง ๑ มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย ๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๓๐)	ไม่คืนเงินมัดจำ เงินหลักประกัน ๓๐
ที่ดิน (๒๙)	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์ ๒๘ ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๑)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า จำนวน ๒๔๖ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่คืนเงินมัดจำ เงินหลักประกัน

๓. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ จำนวน ๔๙๘ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ศูนย์บริการ (๑๕๔)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๔๔
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๑๒๒)	ขอเงินคืนเนื่องจากยังไม่ได้ใช้บริการ	๙๔
	ได้รับบาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑๕
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๕
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๕๐)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๒๗
	บริการล่าช้า	๑๐
	สินค้าเสียหายระหว่างขนส่ง	๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
Internet (๓๔)	ค่าบริการเกินจริง	๑๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๐
	สัญญาณ Hispeed Internet ช้า	๖
	ขอคำปรึกษา	๕
ประกันภัย (๓๒)	ตรวจสอบการให้บริการของบริษัท	๒๑
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๑๑
สัญญาบริการ (๒๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญาที่ตกลงไว้	๑๗
	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
ร้านอาหาร (๑๙)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข/สิทธิประโยชน์	๑๐
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	ราคาไม่เหมาะสม	๒
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๑
	อาหารเป็นพิษ/เน่าเสีย	๑
	ไม่สะอาด	๑
ฟิตเนส (๑๔)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๓
	ค่าใช้บริการสูงเกินความจริง	๑
โรงพยาบาล/คลินิก (๑๓)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑๓
อู่ซ่อมรถ (๑๑)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๕
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๓
	ซ่อมล่าช้า	๓
ห้างสรรพสินค้า (๘)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๗
	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๑
บัตรชมการแสดง (๗)	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๗

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
รถเช่า (๖)	ถูกเอารถไปเปรียบจากผู้ประกอบการ ๖
เนอร์สซิ่งโฮม (๔)	ขอเงินค่ามัดจำคืน ๓ ไม่ดำเนินการตามสัญญา ๑
โทรศัพท์ (๓)	ค่าใช้บริการสูงเกินความจริง ๓
ปัมน้ำมัน/LPG/NGV (๒)	เลือกให้บริการ ๒
เนอร์สเซอรี่ (๑)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม ๑
ที่จอดรถ (๑)	ถูกเอารถไปเปรียบจากผู้ประกอบการ ๑
แคมเปญ (๑)	คอมมิชชั่น ๑
ร้านขายสัตว์เลี้ยง (๑)	ตรวจสอบอายุของสัตว์เลี้ยง ๑
ไฟฟ้า (๑)	ค่าบริการเกินจริง ๑
คู่มือส่วนลด (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม (๑)	ตรวจสอบการใช้บริการ ๑
ประกันชีวิต (๑)	ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์ ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ศูนย์บริการ จำนวน ๑๕๔ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบการให้บริการ

๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ จำนวน ๑๘๙ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
รถยนต์ (๑๗๐)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๕๑
	ความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ ๔๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืนกรณีไม่ส่งมอบรถ ๓๖
	ไม่ปฏิบัติตามข้อเสนอที่ระบุไว้ในสัญญา ๑๕
	ไม่มีสมุดทะเบียนรถยนต์ส่งมอบให้กับผู้บริโภค ๑๑
	ขอให้ชดเชยค่าเสียหาย ๗
	การซ่อมรถที่ไม่ได้มาตรฐานและส่งมอบรถคืนล่าช้า ๔
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ๓
	ขอประណหนี้/ไม่มีเงินจ่าย ๑
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ ๑
รถจักรยานยนต์ (๑๓)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๗
	ไม่มีสมุดทะเบียนรถยนต์ส่งมอบให้กับผู้บริโภค ๒
	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์ ๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืนกรณีไม่ส่งมอบรถ ๑
รถยนต์มือสอง (๒)	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ ๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืนกรณีไม่ส่งมอบรถ ๒
รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า (๒)	ความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ ๒
รถจักรยาน (๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑
รถยนต์ไฟฟ้า (๑)	ความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ จำนวน ๑๗๐ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง จำนวน ๙๖ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
โรงแรม (๔๑)	ขอเงินคืนเนื่องจากไม่ปฏิบัติตามข้อเสนอที่ระบุ	๒๗
	ถูกเอารถเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๗
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๔๐)	ขอคืนค่าโดยสาร/ถูกยกเลิกเที่ยวบิน	๒๘
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๗
	ตรวจสอบการให้บริการของบริษัท	๓
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๑๐)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๗
	ไม่ดำเนินการตามสัญญาที่ตกลงไว้	๑
	ถูกเอารถเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
รีสอร์ท (๓)	ถูกเอารถเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๒
	ขอเงินคืนเนื่องจากไม่ปฏิบัติตามข้อเสนอที่ระบุ	๑
ตัวแทนจำหน่าย (๒)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ขอเงินคืนเนื่องจากไม่ปฏิบัติตามข้อเสนอที่ระบุ	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ โรงแรม จำนวน ๔๑ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

๖. ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ จำนวน ๗๕ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
เช่าซื้อ (๔๓)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๓๓
	ค่าปรับสูงเกินจริง ๘
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๒
สินเชื่อ (๑๓)	พฤติกรรมการทวงหนี้ ๖
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป ๒
	ขอคำปรึกษา ๑
	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ๑
	กู้ไม่ผ่าน ๑
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย ๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม ๑
บัตรเครดิต (๘)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๕
	ไม่ได้ใช้บัตร ๒
	ขอเงินคืน ๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๘)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ๓
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป ๒
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม ๒
	พฤติกรรมการทวงหนี้ ๑
ธนาคาร (๓)	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป ๒
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ เช่าซื้อ จำนวน ๔๓ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง

๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา จำนวน ๖ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สถาบัน (๓)	ขอเงินคืนเนื่องจากไม่ดำเนินการตามข้อตกลง ๓
สถานศึกษา (๒)	ขอเงินคืนเนื่องจากไม่ดำเนินการตามข้อตกลง ๒
การศึกษานอกโรงเรียน (๑)	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

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

๘. ประเภทอื่น ๆ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ จำนวน ๒๕๕ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอื่น ๆ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อื่น ๆ (๒๕๕)	ไม่ระบุ ๒๕๕

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อื่น ๆ จำนวน ๒๕๕ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ระบุ

ตารางสถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ ที่เข้ามามากที่สุด และแนวทางแก้ไขปัญหา เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙

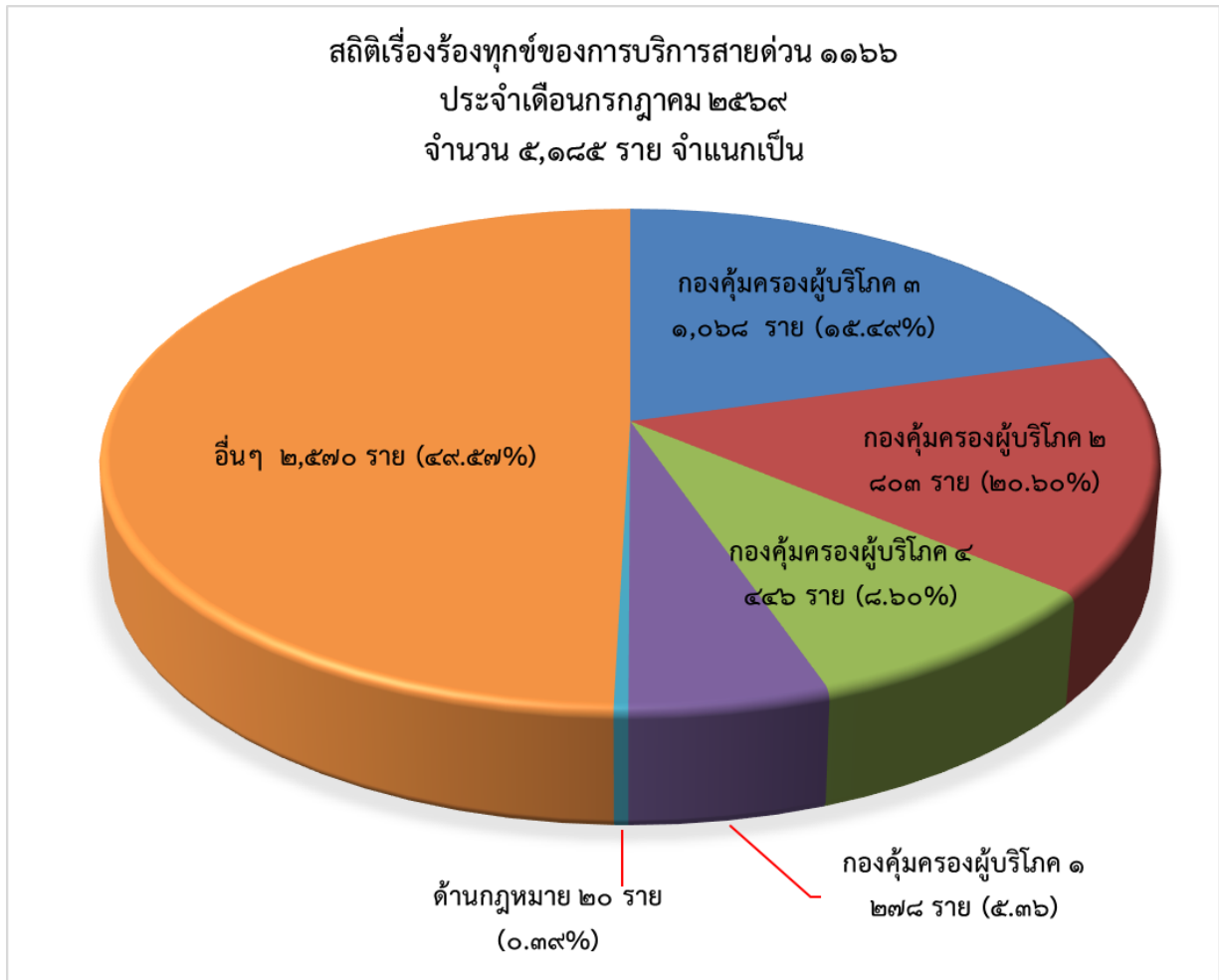
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๔๓๓)	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ปฏิเสธการคืนเงินและสินค้าล่าช้า สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง สินค้าชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้	๓๔๐ ๖๘ ๒๐ ๓ ๒
อันดับที่ ๒ สินค้าบริโภค (๒๔๗)	การส่งเสริมการขายไม่เป็นไปตามที่โฆษณา ตรวจสอบคุณภาพสินค้า สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ไม่ตรงตามที่เสนอขาย การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๑๐๕ ๑๐๑ ๒๙ ๑๐ ๑ ๑
อันดับที่ ๓ อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๒๔๖)	ไม่คืนเงินมัดจำ เงินหลักประกัน อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง ตัดน้ำตัดไฟ ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๑๓๕ ๑๐๖ ๓ ๑ ๑
อันดับที่ ๔ รถยนต์ (๑๗๐)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืนกรณีไม่ส่งมอบรถ ไม่ปฏิบัติตามข้อเสนที่ระบุไว้ในสัญญา ไม่มีสมุดทะเบียนรถยนต์ส่งมอบให้กับผู้บริโภคร ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย การซ่อมรถที่ไม่ได้มาตรฐานและส่งมอบรถคืนล่าช้า ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๕๑ ๔๑ ๓๖ ๑๕ ๑๑ ๗ ๔ ๓ ๑ ๑
อันดับที่ ๕ ศูนย์บริการ (๑๕๔)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๕๔

จากสภาพปัญหาสถิติเรื่องร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นมาจากหลายปัจจัย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับข้อสัญญา ข้อกฎหมาย ข้อเท็จจริง แนวทางปฏิบัติ และดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับผู้บริโภคในเบื้องต้น โดยเชิญคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อหาข้อยุติ หากคู่กรณีไม่สามารถเจรจาตกลงกันได้ เจ้าหน้าที่จะรวบรวมข้อเท็จจริงเสนอคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง 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 ๕,๑๘๕ ราย ขอรับคำปรึกษา/รับเรื่องร้องทุกข์/ติดตามผล/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ จำนวน ๕,๑๘๕ ราย

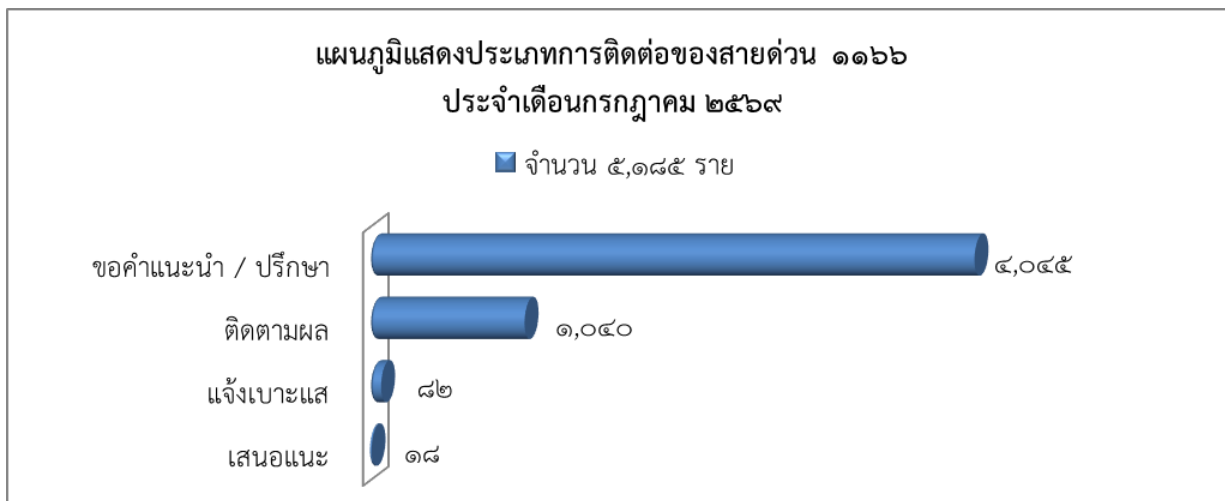
แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



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

ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖ : สามารถจำแนกประเภทเรื่องการติดต่อ ดังนี้

แผนภูมิแสดงประเภทการติดต่อการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



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

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

๒.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวยุติจากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๐๖๗ เรื่อง ผู้บริโภค ๑,๐๗๑ ราย เป็นเงิน ๙๗,๓๘๘,๕๘๙.๐๐ บาท (เก้าสิบเจ็ดล้านสามแสนแปดหมื่นแปดพันห้าร้อยแปดสิบเก้าบาทถ้วน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ส่วนบริหารงานเรื่องราวยุติจากผู้บริโภค	๓๓๘	๓๓๘	-
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๒๙	๓๓	๓๙๕,๘๙๗.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๕๗๒	๕๗๒	๓๐๐,๗๗๘.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๖๗	๖๗	๙๖,๖๘๙,๒๑๔.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๕๔	๕๔	๒,๗๐๐.๐๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๗	๗	-
รวม	๑,๐๖๗	๑,๐๗๑	๙๗,๓๘๘,๕๘๙.๐๐

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

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมาด้วย)

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙ ได้รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวนผู้ประกอบการ ที่ถูกดำเนินคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๑	๘	๖๒๐,๑๙๖.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๒๒	๒๔๐	๔๑๙,๑๕๗,๙๕๖.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๗	๗	๙๒๓,๒๙๕.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	-	-	-
รวม	๑	๘	๖๒๐,๑๙๖.๐๐

๔. ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมติให้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ซึ่งในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวนคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๔	๘	๓๙๕,๘๙๗.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๓	๓	๒๗๓,๓๗๘.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๔	๔	๑,๗๗๑,๓๙๘.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	-	-	-
รวม	๑๑	๑๕	๒,๔๔๐,๖๗๓.๐๐

๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

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

กรณีความผิด	จำนวนผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกเปรียบเทียบความผิด		
	คดี	ราย	จำนวนเงิน ที่เปรียบเทียบปรับ
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	-	-	-
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	-	-	-
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๒	๔	๑๐๐,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	-	-	-
ด้านความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	-	-	-
ขัดหนังสือเรียก (ไม่มาให้ถ้อยคำตามหนังสือเรียก)	-	-	-
รวม	๒	๔	๑๐๐,๐๐๐.๐๐

๖. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล ซึ่งในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ชื่อจำเลย	ผลการดำเนินการ ยึด-อายัด	จำนวน (คดี)	จำนวน ผู้บริโภค (ราย)	จำนวนเงิน (บาท) ที่ยึด-อายัด
นางณิตาภา เจริญศิลป์	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๑๒๖,๐๘๕.๐๐
บริษัท พีพีเอส.อโต้ลิส จำกัด	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๒๖,๐๐๓.๐๐
บริษัท เอสแอสล่า คลินิก จำกัด	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๓๕,๖๗๗.๐๐
นางสมปอง พงษ์สุทธิ	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๒๑,๒๑๐.๐๐
นายชยกร ปองจันทร์คำ	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๗๓,๑๐๒.๐๐
นายกตัญญู หรือวัชรชัยนันท์ รัชโรจวงนิช หรือ ณอมพงษ์นาวิน	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๑๔๑,๗๘๔.๐๐
รวม		๖	๖	๔๒๓,๘๖๑.๐๐

๗. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙ จำนวน ๒๐ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๑ ราย ได้แก่

๑. บริษัท อาร์ไอ เวิลด์ (ไทยแลนด์) จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑๙ ราย ได้แก่

๑. บริษัท แอนท์รูม จำกัด
๒. บริษัท พีเอชแอล ออโต้(ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัท อีสเทิร์น เฮิร์บ จำกัด
๔. บริษัท เยส โกลบอล (ไทยแลนด์) จำกัด
๕. บริษัท กล้า เนเจอร์ จำกัด
๖. บริษัท ฟู้ดแพชชั่น จำกัด
๗. บริษัท เอ็นพีทีดับเบิลยู เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด
๘. บริษัท บริษัท เค เซอรา จำกัด
๙. บริษัท บริษัท เจนนิส บีน จำกัด
๑๐. บริษัท น้ำมันบริโภคไทย จำกัด
๑๑. บริษัท เอสไอเอส เทรด จำกัด
๑๒. บริษัท สยาม ฟู้ดส์ แอนด์ เบฟเวอร์เรจ โซลูชั่น จำกัด
๑๓. บริษัท วิโรจน์รัตน์ เมเนจเม้นท์ จำกัด
๑๔. บริษัท เอสพีเอส เมทัลชีท เทรดตั้ง ๒๐๑๙ จำกัด
๑๕. บริษัท ธนดิถ มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
๑๖. บริษัท พ.ปิยะ อินเตอร์เนชั่นแนลเทรดดิ้ง จำกัด
๑๗. บริษัท ทีทีซีอาร์ ฟาร์มมา จำกัด
๑๘. บริษัท ยูมิ ลักซูรี่ จำกัด
๑๙. บริษัท อีแก๊ดเจ็ต เทรดตั้ง จำกัด

การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙ จำนวน ๒๔ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๙ ราย ได้แก่

๑. บริษัท กิฟฟารีน กายไลน์ ยูนิต์ จำกัด
๒. บริษัท โลออนมอลล์ จำกัด
๓. บริษัท เมจิเซียน เวลธ์ จำกัด
๔. บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด
๕. บริษัท โคเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด
๖. บริษัท วาเรนสเลิฟ โกลบอล แอตเทรคชั่น เอ็นเนอร์จี้ จำกัด
๗. บริษัท สยามนิวตร้า จำกัด
๘. บริษัท ลิฟ เพียว (ประเทศไทย) จำกัด
๙. บริษัท แบมบู พาวเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑๕ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ภัทยาอุตสาหกรรม จำกัด
๒. บริษัท ใจสายใจ จำกัด
๓. บริษัท ที.ดับบลิว.กรุ๊ป อิมพอร์ต-เอ็กพอร์ต โฮลดิ้ง จำกัด
๔. บริษัท เอส แอนด์ พี ซินดิเคท จำกัด (มหาชน)
๕. บริษัท ออฟฟิศเมท (ไทย) จำกัด
๖. บริษัท ลิฟติง อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด
๗. บริษัท อาโนวิท (ประเทศไทย) จำกัด
๘. บริษัท บางกอก สมาร์ทการ์ด ซิสเต็ม จำกัด
๙. บริษัท พีเอ ออโรรา จำกัด
๑๐. บริษัท โกลโบ ฟู้ดส์ จำกัด
๑๑. บริษัท แอคูเน็ท กอล์ฟ (ประเทศไทย) จำกัด
๑๒. บริษัท ทานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน)
๑๓. บริษัท พีเอ็ม เอสอี จำกัด
๑๔. บริษัท ไลน์ คอมพานี (ประเทศไทย) จำกัด
๑๕. บริษัท จงสถิตย์ฟู้ตแวร์ จำกัด

๘. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

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

๘.๑ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๓๒ ราย ๕๐ ตัวอย่าง ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป	
- ตรวจสอบฉลากสินค้าประเภทเหล็กกล้าทรงแบนเคลือบโลหะที่เคลือบสีและไม่เคลือบสี	๒๓ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๑ ราย
ไม่ถูกต้อง	๒๒ ราย
ตัวอย่าง	๓๘ ตัวอย่าง
- ตรวจสอบฉลากสินค้าประเภทชุดสังฆทานและชุดไทยธรรม	๙ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๘ ราย
ไม่ถูกต้อง	๑ ราย
ตัวอย่าง	๑๒ ตัวอย่าง

๙. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภคโดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	จำนวน	
๑. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๖๑๘	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
๑.๑ การตรวจข่าวประจำวัน	๖๘	เรื่อง
๑.๒ การวิเคราะห์ข่าว	-	เรื่อง
๑.๓ การสื่อต่าง ๆ	๑๑	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
- Infographic	๑๑	เรื่อง
- บทความ	-	เรื่อง
๑.๔ การเผยแพร่	๕๓๗	เรื่อง
(๑) Online	๖	เรื่อง
- Website	๒	เรื่อง
- Facebook	๒	เรื่อง
- Line	๒	เรื่อง
(๒) นิทรรศการ	๕	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	๕๐๐	สื่อ
๑.๕ โครงการ/กิจกรรม	-	ครั้ง
๑.๖ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สคบ.	๒	เรื่อง
(๑) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ	๒	เรื่อง
(๒) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางอิเล็กทรอนิกส์	-	เรื่อง
(๓) การเผยแพร่บทความ	-	เรื่อง

๑๐. ข่าวเด่นประจำเดือน

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙ มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒๖ เรื่อง ดังนี้

๑๐.๑ สคบ. ร่วมรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น : คมเข้ม “สกุซซี่” ไม่ได้มาตรฐาน



เมื่อวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๙ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายให้กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ โดย นายอนุพงษ์ เจริญเวช ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ เข้าร่วมรายการ “สถานีประชาชน” ในประเด็น คมเข้ม “สกุซซี่” ไม่ได้มาตรฐาน สกุซซี่ที่สคบ. ลงตรวจแล้วพบเจมีสองแบบคือ ๑. ไม่มีฉลากที่บรรจุภัณฑ์ว่าสินค้ามีการผลิต และนำเข้ามาโดยใครหรือบุคคลใด ค่าเตือน ข้อควรระวัง วิธีการใช้การเก็บรักษา และแบบที่ ๒. คือมีฉลากแต่ไม่มีภาษาไทยกำกับ จึงมีการอายัดสินค้ามาบางส่วนเพื่อที่จะดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปตามกฎหมายของ สคบ. เนื่องจากสินค้านำเข้ามาจากต่างประเทศ จะต้องมีการจัดทำฉลาก และข้อความตามที่ สคบ. กำหนด และเรื่องของมาตรฐาน เนื่องจากสกุซซี่เป็นของเล่น เมื่อเป็นของเล่นจะต้องมีความปลอดภัยเข้ามาเกี่ยวข้อง ทางสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม หรือ สมอ. มีข้อกำกับดูแล จะต้องมีการไปจดทะเบียนกับทาง สมอ. หากนำสินค้าเข้ามาขาย หากสินค้าผ่านมาตรฐานจะได้รับ มอก.

๑๐.๒ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจตลาดแบบตรงเสริมความเชื่อมั่นผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๙ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายให้ นายบัญชา ผิวอ่อน นิติกรชำนาญการ พร้อมเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔ ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการตลาดแบบตรง ย่านดอนเมือง กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นการกำกับติดตามและสอดส่องการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง ตาม พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ ผลจากการเข้าตรวจสอบพบพนักงานฝ่ายบัญชีของบริษัทฯ ให้ข้อมูลว่าปัจจุบันบริษัทฯ ยังประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงอยู่ตามปกติ โดยจำหน่ายสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์เสริมอาหารและเครื่องสำอาง รวม ๕ รายการ ทั้งนี้ กรรมการบริษัทฯ จะเข้าพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ในวันอังคารที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๖๙ นี้

๑๐.๓ “ศุภมาส” ปิดเคสพุลวิลล่าชะอำ ผู้เสียหายพอใจ หลังได้รับการเยียวยา



เมื่อวันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เปิดเผยถึงความคืบหน้ากรณีเด็กหญิงวัย ๗ ขวบ ถูกกระแสไฟฟ้าจากไฟส่องสว่างริมสระว่ายน้ำดูด ขณะเข้าพักพุลวิลล่าแห่งหนึ่งในอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี เมื่อวันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๙ จนได้รับบาดเจ็บสาหัส โดยตนได้มอบหมายให้ นายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และนายธรรรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการ สคบ. ติดตามช่วยเหลือผู้เสียหายอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง ตามนโยบายของรัฐบาลภายใต้การนำของ นายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี ที่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ล่าสุด คู่กรณีทั้งสองฝ่าย สามารถเจรจาตกลงกันได้ด้วยดี ผู้ประกอบการแสดงความรับผิดชอบในการเยียวยาผู้เสียหายอย่างเหมาะสม จนครอบครัวผู้เสียหายพึงพอใจ และสามารถยุติข้อพิพาทได้โดยผู้บริโภคไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีด้วยตนเอง สะท้อนบทบาทของ สคบ. ในการเป็นตัวกลางช่วยคลี่คลายปัญหาและสร้างความเป็นธรรมให้กับประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม นางสาวศุภมาส กล่าวว่า หลังได้รับเรื่องร้องทุกข์ ตนได้สั่งการให้ สคบ. โดยกองคุ้มครองผู้บริโภค ๑ เร่งดำเนินการเชิญคู่กรณีทั้งสองฝ่ายเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยในชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชุดที่ ๔ จนสามารถหาข้อยุติร่วมกันได้ โดยผู้ประกอบการยินดีคืนเงินค่าที่พักและเงินประกัน พร้อมรับผิดชอบค่ารักษาพยาบาล รวมทั้งให้ความช่วยเหลือเยียวยาเพิ่มเติมเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของครอบครัวผู้เสียหายอย่างต่อเนื่อง จึงกำชับให้ สคบ. ดูแลเรื่องนี้อย่างใกล้ชิด ให้ผู้เสียหายได้รับการเยียวยาโดยเร็ว และไม่ต้องแบกรับภาระเพียงลำพัง ตนยังได้กำชับให้ สคบ. ประสานหน่วยงานท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัดเพชรบุรี ตรวจสอบมาตรฐานระบบไฟฟ้าและความปลอดภัยของสถานประกอบการอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุในลักษณะเดียวกันซ้ำอีก “ทุกเรื่องร้องเรียนที่เข้ามา ดิฉันถือเป็นความเดือดร้อนของประชาชนที่ภาครัฐต้องเร่งเข้าไปแก้ไข ไม่ใช่เพียงรับเรื่องไว้เท่านั้น แต่ต้องติดตามจนเห็นผล เพราะเมื่อประชาชนได้รับความเป็นธรรม ความเชื่อมั่นต่อระบบคุ้มครองผู้บริโภคก็จะเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม ดิฉันกำชับให้ สคบ. ทำงานเชิงรุก ประสานทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งด้านความปลอดภัย มาตรฐานการให้บริการ และการบังคับใช้กฎหมาย เพื่อให้ประชาชนได้รับความคุ้มครองตั้งแต่ก่อนเกิดปัญหา ระหว่างเกิดปัญหา และหลังเกิดปัญหาอย่างครบวงจร ทั้งนี้ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ยังขอความร่วมมือผู้ประกอบการที่พัก พุลวิลล่า และโรงแรมทั่วประเทศ ตรวจสอบระบบไฟฟ้าและแสงสว่างบริเวณสระว่ายน้ำ รวมถึงอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ พร้อมแนะนำให้ผู้ปกครองตรวจสอบความพร้อมของสถานที่ก่อนพาบุตรหลานลงเล่นน้ำทุกครั้ง เพื่อป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้น หากประชาชนพบบริการที่ไม่ได้มาตรฐาน หรือถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภค สามารถร้องเรียนได้ที่ สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖, แอปพลิเคชัน OCPB Connect, เว็บไซต์ www.ocpb.go.th และศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ

๑๐.๔ สคบ. ลุยตรวจธุรกิจเสริมความงาม คมสัญญาเป็นธรรมเพื่อผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะรัฐมนตรีผู้กำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้สั่งการให้ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจเสริมความงาม ตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี นายอนุทิน ชาญวีรกูล ที่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของผู้บริโภค เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) จึงได้มอบหมายให้กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ โดย นายสิริธีร์ พงษ์จิราภรณ์ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ และเจ้าหน้าที่ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการให้บริการเสริมความงามในเขตพื้นที่อำเภอเมืองธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี และอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี รวมทั้งหมด จำนวน ๑๘ แห่ง ซึ่งผลการตรวจสอบเบื้องต้นปรากฏว่าผู้ประกอบการบางรายปฏิบัติไม่ถูกต้องตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๙

ทั้งนี้ สคบ. จะมีการทำหนังสือเรียกเรียกพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการตามกฎหมายในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๑๐.๕ สคบ. ร่วมรายการ “สนามเป่าบรรเทาทุกข์” ประเด็น : จ่ายเงินซื้อรถมือสองไม่ได้รถ



เมื่อวันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๙ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายนิรุจน์ ศรีไกรวิน ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ (สคบ.) เป็นผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เข้าร่วมรายการ “สนามเป่าบรรเทาทุกข์” ในประเด็น จ่ายเงินซื้อรถมือสอง ไม่ได้รถ สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก (ททบ.๕) โดยเป็นการพูดคุยจากกรณีผู้บริโภคซื้อรถกับเต็นท์รถและโอนเงินครบแล้ว แต่ไม่ได้รับรถและไม่ได้รับเงินคืน โดยมีผู้เสียหายจำนวนมากและมูลค่าความเสียหายสูง สคบ. เตรียมตรวจสอบข้อเท็จจริง ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และให้ความช่วยเหลือผู้เสียหายตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมแนะนำให้ผู้เสียหายรวบรวมหลักฐาน เช่น สัญญาซื้อขาย หลักฐานการโอนเงิน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการดำเนินคดีและเรียกร้องสิทธิต่อไป.

๑๐.๖ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบเชิงรุกร้านอาหารบุฟเฟต์ ในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร และ จังหวัดนนทบุรี ยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๙ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการร้านอาหารบุฟเฟต์ในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดนนทบุรี ตามข้อสั่งการของนายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวศุภมาส อิศรภักดี) ซึ่งได้มอบหมายให้ สคบ. โดยกองคุ้มครองผู้บริโภค ๑ นำโดย นางสาวณิชาธิ์ พงษ์ประสิทธิ์ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ จัดทำแผนปฏิบัติการตรวจสอบเชิงรุก โดยบูรณาการมาตรการด้านการบังคับใช้กฎหมายควบคู่กับการให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการและประชาชน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าภาครัฐให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างจริงจัง พร้อมเร่งดำเนินการตรวจสอบผู้ประกอบการร้านอาหารบุฟเฟต์ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลในการลงพื้นที่ครั้งนี้ สคบ. ได้ตรวจสอบผู้ประกอบการร้านอาหารบุฟเฟต์ในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดนนทบุรี จำนวน ๙ แห่ง การตรวจสอบมุ่งเน้นการกำกับดูแลให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และกฎกระทรวงกำหนดข้อความโฆษณาสินค้าหรือบริการที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม พ.ศ.๒๕๖๔ พร้อมทั้งให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามกฎหมายและเป็นธรรมต่อผู้บริโภค สคบ. จะดำเนินการตรวจสอบเชิงรุกอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามกฎหมาย ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารบุฟเฟต์ หากตรวจพบการกระทำที่อาจฝ่าฝืนกฎหมายหรือมีพฤติการณ์เอาเปรียบผู้บริโภค สคบ. จะดำเนินการตามอำนาจหน้าที่อย่างเคร่งครัด เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคและสร้างความเป็นธรรมในการประกอบธุรกิจ

ทั้งนี้ หากผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการใช้บริการร้านอาหารบุฟเฟต์หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม สามารถแจ้งเบาะแสหรือขอคำปรึกษาได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือร้องทุกข์ผ่านทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect และเว็บไซต์ www.ocpb.go.th รวมถึงคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทุกจังหวัด เมืองพัทยา องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นใกล้เคียง

๑๐.๗ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบการโฆษณาภายในงาน Commart UltraForce ณ ไบเทค บางนา ย้ำผู้ประกอบการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๙ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ลงพื้นที่ตรวจสอบการโฆษณาสินค้าและบริการภายในงาน Commart UltraForce ณ ไบเทค บางนา เพื่อกำกับดูแลให้การโฆษณา และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายเป็นไปตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และกฎกระทรวงกำหนดข้อความโฆษณาสินค้าหรือบริการที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม พ.ศ. ๒๕๖๔ การลงพื้นที่ครั้งนี้ เป็นไปตามข้อสั่งการของ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ได้สั่งการให้ สคบ. โดย นายธนรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จึงได้มอบหมายกองคุ้มครองผู้บริโภค ๑ นำโดย นางสาวณิชารีย์ พงษ์ประสิทธิ์ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ เข้าดำเนินการตรวจสอบและกำกับดูแลการโฆษณาในงานแสดงสินค้าและกิจกรรมส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่องตลอดปีงบประมาณ ๒๕๖๙ เพื่อป้องกันการโฆษณาที่อาจเป็นเท็จ เกินจริง หรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิดแก่ผู้บริโภค รวมทั้งสร้างมาตรฐานการประกอบธุรกิจที่เป็นธรรม และเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ ในการตรวจสอบ เจ้าหน้าที่ สคบ. ได้ตรวจสอบป้ายโฆษณา สื่อประชาสัมพันธ์ โปรโมชัน ส่วนลด ของแถม และกิจกรรมส่งเสริมการขายของผู้ประกอบธุรกิจภายในงาน โดยพิจารณาความถูกต้องของข้อความโฆษณา การแสดงรายละเอียด เงื่อนไข และข้อจำกัดของรายการส่งเสริมการขาย ให้มีความครบถ้วน ชัดเจน และไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญของสินค้าหรือบริการ พร้อมทั้งให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการเกี่ยวกับแนวทางการจัดทำโฆษณาให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อป้องกันการกระทำที่อาจเข้าข่ายฝ่าฝืนกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการลงพื้นที่ตรวจสอบงานแสดงสินค้าและกิจกรรมส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่องตลอดปี ๒๕๖๙ เพื่อเฝ้าระวังการโฆษณาที่อาจไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค และหากพบการกระทำที่อาจฝ่าฝืนกฎหมาย จะดำเนินการตามอำนาจหน้าที่อย่างเคร่งครัด เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคและสร้างความเป็นธรรมในการประกอบธุรกิจ

ทั้งนี้ หากผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการใช้บริการหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม สามารถแจ้งเบาะแสหรือขอคำปรึกษาได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือร้องทุกข์ผ่านทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect และเว็บไซต์ www.ocpb.go.th รวมถึงคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทุกจังหวัด เมืองพัทยา องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นใกล้เคียง

๑๐.๘ “ศุภมาส” สั่ง สคบ.-ปคบ. ล่าแก๊งรับกดบัตรคอนเสิร์ต หลอกโอนเงิน เร่งช่วยผู้เสียหาย



เมื่อวันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เปิดเผยถึงกรณีมีกลุ่มผู้เสียหายเข้าร้องทุกข์ต่อ กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค (บก.ปคบ.) หลังจากจ้างร้านค้าออนไลน์ รับกดบัตรคอนเสิร์ตศิลปินไทยและต่างประเทศ โดยถูกเรียกเก็บเงินล่วงหน้าเต็มจำนวน แต่เมื่อไม่สามารถกดบัตร ได้กลับไม่คืนเงินให้ผู้ว่าจ้าง จนสร้างความเสียหายแก่ผู้บริโภคจำนวนมาก ตนจึงได้มอบหมายให้ นายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ดร.พัชรินทร์ ชำศิริพงษ์ เลขาธิการรัฐมนตรีประจำ สำนักนายกรัฐมนตรี และนายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ติดตามเรื่องนี้อย่าง ใกล้ชิด นางสาวศุภมาส กล่าวว่า ได้สั่งการ สคบ. เร่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจ ลักษณะดังกล่าว ว่าเข้าข่ายฝ่าฝืนกฎหมายของ สคบ. หรือไม่ พร้อมประสานการทำงานกับ บก.ปคบ. และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด เพื่อเร่งติดตามผู้กระทำความผิดและช่วยเหลือเยียวยาผู้เสียหายโดยเร็วที่สุด หากพบ การกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย ขอให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่อย่างเด็ดขาดโดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องบูรณาการ ความร่วมมือกัน ทั้งการรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์ และการแจ้งเตือนภัยประชาชน อย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันไม่ให้มีผู้ตกเป็นเหยื่อเพิ่ม พร้อมยืนยันว่าจะไม่ปล่อยให้มีฉาฉวยโอกาสแสวงหาประโยชน์ ของศิลปินหรือกิจกรรมบันเทิงมาหลอกลวงประชาชน ในส่วนของ สคบ. ได้แนะนำประชาชนให้ซื้อบัตรคอนเสิร์ต ผ่านช่องทางจำหน่ายอย่างเป็นทางการของผู้จัดงานหรือผู้ให้บริการที่ได้รับการรับรองเท่านั้น หลีกเลี่ยงการโอนเงิน ล่วงหน้าให้กับบุคคลหรือร้านค้าที่ไม่มีความน่าเชื่อถือผ่านสื่อสังคมออนไลน์ รวมทั้งควรเก็บหลักฐานการโอนเงิน การสนทนา และข้อมูลการทำรายการไว้ทุกครั้ง เพื่อใช้เป็นหลักฐานหากเกิดปัญหา ทุกบาททุกสตางค์ที่ประชาชน เก็บหอมรอมริบเพื่อซื้อบัตรคอนเสิร์ตมีคุณค่า ความฝันของแฟนคลับไม่ควรกลายเป็นช่องทางหาเงินของมิจฉาชีพ รัฐบาลจะใช้ทุกกลไกที่มีเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค และดำเนินการกับผู้กระทำความผิดอย่างถึงที่สุด ขอเตือนประชาชนให้ซื้อ บัตรผ่านช่องทางทางการเท่านั้น หากพบว่าถูกหลอกลวง สามารถร้องเรียนได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ ocpb.go.th หรือศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ สคบ. พร้อมยื่นเคียงข้าง ผู้บริโภคทุกคน

๑๐.๙ ศุภมาสสั่งลุย ! เร่งช่วยเหลือแพ็กเกจจุ่มเรห้กว่า ๑๕๐ ราย



เมื่อวันที่ ๔ กรกฎาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เปิดตัวว่า เมื่อวานนี้ ตนได้รับรายงานกรณี กลุ่มประชาชนชาวไทยมุสลิมจากจังหวัดปัตตานี ยะลา และนราธิวาส ได้รับความเดือดร้อนจากการซื้อแพ็กเกจเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ๑๕ ราย ราชอาณาจักรซาอุดีอาระเบีย แต่ไม่สามารถเดินทางได้ตามกำหนด จึงมอบหมายให้ ดร.พัชรินทร์ ชำศิริพงษ์ เลขาธิการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นผู้แทนลงพื้นที่ทำ อากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อรับฟังข้อร้องเรียนจากผู้ได้รับผลกระทบ และประสานการทำงานร่วมกับ นายเศรษฐ์ ไทยเศรษฐ์ รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงมหาดไทย ซึ่งเดินทางมารับฟังปัญหาด้วยตนเอง ภายหลังได้รับการ ประสานจาก ชากาเรีย สะอิด สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดนราธิวาส เขต ๔ โดยให้ สคบ. บูรณาการการทำงาน ร่วมกับกระทรวงมหาดไทย กรมการท่องเที่ยว สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และศูนย์ดำรงธรรม เพื่อให้การช่วยเหลือ ประชาชนและการดำเนินการตามกฎหมายเป็นไปอย่างรวดเร็ว จากข้อมูลเบื้องต้นของผู้ร้องเรียน พบว่ามีผู้ได้รับ ผลกระทบประมาณ ๑๕๐ คน มูลค่าความเสียหายกว่า ๓.๗ ล้านบาท โดยผู้เสียหายสมัครเข้าร่วมโครงการเดินทางไป ประกอบพิธีฮัจญ์ผ่านองค์กรแห่งหนึ่ง ได้มีการชำระเงินคนละ ๒๕,๐๐๐ บาท จากราคาแพ็กเกจเต็ม ประมาณ ๔๕,๐๐๐ บาท โดยองค์กรอ้างว่าจะรับผิดชอบส่วนต่างเองจากเงินกองทุน ซึ่งจากการตรวจสอบเบื้องต้น กับกรมการท่องเที่ยวพบว่าองค์กรดังกล่าวไม่มีใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว ขณะนี้ผู้เสียหายได้เข้าแจ้งความ ร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน ณ สถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแล้ว และเจ้าหน้าที่ได้จับกุมผู้ต้องหา พร้อมแจ้งข้อกล่าวหาในเบื้องต้น นางสาวศุภมาส กล่าวว่า ตนรู้สึกห่วงใยพี่น้องผู้แสวงบุญทุกคนที่ได้รับผลกระทบ และเข้าใจดีว่าการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์คือความศรัทธาและความตั้งใจของพี่น้องหลายท่านที่เก็บออม เงินมาทั้งชีวิต เมื่อทราบเรื่องจึงสั่งการทันทีให้ สคบ. ลงพื้นที่รับเรื่องร้องเรียนถึงที่ โดยไม่ต้องรอให้พี่น้องเดินทาง มาร้องเรียนเอง สคบ. จะรับข้อมูลของผู้เสียหายทุกรายไว้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ทั้งการตรวจสอบข้อเท็จจริง การไกล่เกลี่ย และการประสานให้ผู้เสียหายได้รับเงินคืนตามสิทธิโดยเร็วที่สุด ล่าสุดวันนี้ สคบ. ได้เร่งเปิดรับเรื่อง ร้องเรียนและรวบรวมข้อมูลผู้เสียหายเพิ่มเติม พร้อมจัดเจ้าหน้าที่ตรวจสอบพยานหลักฐาน เอกสารการชำระเงิน และรายละเอียดสัญญาที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการดำเนินการตามกฎหมาย รวมทั้งประสานกรมการท่องเที่ยว สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ติดตามทรัพย์สินและขยายผลการดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด ควบคู่กับการเร่งกระบวนการไกล่เกลี่ยและติดตามการคืนเงินให้ผู้เสียหายโดยเร็วที่สุด ในกรณีนี้ สคบ. มีอำนาจ

หน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ในการรับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบพฤติการณ์ที่อาจเข้าข่ายละเมิดสิทธิผู้บริโภค และดำเนินการไกล่เกลี่ยเพื่อเยียวยาความเสียหาย โดยจะประสานสำนักงานคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดปัตตานี ยะลา และนราธิวาส เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียหายที่เดินทางกลับภูมิลำเนาแล้ว พร้อมทำงานร่วมกับกรมการท่องเที่ยวและพนักงานสอบสวนอย่างใกล้ชิด เพื่อให้ผู้เสียหายได้รับความเป็นธรรมและได้รับการเยียวยาตามสิทธิโดยเร็วที่สุด ด้าน ดร.พัชรินทร์ กล่าวว่า สคบ. พร้อมรับข้อมูลจากผู้ได้รับผลกระทบทุกราย และจะประสานการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ประชาชนได้รับการคุ้มครองสิทธิและได้รับความเป็นธรรมโดยเร็วที่สุด ตนได้นำความห่วงใยของนางสาวศุภมาสมาฝากถึงประชาชนที่ประสงค์จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ให้ตรวจสอบใบอนุญาตของผู้ประกอบการกับกรมการท่องเที่ยวก่อนชำระเงินทุกครั้ง พิจารณาราคาและรายละเอียดแพ็คเกจอย่างรอบคอบ โดยเฉพาะข้อเสนอที่ราคาต่ำกว่าปกติมาก และเก็บหลักฐานการชำระเงิน สัญญา และข้อมูลการติดต่อไว้เสมอ “ดิฉันขอให้พี่น้องที่ได้รับ ความเสียหายจากการซื้อสินค้า บริการ หรือถูกละเมิดสิทธิในฐานะผู้บริโภคอย่านิ่งนอนใจและอย่าเผชิญปัญหาเพียงลำพัง สามารถร้องเรียนได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๖๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือศูนย์ดำรงธรรม สายด่วน ๑๕๖๗ รัฐบาลพร้อมยื่นเคียงข้างผู้บริโภคทุกคน” นางสาวศุภมาส กล่าว

๑๐.๑๐ สคบ. ร่วมรายการ NBT มีคำตอบ ประเด็น : เลมอน ลอว์ พัทธกิจผู้บริโภค : สินค้าพัง
อย่างไร?



เมื่อวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๙ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายชนะเดช ทวีประพันธ์ ผู้อำนวยการส่วนกฎหมาย เข้าร่วมรายการ NBT มีคำตอบ ในประเด็น : เลมอน ลอว์ พัทธกิจผู้บริโภค : สินค้าพังอย่างไร? เพื่อให้ความรู้และสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับ ร่างพระราชบัญญัติความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า (Lemon Law) ในการสัมภาษณ์ ได้อธิบาย ถึงความหมายและหลักการของร่างพระราชบัญญัติความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. หรือ กฎหมาย Lemon Law รวมถึงสาระสำคัญและสิทธิของผู้บริโภคเมื่อได้รับสินค้าที่ชำรุดบกพร่อง รวมถึงประโยชน์ ที่จะเกิดขึ้นทั้งต่อผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ พร้อมทั้งชี้แจงความคืบหน้าของร่างกฎหมาย ขั้นตอนการพิจารณา ก่อนมีผลบังคับใช้ แนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคตามมาตรฐานสากล ตลอดจนการดำเนินงานของ สคบ. ในการรับ เรื่องร้องเรียนและให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากสินค้าที่ชำรุดบกพร่อง เพื่อสร้างความเป็นธรรม และยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หากผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ สามารถร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรมในทุกจังหวัด หรือสามารถขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือ พูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ฟีปปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง อีกทั้งยังสามารถรับชมรายการ NBT มีคำตอบ ย้อนหลังได้ทาง Facebook NBT-เอ็นบีที

๑๐.๑๑ “ศุภมาส” โชว์ผลงาน สคบ. ๒ เดือน ชดเชยผู้บริโภคกว่า ๒๒ ล้าน เดินหน้า Lemon Law คัดกรองคนซื้อของชำรุด เร่งจับมือทุกหน่วยงาน ลุยสะสางทุกเคส



เมื่อวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๙ ณ ห้องประชุม ๓๐๒ ตึกบัญชาการ ๑ ทำเนียบรัฐบาล นางสาว ศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นประธานการประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (คคบ.) ครั้งที่ ๔/๒๕๖๙ โดยมี นายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ดร.พัชรินทร์ ชำศิริพงษ์ เลขาธิการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมด้วยกรรมการผู้แทนหน่วยงานภาครัฐและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิเข้าร่วมประชุม นางสาวศุภมาส กล่าวว่า นโยบายของ นายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินตลอดจนการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคเป็นอันดับแรก ตั้งแต่กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนไปจนถึงการแก้ปัญหาเชิงรุกในมิติต่าง ๆ พร้อมเดินหาดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิประชาชนอย่างจริงจัง ทั้งนี้ ในรอบ ๒ เดือนที่ผ่านมา ระหว่างเดือนพฤษภาคมถึงมิถุนายน ๒๕๖๙ สคบ. รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวน ๘,๔๖๕ เรื่อง โดยส่วนมากเป็นเรื่องเกี่ยวกับการซื้อขายผ่านช่องทางออนไลน์ ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการได้ง่ายขึ้น แต่ในขณะเดียวกันก็เผชิญกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ในหลายกรณี รัฐบาลจึงต้องมีการปฏิรูปงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้รวดเร็ว เชิงรุก เข้าถึงปัญหา และเห็นผลเป็นรูปธรรมในช่วง ๒ เดือนที่ผ่านมา สคบ. ได้ดำเนินการแทนผู้บริโภค คิดเป็นมูลค่าที่ผู้บริโภคจะได้รับการชดเชยรวมกว่า ๒๒.๖ ล้านบาท ในส่วนของความคืบหน้า แบ่งเป็น ๑) อยู่ระหว่างส่งพนักงานอัยการดำเนินคดี คิดเป็นมูลค่า ๑๔.๕ ล้านบาท ๒) ศาลมีคำพิพากษาให้ผู้ประกอบธุรกิจชดเชย คิดเป็นมูลค่า ๖.๒ ล้านบาท และ ๓) ยุติเรื่องโดยไม่ต้องฟ้องคดี คิดเป็นมูลค่ากว่า ๑.๙ ล้านบาท ที่ประชุม คคบ. วันนี่ยังมีมติให้ดำเนินคดีแพ่งกับผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภคเพิ่มอีก จำนวน ๓๓ คดี มูลค่ารวมกว่า ๖ ล้านบาท ครอบคลุมข้อพิพาทด้านอสังหาริมทรัพย์ที่มีการพิจารณาในที่ประชุมมากที่สุด รองลงมาคือ การให้บริการ สินค้าทั่วไป และการซื้อขายสินค้าออนไลน์ ตามลำดับขณเดียวกัน ที่ประชุมรับทราบความคืบหน้าร่างพระราชบัญญัติความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. หรือร่างกฎหมาย Lemon Law ซึ่งรัฐบาลผลักดันจนผ่านวาระรับหลักการจากสภาผู้แทนราษฎร

แล้วเมื่อเดือนมิถุนายน ๒๕๖๙ ขณะนี้อยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะกรรมการวิสามัญเพื่อถ่วงดุล
รายละเอียด ถือเป็นอีกหนึ่งกลไกสำคัญในการยกระดับสิทธิผู้บริโภค โดยเฉพาะกรณีสินค้าชำรุดบกพร่องหรือไม่
เป็นไปตามที่ผู้ประกอบการโฆษณาไว้ นอกจากการแก้ปัญหาหายกรณี ที่ประชุมยังเห็นชอบมาตรการป้องกันระยะ
ยาว ๓ เรื่องสำคัญ ได้แก่ ๑) ขอให้กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เป็นหน่วยงานหลักในการบูรณาการ
ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการบังคับใช้กฎหมายกับแพลตฟอร์มซื้อขายออนไลน์ต่างชาติดังข้างต้น ๒)
ประสานกระทรวงมหาดไทยกำหนดมาตรการความปลอดภัยบ้านพักพลเรือน โดยให้มีวิศวกรรับรองระบบไฟฟ้า
และส้วมระบายน้ำ พร้อมจัดทำประกันภัยคุ้มครองผู้ใช้บริการ หลังเกิดกรณีไฟรั่วจนมีผู้บาดเจ็บสาหัส ๓) สนับสนุน
การแก้ไขพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒ ให้มีระบบตรวจสอบย้อนกลับ เพื่อให้หน่วยงานรัฐระงับสินค้าไม่
ปลอดภัยได้รวดเร็วและทันทั่วถึง ที่ประชุมยังหารือประเด็นที่สังคมให้ความสนใจ ๒ เรื่องสำคัญ เรื่องแรก คือ
ความปลอดภัยของของเล่นสุขุซซี่ หลัง สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบเมื่อวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๙ และพบสินค้าบาง
รายการไม่แสดงฉลากและไม่มีเครื่องหมาย มอก. ที่ประชุมจึงมีมติขอให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
บูรณาการร่วมกับสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ตรวจสอบเชิงลึก และบังคับใช้กฎหมายกับ
ผู้ผลิตและผู้นำเข้าที่กระทำผิด เรื่องที่สอง คือ กรณีผู้บริโภคเสียชีวิตภายหลังรับประทานผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร
ยี่ห้อหนึ่งที่สั่งซื้อทางออนไลน์ โดย สคบ. ได้รวบรวมข้อเท็จจริงและนัดเจรจาไกล่เกลี่ยในวันที่ ๑๓ กรกฎาคม
๒๕๖๙ พร้อมมีมติมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) เฝ้าระวังการโฆษณาและการจำหน่าย
ผลิตภัณฑ์ดังกล่าวอย่างใกล้ชิด รวมถึงได้มีการบูรณาการข้อมูลระหว่าง สคบ. กองบังคับการปราบปรามการกระทำ
ความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค (บก.ปคบ.) และ อย. นำไปสู่การตรวจค้นแหล่งผลิตสเตรียรอยด์เถื่อน ๓ จุด
ยึดของกลางได้กว่า ๑.๘ ล้านชิ้น มูลค่ากว่า ๕๐ ล้านบาท ถือเป็นการสกัดสินค้าอันตรายก่อนถึงมือประชาชน
ทุกเคสที่ สคบ. ได้เร่งช่วยเหลือผู้บริโภคในห้วง ๒ เดือนที่ผ่านมา ดิฉันได้กำชับให้ทุกหน่วยงานเร่งดำเนินการตาม
มติวันนี้ให้เห็นผลโดยเร็วที่สุด เพราะความปลอดภัยของประชาชนคือสิ่งที่รัฐบาลให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ขอ
เน้นย้ำถึงพี่น้องประชาชนว่า ก่อนซื้อสินค้าทางออนไลน์ ขอให้ตรวจสอบฉลาก เครื่องหมายมาตรฐาน และตัวตน
ผู้ขายทุกครั้ง อย่าหลงเชื่อโฆษณาอ้างสรรพคุณเกินจริง หากไม่ได้รับความเป็นธรรม สามารถแจ้งสายด่วน สคบ.
๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ ocpb.go.th หรือศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ สคบ. จะเป็นตัวกลาง
เชื่อมต่อการดำเนินงานเพื่อช่วยเหลือพี่น้องประชาชน คืนความเป็นธรรม และรักษาสีหน้าของผู้บริโภคทุกคน

๑๐.๑๒ “ศุภมาส” ผนึก สคบ.-ตร.-อย. ทลายโกดังยาเสพติดอ้วนมรณะ! ไร่ อย. ยึดของกลางกว่า ๑๐,๐๐๐ ชิ้น มูลค่ากว่า ๓ ล้านบาท



เมื่อวันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิสรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) พร้อมด้วยนายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรี และนายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการ สคบ. ร่วมแถลงข่าวผลปฏิบัติการทลายแหล่งผลิตผลิตภัณฑ์ลดน้ำหนักยี่ห้อ “บาชี” ร่วมกับพลตำรวจเอกสำราญ นวลมา รองผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ และเภสัชกรหญิงสุภัทรา บุญเสริม เลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยา ณ จุดตรวจค้นโกดังซอยตาต่อน ตำบลบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี หลังเจ้าหน้าที่เข้าตรวจค้นโรงงานผลิตและโกดังเก็บผลิตภัณฑ์รวม ๒ จุดในพื้นที่ใกล้เคียงกัน นางสาวศุภมาส กล่าวว่า รัฐบาลบูรณาการการทำงานทุกภาคส่วน เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคอย่างจริงจัง ตามแนวทางของ นายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี ตนได้สั่งการให้ สคบ. บูรณาการการทำงานร่วมกับกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค (บก.ปคบ.) กองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.) และ อย. อย่างใกล้ชิด เพื่อปราบปรามสินค้าอันตรายต่อสุขภาพของประชาชน โดยเฉพาะสินค้าที่ขายผ่านช่องทางออนไลน์ซึ่งเข้าถึงง่ายและตรวจสอบยาก โดยในการประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (คคบ.) ครั้งที่ ๔/๒๕๖๙ เมื่อวานนี้ (๖ กรกฎาคม ๒๕๖๙) ที่ประชุมได้หารือกรณีผู้บริโภคเสียชีวิตภายหลังรับประทานผลิตภัณฑ์เสริมอาหารยี่ห้อบาชี และมีมติมอบหมายให้ อย. ตรวจสอบและเฝ้าระวังการโฆษณาและการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ดังกล่าวอย่างเข้มงวด จนนำไปสู่การขยายผลของตำรวจสืบสวนนครบาลถึงแหล่งผลิตในวันนี้

สำหรับปฏิบัติการครั้งนี้ สืบเนื่องจากกรณีผู้บริโภคหญิงรายหนึ่งเสียชีวิตเมื่อเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ หลังรับประทานผลิตภัณฑ์ลดน้ำหนักยี่ห้อบาชีที่สั่งซื้อผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ เจ้าหน้าที่ตำรวจ กองบังคับการสืบสวนสอบสวนตำรวจนครบาล (บก.สส.บช.น.) ร่วมกับพนักงานเจ้าหน้าที่ อย. จึงสืบสวนขยายผลกระทั่งวันนี้เวลาประมาณ ๐๙.๐๐ น. ได้นำหมายค้นศาลจังหวัดนนทบุรีเข้าตรวจค้นโกดังซอยตาต่อน ตำบลบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่และขยายผลไปยังโกดังอีกแห่งบริเวณใกล้เคียงซึ่งใช้เป็นสถานที่ผลิต ผลการตรวจค้นทั้ง ๒ จุดพบเครื่องจักรสายการผลิตครบวงจร อาทิ เครื่องผสมสารตั้งต้น เครื่องบรรจุแคปซูล เครื่องทำความสะอาดแคปซูล เครื่องบรรจุซองอัตโนมัติเครื่องซีร็อกฟิล์ม และเครื่องพิมพ์วันผลิตและวันหมดอายุ พร้อมสารตั้งต้นทั้งที่ผสมเสร็จ

แล้วและยังไม่ได้ผสมแคปซูลเปล่าสำหรับบรรจุ ผลิตภัณฑ์ยี่ห้อบาชีบรรจุขวดสมบูรณ์พร้อมจำหน่าย ผลิตภัณฑ์ยี่ห้อลิโซ่ (Lishou Fuling Jiaonang) และฉลากของทั้ง ๒ ยี่ห้อ รวมของกลาง ๔๕ รายการ จำนวนประมาณ ๑๐,๐๐๐ ชิ้น คิดเป็นมูลค่าประมาณ ๓,๐๐๐,๐๐๐ บาท อีกทั้งยังพบผู้ดูแลสถานที่เป็นชาวต่างชาติ ๓ ราย เจ้าหน้าที่นำตัวไปสอบปากคำต่อไป

ทั้งนี้ ผลิตภัณฑ์ทั้ง ๒ ยี่ห้อไม่มีเลขสารบบอาหาร และ อย. เคยประกาศเตือนภัยว่าเป็นสินค้าผิดกฎหมาย เนื่องจากเคยตรวจพบการลักลอบผสมไซบูทรามิน ซึ่งเป็นวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาทประเภท ๑ มีอันตรายต่อระบบหัวใจและหลอดเลือดถึงขั้นเสียชีวิต ในส่วนของ สคบ. ได้รวบรวมข้อเท็จจริงเรื่องร้องทุกข์กรณีนี้ และกำหนดนัดเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อเยียวยาครอบครัวผู้เสียหายในวันที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๖๙ ควบคู่กับการตรวจสอบผู้จำหน่ายผ่านช่องทางออนไลน์ตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ ประสานแพลตฟอร์มปิดกั้นร้านค้าที่เกี่ยวข้อง และพร้อมช่วยเหลือครอบครัวผู้เสียหายใช้สิทธิเรียกร้องค่าเสียหายจากผู้ผลิตและผู้ขายตามพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งผู้เสียหายไม่ต้องพิสูจน์ความผิดของผู้ประกอบการ

นางสาวศุภมาสกล่าวทิ้งท้ายว่า เรื่องอาหารเสริมเป็นเรื่องที่ตนให้ความสำคัญ เพราะเป็นของที่เข้าปากเข้าสู่ร่างกายโดยตรง หากมีสารอันตรายปนเปื้อน อันตรายถึงชีวิตได้ ดิฉันขอเตือนพี่น้องประชาชน ก่อนซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารทุกชนิด ต้องตรวจสอบว่ามีเลขสารบบอาหารของ อย. และตรวจสอบเลขนั้นได้จริง ส่วนปากกาลดน้ำหนักเป็นยาที่ต้องอยู่ในความดูแลของแพทย์ ต้องซื้อจากสถานพยาบาลที่ได้รับอนุญาตและให้แพทย์เป็นผู้สั่งจ่ายเท่านั้น ห้ามซื้อผ่านช่องทางออนไลน์เด็ดขาด ความผอมไม่มีค่าเท่าชีวิตของท่านและคนที่รักท่าน หากพบเห็นการขายผลิตภัณฑ์ต้องสงสัย แจ้งมาที่ สคบ. ได้ทันที ทุกเบาะแสของท่านช่วยชีวิตคนได้ ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายหรือพบเบาะแสการจำหน่ายผลิตภัณฑ์อันตราย ร้องเรียนได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ ocpb.go.th ศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ หรือสายด่วน อย. ๑๕๕๖

๑๐.๑๓ สคบ. ร่วมรายการ “สนามเป้าบรรเทาทุกข์” ประเด็น : อาหารเสริมปลอม สวม อย.

ลวงโลก



เมื่อวันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๙ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายนายกิตติ อึ้งมณีภรณ์ ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๔ เป็นผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เข้าร่วมบันทึกรายการ สนามเป้าบรรเทาทุกข์ ในประเด็น “อาหารเสริมปลอม สวม อย. ลวงโลก” โดยเป็นการพูดคุยให้ข้อมูลเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค กรณีตกเป็นผู้เสียหายจากการซื้อผลิตภัณฑ์อาหารเสริมปลอมที่แอบอ้างเลขสารบบอาหาร (อย.) พร้อมแนะนำให้ผู้บริโภคเก็บรวบรวมหลักฐานสำคัญ เช่น หลักฐานการสั่งซื้อ การสนทนา และหลักฐานการชำระเงิน เพื่อใช้ประกอบการร้องเรียนและดำเนินการตามกฎหมาย รวมทั้งเน้นย้ำให้เลือกซื้อผลิตภัณฑ์จากแหล่งที่น่าเชื่อถือ และตรวจสอบข้อมูลผลิตภัณฑ์ก่อนตัดสินใจซื้อ เพื่อป้องกันการตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพและสร้างความตระหนักรู้ในการคุ้มครองผู้บริโภค

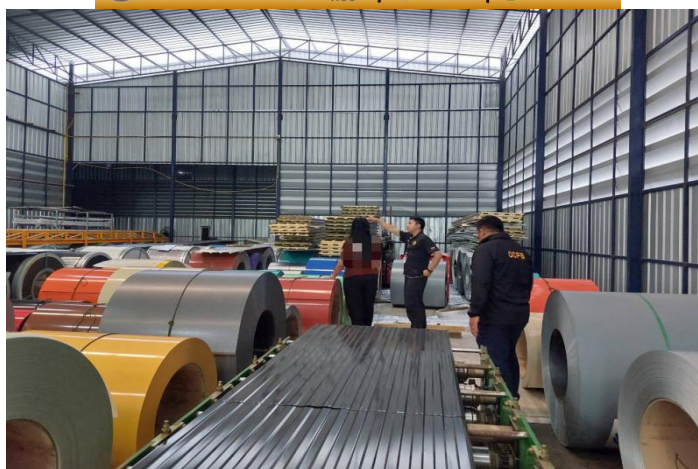
๑๐.๑๔ “ศุภมาส” ยกระดับคุ้มครองกิจเสริมความงาม สั่ง สคบ.ประสานตำรวจ - แพทย์สภา ดำเนินคดี ตัดวงจรหมอเถื่อน



เมื่อวันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) พร้อมด้วย นายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ดร.พัชรินทร์ ชำศิริพงษ์ เลขาธิการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมติดตามกรณีตำรวจจับกุมผู้แอบอ้างเป็นแพทย์ จำนวน ๒ ราย ซึ่งจบการศึกษาเพียงระดับ ม.๖ และ ปวช. แต่อาศัยประสบการณ์จากการทำงานในคลินิก ก่อนเปิดบ้านพักรับผิดสารเสริมความงามให้ประชาชน สร้างรายได้เดือนละกว่า ๑ แสนบาท นางสาวศุภมาส กล่าวว่า กรณีดังกล่าวสะท้อนความเสี่ยงรูปแบบใหม่ของธุรกิจเสริมความงาม จากเดิมที่มุ่งยกระดับคลินิกในระบบให้มีสัญญามาตรฐานและดูแลผู้บริโภคตามกฎหมาย แต่ขณะนี้พบว่าความเสี่ยงได้ขยายไปสู่คนอกระบบ คือผู้ที่ไม่ได้เป็นแพทย์ใช้ช่องทางออนไลน์เข้าถึงประชาชน และเปิดสถานที่ให้บริการผิดสารเสริมความงามโดยไม่ได้อยู่ภายใต้ระบบการควบคุมตามกฎหมาย ตนจึงได้สั่งการให้ สคบ. ติดตามเฝ้าระวังธุรกิจเสริมความงามที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของผู้บริโภค และประสานส่งต่อข้อมูลหรือเบาะแสให้ แพทย์สภา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่กับผู้แอบอ้างเป็นแพทย์อย่างถึงที่สุดการดำเนินการดังกล่าวเป็นการสานต่อนโยบายของนายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี ที่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของผู้บริโภคเป็นอันดับแรก และต่อยอดจากมาตรการที่นางสาวศุภมาสได้สั่งการไว้ก่อนหน้านี้ หลังเกิดกรณีผู้เสียชีวิตในคลินิกเสริมความงามที่จังหวัดนครปฐมเมื่อเดือนเมษายนที่ผ่านมา

โดยได้สั่งให้ สคบ. ตรวจสอบคลินิกเสริมความงามทั่วประเทศ ให้ทุกแห่งจัดทำสัญญามาตรฐานตามกฎหมาย รวมถึงตนได้ลงพื้นที่ตรวจด้วยตนเองที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เมื่อเดือนมิถุนายนที่ผ่านมาสำหรับข้อกฎหมาย ผู้ที่ประกอบวิชาชีพเวชกรรมโดยไม่ได้รับใบอนุญาตจากแพทยสภา มีความผิดตามพระราชบัญญัติวิชาชีพเวชกรรม พ.ศ. ๒๕๒๕ มาตรา ๒๖ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๓ ปี หรือปรับไม่เกิน ๓๐,๐๐๐ บาทหรือทั้งจำทั้งปรับ ตามมาตรา ๔๓ และหากเปิดสถานพยาบาลโดยไม่ได้รับอนุญาต จะมีความผิดตามกฎหมายสถานพยาบาลเพิ่มเติมส่วน สคบ. มีอำนาจดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในธุรกิจเสริมความงามในฐานะธุรกิจควบคุมสัญญา โดยผู้ประกอบการต้องจัดทำสัญญาและส่งมอบให้ผู้รับบริการ หากฝ่าฝืนมีโทษจำคุกไม่เกิน ๑ ปี หรือปรับไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ การฉ้อโกงหรือฟิเลเลอร์ไม่ใช่เรื่องเล็ก ต้องใช้ความรู้ด้านกายวิภาคการวินิจฉัย และการช่วยชีวิตในภาวะฉุกเฉิน หากทำโดยคนที่ไม่ใช่แพทย์ ราคาถูกวันนี้อาจแลกมาด้วยใบหน้าเสียโฉมถาวร หรือร้ายแรงถึงชีวิต ดังนั้นจึงสั่งการให้ สคบ. ทำงานเชิงรุก เพื่อยกระดับมาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภค และลดความเสี่ยงจากการให้บริการเสริมความงามที่ไม่ได้มาตรฐาน ประชาชนควรตรวจสอบ ๒ เรื่องก่อนรับบริการทุกครั้ง คือ หมอเป็นแพทย์จริงหรือไม่ โดยตรวจสอบได้ที่เว็บไซต์แพทยสภา <https://checkmd.tmc.or.th/v๓> และสถานที่ให้บริการเป็นสถานพยาบาลที่ได้รับอนุญาตหรือไม่ หากพบการแอบอ้างเป็นแพทย์ หรือได้รับความเสียหายจากบริการเสริมความงาม สามารถร้องเรียนได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัด โดย สคบ. จะส่งต่อทุกเบาะแสให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

๑๐.๑๕ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการ “แผ่นเหล็กเมทัลชีท” ในพื้นที่จังหวัด
จันทบุรี จังหวัดระยอง และจังหวัดชลบุรี



เมื่อวันที่ ๖ - ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๖๙ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายอรณรงค์ พูลพิพัฒน์) จึงได้มอบหมายให้กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ นำโดย นายประยงค์ เณลิมทิศ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ และเจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. ได้ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการ ที่เป็นผู้ผลิตและขายสินค้าประเภทแผ่นเหล็กหลังคาเมทัลชีท ซึ่งเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก ณ จังหวัดจันทบุรี จังหวัดระยอง และจังหวัดชลบุรี พบว่าผู้ประกอบการมีการจัดทำฉลากสินค้าแต่ยังมีรายละเอียดไม่ครบถ้วน ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งเข้าข่ายเป็นความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยในการปฏิบัติการครั้งนี้ สคบ. ได้ทำการยึดและอายัดสินค้าประเภทแผ่นเหล็กลำทรงแบน ที่เคลือบสีและไม่เคลือบสี เพื่อนำส่งไปตรวจสอบ ณ สถาบันเหล็กและเหล็กกล้าแห่งประเทศไทย และดำเนินการ ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

๑๐.๑๖ “ศุภมาส” ใช้แนวทาง “Lemon Law” ส่ง สคบ. ตรวจสอบ “รถยนต์ไฟฟ้า” ทั่วประเทศ



เมื่อวันที่ ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เปิดเผยว่า ตนได้มอบหมายให้ นายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ดร.พัชรินทร์ ชำศิริพงษ์ เลขานุการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และ นายธรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ติดตามและเพิ่มความเข้มงวดในการตรวจสอบการจำหน่ายรถยนต์ไฟฟ้า (EV) ทั่วประเทศ โดยกำชับให้ผู้ประกอบธุรกิจแสดงฉลากและข้อมูลสำคัญของรถยนต์ให้ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด พร้อมสั่งการให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบโชว์รูมและจุดจำหน่ายอย่างต่อเนื่อง เริ่มจากกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ก่อนขยายสู่ต่างจังหวัด หากพบการฝ่าฝืนหรือแสดงข้อมูลไม่ครบถ้วน จะดำเนินการตามกฎหมายทันที

นางสาวศุภมาส กล่าวว่า การดำเนินการครั้งนี้เป็นการสานต่อนโยบายของรัฐบาลภายใต้การนำของ นายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี ที่ให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภคในสินค้ามูลค่าสูง ซึ่งกระทบต่อภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนโดยตรง ขณะที่รถยนต์ไฟฟ้าได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง และเป็นสินค้าที่มีมูลค่าสูง ผู้บริโภคจึงต้องได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเพียงพอต่อการตัดสินใจ ทั้งรายละเอียดของตัวรถ สมรรถนะของแบตเตอรี่ ระยะเวลาและเงื่อนไขการรับประกันแบตเตอรี่ และข้อมูลสำคัญอื่นที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ สคบ. จะประสานความร่วมมือกับสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) และกรมการขนส่งทางบกอย่างใกล้ชิด เพื่อยกระดับมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลรถยนต์ไฟฟ้าให้ครอบคลุม ทั้งด้านมาตรฐานผลิตภัณฑ์และการจดทะเบียนใช้งาน เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ก่อนตัดสินใจซื้อ “รถยนต์ไฟฟ้าเป็นสินค้ามูลค่าสูง การตัดสินใจซื้อแต่ละครั้งมีผลต่อการใช้งานและภาระค่าใช้จ่ายระยะยาวของประชาชน ผู้บริโภคจึงต้องได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง และไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด เพื่อเปรียบเทียบและเลือกซื้อได้อย่างมั่นใจ การแสดงฉลากตามที่กฎหมายกำหนดคือกลไกคุ้มครองผู้บริโภคตั้งแต่ก่อนการซื้อ” นางสาวศุภมาส กล่าวต่อว่า การดำเนินการครั้งนี้ยังเป็นการเตรียมความพร้อมให้สอดคล้องกับร่างพระราชบัญญัติความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่อง

ของสินค้า หรือ Lemon Law ซึ่งผ่านการรับหลักการในวาระที่ ๑ ของสภาผู้แทนราษฎรแล้ว และอยู่ระหว่างการพิจารณาตามขั้นตอนของรัฐสภา โดยมีเป้าหมายยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในสินค้ามูลค่าสูง เช่น รถยนต์ ให้ได้รับความเป็นธรรมมากขึ้น ระหว่างนี้ สคบ. จะบังคับใช้กฎหมายที่มีอยู่อย่างเต็มที่ ทั้งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ในส่วนของฉลากและการโฆษณา “การเปิดเผยข้อมูลที่ครบถ้วนคือจุดเริ่มต้นของความเป็นธรรมในการซื้อขาย ดิฉันต้องการให้ตลาดรถยนต์ไฟฟ้าไทยเติบโตบนความเชื่อมั่นของผู้บริโภคอย่างแท้จริง และขอให้ผู้บริโภคตรวจสอบฉลากและเอกสารข้อมูลรถยนต์ก่อนตัดสินใจซื้อทุกครั้ง โดยเฉพาะเงื่อนไขการรับประกันแบตเตอรี่ หากพบการแสดงข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือถูกเอาเปรียบ สามารถร้องเรียนได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ ocpb.go.th หรือศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ” นางสาวศุภมาสกล่าว

๑๐.๑๗ “ศุภมาส” ผนีก “สคบ.-กทม.-ตร.” เปิดปฏิบัติการนำร่องตรวจอยู่ซ่อมรถ ๕ จุดใหญ่ ย่านวิภาวดี คุมเข้ม “หลักฐานการรับเงิน” หลังพบร้องเรียนพุ่งกว่า ๑,๗๐๐ เรื่อง พร้อมยกระดับสู่การตรวจทั่วประเทศ



เมื่อวันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) พร้อมด้วยนายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรี ดร.พัชรินทร์ ชำศิริพงษ์ เลขาธิการรัฐมนตรี นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการ สคบ. และตัวแทนจากสำนักงานเขตจตุจักร และสถานีตำรวจนครบาลประชาชื่น ลงพื้นที่นำร่องตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการซ่อมรถยนต์ ณ ศูนย์บริการรถยนต์ บริษัท โตโยต้า บัสส์ จำกัด สาขาวิภาวดีรังสิต เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร โดยบูรณาการ ๓ หน่วยงานตรวจสอบการจัดทำหลักฐานการรับเงินตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการซ่อมรถยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๕๖ การลงพื้นที่ครั้งนี้เป็นการนำร่องตรวจสอบรวม ๕ จุดในเขตจตุจักร ก่อนขยายผลการตรวจสอบให้ครอบคลุมทั่วประเทศ โดยแต่ละหน่วยงานใช้อำนาจหน้าที่ของตนเอง สคบ. ตรวจหลักฐานการรับเงินตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาฯ สำนักงานเขตจตุจักรตรวจใบอนุญาตประกอบธุรกิจ และสถานีตำรวจนครบาลประชาชื่นดูแลความเรียบร้อย ทำให้การตรวจสอบครอบคลุมทุกมิติในการลงพื้นที่ครั้งเดียว ทั้งนี้ ประกาศฯ ฉบับดังกล่าวมีผลบังคับใช้มาตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๕๗ แต่ สคบ. ยังคงได้รับเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการซ่อมรถยนต์อย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี ๒๕๖๕ ถึงปัจจุบันมีมากกว่า ๑,๗๐๐ เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นปัญหาการซ่อมเครื่องยนต์และตัวถัง ค่าซ่อมไม่ชัดเจน เก็บเงินเพิ่มโดยไม่แจ้งก่อน และหลักฐานการรับเงินระบุรายละเอียดไม่ครบตามที่กฎหมายกำหนด ที่ผ่านมา สคบ. ช่วยเหลือจนยุติเรื่องไปแล้วเกือบ ๑,๒๐๐ เรื่อง หรือเกือบ ๗๐% ส่วนที่เหลืออยู่ในกระบวนการทั้งหมด นางสาวศุภมาส กล่าวว่า ตนได้สานต่อนโยบายของรัฐบาล โดยนายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี ที่เน้นย้ำให้ทุกหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคทำงานเชิงรุกและประสานกัน ไม่ทำงานแบบต่างคนต่างทำ จึงสั่งการให้ สคบ. นำผลการตรวจนำร่องครั้งนี้ไปขยายผล พร้อมจัดทำฐานข้อมูลผู้ประกอบการธุรกิจซ่อมรถยนต์

ทั่วประเทศ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครให้ประสานข้อมูลกับกรุงเทพมหานคร ส่วนภูมิภาคให้ประสานผ่าน สคบ. จังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัด เพื่อให้การตรวจสอบเป็นระบบ ทัวถึง และติดตามผลได้ชัดเจนขึ้น “รถยนต์ คือทรัพย์สินที่ประชาชนใช้ทุกวัน ความปลอดภัยในการเดินทางขึ้นอยู่กับงานซ่อมที่ได้มาตรฐาน ผู้บริโภคจึงต้อง ได้รับข้อมูลครบทั้ง ๓ ช่วง ก่อนซ่อมต้องได้รับการประเมินและแจ้งราคาค่าอะไหล่ ค่าแรงก่อนลงมือ ระหว่างซ่อม ต้องรู้ระยะเวลา และรู้ว่าใช้อะไหล่แท้หรืออะไหล่ทดแทน หลังซ่อมต้องมีการรับประกันงานซ่อมและอะไหล่ที่ระบุ ระยะเวลาหรือระยะทางชัดเจน เมื่อชำระเงินแล้ว ผู้ประกอบธุรกิจต้องส่งมอบหลักฐานการรับเงินที่มีรายการครบ ๙ รายการทันที เอกสารนี้คือเกราะของผู้บริโภค หากเกิดปัญหาภายหลังจะใช้เรียกร้องสิทธิได้ทันที อย่างไรก็ตาม ประกาศฉบับปัจจุบันควบคุมเฉพาะหลักฐานการรับเงินซึ่งออกหลังการซ่อมเสร็จ แต่ปัญหาจำนวนมากเกิดตั้งแต่ ก่อนตกลงรับบริการ ดิฉันจึงมอบหมายให้ สคบ. เร่งศึกษายกระดับความคุ้มครองให้ครอบคลุมถึงสัญญาก่อนรับ บริการซ่อมรถยนต์ด้วย เพื่อให้ผู้บริโภครู้รายการซ่อม ราคา และเงื่อนไขชัดเจนตั้งแต่ก่อนเริ่มซ่อม ไม่ใช่คุ้มครอง เฉพาะขั้นตอนใบเสร็จรับเงินเพียงอย่างเดียว” นางสาวศุภมาสยังได้ฝากถึงผู้ประกอบการธุรกิจซ่อมรถยนต์ทุกรายว่า การออกหลักฐานการรับเงินไม่ใช่เรื่องขอความร่วมมือ แต่เป็นหน้าที่ตามกฎหมาย ผู้ใดฝ่าฝืนมีโทษจำคุกไม่เกิน ๑ ปี หรือปรับไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ดิฉันได้สั่งการให้ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบอย่างเข้มงวด และต่อเนื่อง หากพบการฝ่าฝืนจะดำเนินการตามกฎหมายทันที และขอขอบคุณสำนักงานเขตจตุจักร สถานีตำรวจ นครบาลประชาชื่น และผู้ประกอบการทุกจุดที่เปิดให้เข้าตรวจในวันนี้ ความร่วมมือแบบนี้คือภาพที่ประชาชน อยากเห็น และผู้ที่ได้ประโยชน์ที่สุดคือพี่น้องประชาชน ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอาเปรียบจากการใช้บริการซ่อม รถยนต์ ร้องเรียนได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือศูนย์ ดำรงธรรมทุกจังหวัด

๑๐.๑๘ “ศุภมาส” ล้ง สคบ. เร่งช่วยผู้เสียหายคดีร้านต้นไม้ออนไลน์ เบี้ยวส่งสินค้า พร้อมเตรียมฟ้องคดีแพ่งแทนผู้บริโภค หากไม่ได้รับการเยียวยา



เมื่อวันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส ได้มอบหมายให้นายประเดิมชัยบุญช่วยเหลือที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ลงพื้นที่รับฟังปัญหาจากผู้ได้รับผลกระทบ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สคบ. โดยนายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้สั่งการให้นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ พร้อมเจ้าหน้าที่ สคบ. รับเรื่องร้องเรียนจากผู้เสียหายแล้วว่า ๓๑ ราย พร้อมให้คำแนะนำด้านกฎหมายและเร่งดำเนินการช่วยเหลือ สคบ. ได้ประสานความร่วมมือกับแพลตฟอร์ม TikTok เพื่อใช้มาตรการระงับช่องทางสร้างรายได้ของร้านค้า ป้องกันไม่ให้ผู้เสียหายรายใหม่ รวมทั้งติดตามการดำเนินการอย่างใกล้ชิด และรายงานความคืบหน้าต่อรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีอย่างต่อเนื่องจากการตรวจสอบเบื้องต้น พบว่าร้าน ๓ PIGGY GARDEN ดำเนินธุรกิจมานาน บริษัท ลูกหมูสามตัวการเดินกรีนจำกัด สคบ. จึงได้ออกหนังสือเรียกบริษัทและกรรมการผู้มีอำนาจลงนามมาชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมมีหนังสือถึง TikTok Shop (Thailand) ขอข้อมูลบัญชีผู้ขายและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการดำเนินการตามกฎหมาย นอกจากนี้ สคบ. ยังได้ประสานงานกับ สก.ลาดหลุมแก้ว โดย พ.ต.อ.ดุขฎิ หิรัญรัตน์ ผู้กำกับการสก.ลาดหลุมแก้ว นำกำลังเจ้าหน้าที่ร่วมตรวจสอบสถานประกอบการและที่ตั้งสำนักงานใหญ่ของบริษัทฯในพื้นที่ตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี พบว่า สถานที่ดังกล่าวไม่มีการจำหน่ายต้นไม้แล้วนายประเดิมชัย กล่าวว่า รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีได้กำชับให้ สคบ. ใช้มาตรการทางกฎหมายอย่างเต็มที่ในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค โดยหากผู้ประกอบการไม่ดำเนินการเยียวยาผู้เสียหาย สคบ. พร้อมใช้กลไกตามกฎหมายในการฟ้องคดีแพ่งแทนผู้บริโภค เพื่อให้ได้รับการชดเชยค่าเสียหายอย่างเป็นธรรม สำหรับผู้ที่ได้รับความเสียหายจากกรณีดังกล่าว หรือกรณีในลักษณะเดียวกัน สามารถติดต่อสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ ยื่นเรื่องผ่านระบบร้องทุกข์ออนไลน์ เว็บไซต์ www.ocpb.go.th แอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ พร้อมแนบหลักฐานให้ครบถ้วน เพื่อให้ สคบ. เร่งดำเนินการช่วยเหลือและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว

๑๐. ๑๙ ประเดิมชัย ลุยต่อ หารือธุรกิจเสริมความงาม ยกระดับ - รักษาสิทธิผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๖๙ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวศุภมาส อิศรภักดี) ได้มอบหมายให้ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ) เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายณรงค์ พูลพิพัฒน์) ประชุมรับฟังความเห็นเกี่ยวกับการกำกับธุรกิจเสริมความงามของแต่ละหน่วยงาน สัญญามาตรฐานการให้บริการเสริมความงาม ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติมร่วมกับ ๑๒ หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แพทยสภา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สภาองค์กรของผู้บริโภค สมาคมศัลยกรรมและเวชศาสตร์เพื่อการเสริมสวยประเทศไทย สมาพันธ์ชมรมคัมครองผู้บริโภคกรุงเทพมหานคร ชมรมคัมครองผู้บริโภคกรุงเทพมหานคร ๕๐ เขต กลุ่มเครือข่ายพัฒนาคุณภาพชีวิตริมคลองลาดพร้าว สมาพันธ์สิทธิมนุษยชนแห่งประเทศไทย เพื่อรับฟังความเห็นเกี่ยวกับการกำกับธุรกิจเสริมความงามของแต่ละหน่วยงาน แนวทางการเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภค ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติมและแบบสัญญามาตรฐานสัญญาให้บริการเสริมความงาม เพื่อแก้ไขปัญหาและเยียวยาผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรม

๑๐.๒๐ “ศุภมาส” รับลูกมติ กพช. ชี้ สคบ. นำร่อง คุม “ค่าไฟอะพาร์ตเมนต์” ก่อนใคร
ลั่นส่วนลดต้องถึงมือผู้เช่า ใครบวกกำไรเจอทั้งจำทั้งปรับ



เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เปิดเผยภายหลังที่ประชุม คณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ (กพช.) เมื่อวันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๖๙ มีมติเห็นชอบมาตรการด้านไฟฟ้า ๗ เรื่อง เพื่อลดภาระค่าไฟฟ้าให้แก่ประชาชนทั่วไปว่า มาตรการดังกล่าวสอดคล้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภคที่ สคบ. เดินหน้ามาก่อนแล้ว โดยเฉพาะการควบคุมการเรียกเก็บค่าน้ำและค่าไฟของธุรกิจให้เช่าที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นภาระ ไกลตัวของคนทำงาน นักศึกษา และผู้มีรายได้น้อยทั่วประเทศ ทั้งนี้ รัฐบาลภายใต้การนำของนายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี ให้ความสำคัญกับการลดภาระค่าครองชีพของประชาชนในทุกมิติ โดยมติ กพช. ครั้งนี้มีสาระสำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้โดยตรง คือ การปรับลดค่าไฟฟ้าสำหรับบ้านอยู่อาศัย ๒๐๐ หน่วยแรก เหลือ ๓ บาทต่อหน่วย และการขยายนิยามผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยให้ครอบคลุมบ้านเช่า หอพัก อะพาร์ตเมนต์ รวมถึงบ้านที่ไม่มี ทะเบียนบ้าน ให้ใช้อัตราเดียวกับบ้านอยู่อาศัยทั่วไป แทนอัตราชั่วคราวที่มีราคาสูงกว่า ซึ่งกลุ่มผู้ได้รับประโยชน์คือ กลุ่มเดียวกับที่ สคบ. คุ้มครองผ่านมาตรการควบคุมสัญญาเช่าที่อยู่อาศัยอย่างต่อเนื่อง นางสาวศุภมาสกล่าวว่า ก่อนที่มติ กพช. จะออกมา สคบ. ได้วางกลไกคุ้มครองผู้เช่าไว้ล่วงหน้าแล้ว ผ่านประกาศคณะกรรมการว่าด้วย สัญญา เช่า ให้ธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๘ ซึ่งมีผลบังคับใช้แล้ว โดยกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจเรียกเก็บค่าน้ำและค่าไฟได้ไม่เกินอัตราที่ผู้ให้บริการไฟฟ้าและน้ำประปาเรียกเก็บ จากผู้ประกอบธุรกิจ ห้ามบวกกำไรส่วนต่าง พร้อมทั้งต้องระบุวิธีคำนวณไว้ในสัญญาอย่างชัดเจน นอกจากนี้ ตนได้นำทีมพร้อมด้วยนายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ดร.พัชรินทร์ ชำศิริพงษ์ เลขานุการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และนายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขานุการคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการให้เช่ามาแล้ว ทั้งในย่านรามคำแหง กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๖๙ และจังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ ๑๙ มิถุนายน ๒๕๖๙ “รัฐบาลให้ความสำคัญ

กับมาตรการลดค่าครองชีพให้ประชาชนตั้งแต่ต้นทาง แต่ราคาที่ลดลงจะไม่มีคามหมายเลย หากผู้เช่ายังถูกบวกกำไรค่าไฟที่ปลายทาง สคบ. จึงวางกติกาเรื่องนี้ไว้ก่อนแล้ว ค่าน้ำและค่าไฟห้องเช่าต้องเก็บตามจริง ห้ามบวกกำไรส่วนต่าง วันนี้เมื่อรัฐลดราคาให้ ผู้ประกอบการธุรกิจต้องส่งต่อส่วนลดนั้นถึงมือผู้เช่าเต็มจำนวน” นางสาวศุภมาสกล่าวต่อว่า นอกจากเรื่องค่าน้ำและค่าไฟแล้ว ประกาศฉบับดังกล่าวยังห้ามเรียกเก็บค่าเช่าล่วงหน้าและเงินประกันรวมกันเกิน ๓ เดือนของอัตราค่าเช่ารายเดือน และเมื่อสัญญาสิ้นสุดลง โดยผู้เช่าไม่ได้ทำให้ทรัพย์สินเสียหาย ผู้ประกอบการธุรกิจต้องคืนเงินประกันภายใน ๗ วัน ผู้ประกอบการธุรกิจที่ฝ่าฝืนมีโทษจำคุกไม่เกิน ๑ ปี หรือปรับไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ โดยตนได้สั่งการให้นายธรรรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ขยายผลการตรวจสอบธุรกิจห้องเช่าไปยังพื้นที่อื่นทั่วประเทศ และให้จับตาเป็นพิเศษในช่วงที่อัตราค่าไฟฟ้าใหม่เริ่มมีผล พร้อมมอบหมายให้ที่ปรึกษารัฐมนตรีและเลขานุการรัฐมนตรีกำกับติดตามความคืบหน้าและรายงานผลต่อตนอย่างใกล้ชิด รวมทั้งให้บูรณาการข้อมูลร่วมกับคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) การไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัด เพื่อให้ผู้เช่าได้รับประโยชน์จากนโยบายลดค่าไฟอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย “ค่าไฟลดที่ต้นทางแล้ว ต้องลดถึงมือผู้เช่าด้วย ดิฉันขอให้ผู้เช่าทุกคนตรวจสอบบิลค่าน้ำและค่าไฟของตนเองทุกเดือน และเปรียบเทียบกับอัตราที่การไฟฟ้าและการประปาเรียกเก็บจริง หากพบว่าถูกเรียกเก็บเกินจริง ถูกริบเงินประกันโดยไม่เป็นธรรม หรือถูกเอาเปรียบจากสัญญาเช่า สามารถร้องเรียนได้ทันทีที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัด สคบ. จะดำเนินการกับผู้ประกอบการธุรกิจที่เอาเปรียบผู้บริโภคตามกฎหมายอย่างเด็ดขาด”

๑๐.๒๑ “ศุภมาส” ห่วงชาวพุทธ โดนพิษสังฆทานไร้ฉลาก - ด้อยคุณภาพ ก่อนวันพระใหญ่ นำทีมลุยตรวจย่านเสาชิงช้า ลั่น “ของต้องดี ฉลากต้องครบ ราคาต้องชัด”



เมื่อวันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ลงพื้นที่ตรวจสอบฉลากสินค้าชุดสังฆทาน และชุดไทยธรรม ณ ย่านเสาชิงช้า เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร แหล่งจำหน่ายสังฆภัณฑ์ที่ใหญ่และเก่าแก่ที่สุดของกรุงเทพมหานคร โดยมีนายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ดร.พัชรินทร์ ชำศิริพงษ์ เลขาธิการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้แทนกรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ ผู้แทนกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้แทนสำนักงานเขตพระนคร และผู้แทนสภาองค์กรของผู้บริโภค ซึ่งเป็นภาคประชาชน ร่วมตรวจเยี่ยมร้านจำหน่ายสังฆภัณฑ์ ก่อนถึงวันอาสาฬหบูชาและวันเข้าพรรษา วันที่ ๒๙ - ๓๐ กรกฎาคมนี้ ซึ่งประชาชนนิยมเลือกซื้อชุดสังฆทานถวายพระภิกษุสงฆ์เป็นจำนวนมาก โดย สคบ. ได้ตรวจสอบการจัดทำและแสดงฉลากสินค้า กรมการค้าภายในตรวจสอบการแสดงราคา ณ จุดจำหน่าย พร้อมพนักงานเจ้าหน้าที่ลงตรวจปูพรมทั่วบริเวณย่านเสาชิงช้า และไม่เฉพาะแค่ในกรุงเทพมหานครเท่านั้น ดิฉันยังได้ให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทุกพื้นที่ มีการตรวจสอบชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมอีกด้วย ที่ผ่านมา สคบ. ได้รับเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับชุดสังฆทานและชุดไทยธรรม ทั้งประเด็นสินค้าชำรุด สินค้าไม่ตรงตามที่สั่งซื้อ และสินค้าบางรายการใช้ประโยชน์ไม่ได้จริง แม้ สคบ. ยุติเรื่องได้ทั้งหมด แต่รัฐบาลไม่ประมาท หากพบการกระทำความผิดจะดำเนินการตามกฎหมายทันที เพราะสินค้ากลุ่มนี้เกี่ยวข้องกับความศรัทธาของประชาชน และช่วงเทศกาลใหญ่จะมีสินค้าออกสู่ตลาดจำนวนมาก ดิฉันจึงต้องเฝ้าระวังไม่ให้ผู้ประกอบการรายใดอาศัยความศรัทธา จำหน่ายสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน หรือแสดงฉลากไม่ตรงกับของที่บรรจุอยู่ภายใน ทั้งนี้ ชุดสังฆทานเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก ฉลากต้องเป็นภาษาไทย ระบุรายการสินค้าพร้อมราคาแต่ละชิ้น ชื่อและสถานที่ตั้งผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย วันบรรจุ วันเดือนปีหมดอายุหรือที่ควรใช้ก่อน โดยยึดสินค้าชิ้นที่หมดอายุเร็วที่สุดในชุด และราคารวมทั้งชุด หากในชุดมีสินค้าที่อาจทำปฏิกิริยากัน เช่น ใบชา ข้าวสาร สบู่ ผงซักฟอก ต้องระบุ

คำเตือนด้วย ผู้จำหน่ายที่ฝ่าฝืนมีโทษจำคุกไม่เกิน ๖ เดือน หรือปรับไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท ส่วนผู้ผลิตมีโทษจำคุกไม่เกิน ๑ ปี หรือปรับไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท ก่อนซื้อชุดสังฆทาน ขอให้พี่น้องประชาชนดูฉลากว่ามีรายการสินค้าและราคารบถ้วน ดูวันหมดอายุหรือวันที่ควรใช้ก่อน ดูชื่อผู้ผลิต และเลือกซื้อจากร้านค้าที่น่าเชื่อถือ การทำบุญไม่ได้วัดกันที่มูลค่าของสินค้า แต่อยู่ที่ความตั้งใจ รัฐบาลจะดูแลให้เงินทำบุญทุกบาทของประชาชนไม่สูญเปล่า ทำบุญทั้งที ของต้องดี ฉลากต้องครบ ราคาต้องชัด หากพบสินค้าไม่มีฉลากหรือถูกเอาเปรียบ ร้องเรียนได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัด

๑๐.๒๒ สคบ. เดินหน้าขยายความร่วมมือไทย-อาร์เมเนีย ยกระดับความปลอดภัยสินค้า
เสริมเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ



เมื่อวันที่ ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๖๙ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นประธานเปิดการประชุมทวิภาคีไทย - อาร์เมเนีย ครั้งที่ ๑ เพื่อผลักดันความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและความปลอดภัยของสินค้า ระหว่างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) และหน่วยงาน The Market Surveillance Inspection Body (MSIB) แห่งสาธารณรัฐอาร์เมเนีย นับเป็นก้าวสำคัญในการยกระดับความร่วมมือระหว่างสองประเทศด้านการกำกับดูแลความปลอดภัยของสินค้าเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ในการประชุม ทั้งสองฝ่ายได้หารือแนวทางการพัฒนาความร่วมมือในหลายมิติ ทั้งการแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านการเฝ้าระวังสินค้าที่ไม่ปลอดภัย การพัฒนาระบบบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk Management) และการเสริมสร้างศักยภาพบุคลากร (Capacity Building) ผ่านการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ การฝึกอบรม และการพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่ด้านการทดสอบและกำกับดูแลความปลอดภัยของสินค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการคุ้มครองผู้บริโภคของทั้งสองประเทศ และยังได้เป็นประธานในงานเลี้ยงรับรองคณะผู้แทนจากสาธารณรัฐอาร์เมเนีย โดยทั้งสองฝ่ายได้แลกเปลี่ยนมุมมองและยืนยันเจตนารมณ์ในการกระชับความสัมพันธ์ พร้อมผลักดันความร่วมมือให้เกิดผลเป็นรูปธรรม อันจะนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยของสินค้าและการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับสากล

๑๐.๒๓ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ผลิต – จำหน่ายแผ่นเหล็กเมทัลชีท จ.นครราชสีมา พบฝ่าฝืนกฎหมายฉลากสินค้า เตรียมดำเนินการตามกฎหมาย



เมื่อวันที่ ๒๐ - ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๙ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการผู้ผลิตและจำหน่ายสินค้าประเภทแผ่นเหล็กหลังคาเมทัลชีท ในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นสินค้าที่อยู่ภายใต้การควบคุมฉลากตามกฎหมาย จากการตรวจสอบพบว่า ผู้ประกอบการบางรายไม่จัดทำฉลากสินค้า และบางรายจัดทำฉลากสินค้าแต่มีรายละเอียดไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด อันอาจเข้าข่ายเป็นการฝ่าฝืนพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมถึงประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้เหล็กกล้าทรงแบนเคลือบโลหะที่เคลือบสีและไม่เคลือบสี เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก ทั้งนี้ สคบ. จะดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการที่ฝ่าฝืนต่อไป

๑๐.๒๔ สคบ. ลุยตรวจฉลากรถยนต์ - EV สร้างความมั่นใจผู้บริโภคก่อนตัดสินใจซื้อ



เมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๖๙ นายนางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะรัฐมนตรีผู้กำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้สั่งการให้ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจที่เป็นผู้ขายสินค้าประเภทรถยนต์และรถยนต์ไฟฟ้า ตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี นายอนุทิน ชาญวีรกูล ที่ให้ความสำคัญกับการเน้นย้ำให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยฉลากสินค้าอย่างเคร่งครัด เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภคที่กำลังตัดสินใจซื้อรถยนต์และรถยนต์ไฟฟ้า นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้พนักงานเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจที่เป็นผู้ขายสินค้าประเภทรถยนต์และรถยนต์ไฟฟ้า ซึ่งเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก ย่านถนนแจ้งวัฒนะ - ปากเกร็ด กรุงเทพมหานคร พบว่ามีทั้งผู้ประกอบการธุรกิจที่มีการจัดทำฉลากสินค้าประเภทดังกล่าวครบถ้วนถูกต้อง และที่มีการจัดทำฉลากสินค้าที่ยังมีรายละเอียดไม่ครบถ้วนถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งเข้าข่ายเป็นความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์และรถยนต์ไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลากสำหรับผู้ประกอบการที่ยังปฏิบัติไม่ถูกต้องนั้น สคบ. จะดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

๑๐.๒๕ ข่าวดีคนใช้รถ! “ศุภมาส” เปิดตัว E-book รถยนต์ ครอบคลุม รถ EV - มีสอง ปิดช่องโหว่ “ชำรุด - ลอยแพ - ราคาดีง”



เมื่อวันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะที่กำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เปิดเผยว่า ตามที่ตนได้มอบหมายให้นายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ดร.พัชรินทร์ ชำศิริพงษ์ เลขานุการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และนายธรรรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการ สคบ. เดินหน้ามาตรการเชิงรุกขึ้นเด็ดขาด เพื่อแก้ปัญหาให้ผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบจากการใช้รถยนต์ โดยเฉพาะรถยนต์ไฟฟ้า (EV) ที่เติบโตอย่างก้าวกระโดด ล่าสุด ถือเป็นข่าวดีครั้งใหญ่สำหรับคนรักรถและผู้ใช้รถยนต์ไฟฟ้า (EV) ทั่วประเทศ สคบ. ได้รวบรวมข้อมูล ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้รถ โดยได้ประกาศเปิดตัวคู่มือ หรือ E-Book ฉลากรถยนต์ และรถ EV ครบวงจร ทั้งป้ายแดงและรถมือสอง เพื่อเป็นแนวทางให้คนซื้อรถตรวจสอบข้อมูลได้อย่างโปร่งใส สิ้นข้อสงสัย และป้องกันการถูกเอาเปรียบจากตลาดรถยนต์ยุคใหม่ นางสาวศุภมาส กล่าวว่า จากข้อมูลของ สคบ. และสภาองค์กรของผู้บริโภค สะท้อนเสียงร้องเรียนของผู้ใช้รถ EV ทั่วประเทศพุ่งสูงกว่า ๑,๓๐๐ ราย โดยปัญหาหลักที่สร้างความกังวลใจให้ผู้บริโภคมากที่สุด ๓ ประเด็น ได้แก่ “รถชำรุดบกพร่อง – ถูกลอยแพหลังศูนย์บริการปิดตัว - และราคาจำหน่ายที่ผันผวนลดลงอย่างรวดเร็ว” การจัดทำ E-Book ฉลากรถยนต์และรถ EV จึงเข้ามาทำหน้าที่เป็นอาวุธสำคัญให้ผู้บริโภคยุคใหม่ตรวจสอบข้อมูลเชิงลึกก่อนควักกระเป๋าจ่าย โดยแบ่งหมวดหมู่ให้ใช้งานง่าย ทรงพลัง และครอบคลุมที่สุด ดังนี้

๑. ศูนย์รวมผลการรถยนต์ไฟฟ้าใหม่ (EV Hub): ยกขบวนข้อมูลรถ EV ป้ายแดงทุกค่ายมาไว้ในจุดเดียว ให้คนอยากซื้อรถได้นอนดู เปรียบเทียบสเปก สมรรถนะ และคุณสมบัติเด่น ๆ แบบชัดเจน ไม่ต้องกลัวโดนเซลล์ขายฝัน

๒. มาตรฐานผลการรถยนต์และรถ EV ป้ายแดง: รวบรวมประกาศ สคบ. บังคับให้ผู้ประกอบการต้องแสดงรายละเอียดทางเทคนิค เช่น ข้อมูลแบตเตอรี่, ระยะทางวิ่งต่อการชาร์จ (ต้องระบุมาตรฐานการทดสอบชัดเจน เช่น WLTP หรือ NEDC เพื่อป้องกันการโฆษณาเกินจริง), ราคา และเงื่อนไขการรับประกัน

๓. ทางรอดตลาดรถมือสอง (รถยนต์และรถ EV ใช้แล้ว): ปลดล็อกความกังวลใจของคนอยากซื้อรถมือสอง ให้มีข้อมูลประวัติรถที่ชัดเจน โปร่งใส ตรวจสอบได้ ลดความเสี่ยงโดนย้อมแมว และช่วยให้ผู้ประกอบการต้องทำฉลากแสดงข้อมูลตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด

“นอกจากจะมี E-Book เป็นคู่มือเช็คข้อมูลก่อนซื้อแล้ว ทาง สคบ. ยังกำชับข้อกฎหมายตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ให้รถ EV และรถยนต์ทุกประเภทเป็นสินค้าควบคุมฉลาก หากโชว์รูมหรือค่ายรถไหนไม่ติดฉลาก ไม่แสดงข้อมูลให้ชัดเจน หรือหมกเม็ดข้อมูลสำคัญ มีโทษจำคุกไม่เกิน ๖ เดือน หรือปรับไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ขอให้พี่น้องประชาชนมั่นใจว่ารัฐบาล ภายใต้การนำของ นายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี ทำงานเชิงรุกและมีการบูรณาการทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทาง ประชาชนสามารถศึกษาและดาวน์โหลด E-book ข้อมูลการซื้อรถยนต์และรถยนต์ไฟฟ้า (EV) ได้จากเว็บไซต์ สคบ. www.ocpb.go.th หรือสอบถามได้ที่ สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖

๑๐.๒๖ “ศุภมาส” ลุยปรารถ EV ๖๘๓ คำร้อง ! สคบ. พร้อมป้องกันผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) มอบหมายให้นายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ติดตามความคืบหน้ากรณีข้อร้องเรียนรถยนต์ไฟฟ้าอย่างใกล้ชิด และสั่งการให้นายธรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการ สคบ. เร่งรัดการดำเนินการทุกขั้นตอนภายใต้กรอบของกฎหมาย โดยยึดหลักความถูกต้อง รอบคอบ โปร่งใส และเป็นธรรม โดยมี ดร.พัชรินทร์ ชำศิริพงษ์ เลขานุการรัฐมนตรี ร่วมติดตามและรายงานผลต่อรัฐมนตรีอย่างต่อเนื่อง การดำเนินการครั้งนี้เป็นการสานต่อนโยบายรัฐบาลภายใต้ การนำของนายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี ที่กำหนดให้การคุ้มครองผู้บริโภคเป็นวาระสำคัญของประเทศ โดยนางสาวศุภมาสได้กำชับให้ สคบ. บูรณาการร่วมกับพนักงานอัยการในการหารือข้อกฎหมายอย่างใกล้ชิด เพื่อให้ทุกขั้นตอนรัดกุม รองรับการใช้กฎหมายและการดำเนินคดีได้จริง สะท้อนว่ารัฐบาลพร้อมยืนเคียงข้าง ผู้บริโภคในทุกกรณี ด้านนายประเดิมชัยเปิดเผยผลการติดตามว่า ขณะนี้มีผู้บริโภคยื่นเรื่องร้องเรียนต่อ สคบ. กรณีรถยนต์ไฟฟ้าค่ายหนึ่ง รวมทั้งสิ้น ๖๘๓ ราย สะท้อนความเชื่อมั่นของประชาชนที่เลือกใช้กลไกของ สคบ. เป็นที่พึ่ง โดยกองกฎหมายและคดีของ สคบ. รับคำร้องเข้าสู่กระบวนการทางกฎหมายแล้ว ๒๓๔ ราย และทยอย เข้าสู่กระบวนการเพิ่มขึ้นต่อเนื่องทุกสัปดาห์ คำร้องกลุ่มแรกที่เอกสารครบถ้วนได้มีหนังสือบอกกล่าวทวงถามไปยัง ผู้ประกอบการแล้ว ส่วนคำร้องที่ทยอยเข้ามาใหม่ เจ้าหน้าที่เร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง พยานหลักฐาน และหนังสือ มอบอำนาจแบบรายการคดี เพื่อให้ทุกคำร้องรัดกุมและรองรับกระบวนการทางคดีได้ทุกขั้นตอน ดิฉันมอบหมายให้ที่ พริษารัฐมนตรีติดตามเรื่องนี้โดยตรง และสั่งการให้ สคบ. เร่งรัดทุกคำร้องโดยยึดข้อเท็จจริงและพยานหลักฐาน เป็นสำคัญ ทุกคำร้องต้องได้รับการพิจารณาครบถ้วน โปร่งใส และเป็นไปตามกฎหมาย หากกรณีใดเข้าเงื่อนไข สคบ. พร้อมใช้อำนาจดำเนินคดีแทนผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ โดยผู้บริโภค ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการฟ้องคดีเอง สคบ. จะติดตามเรื่องนี้อย่างต่อเนื่องไม่หยุด จนกว่าผู้บริโภคทุกรายจะได้รับความ เป็นธรรม และจะรายงานความคืบหน้าให้ประชาชนทราบเป็นระยะ สำหรับผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหาย ขอให้เตรียมสัญญาซื้อขาย หลักฐานการชำระเงิน ประวัติการนำรถเข้าตรวจซ่อม พร้อมทั้งเอกสารและ พยานหลักฐานเกี่ยวกับค่าเสียหาย แล้วร้องเรียนหรือขอค่าปรึกษาได้ที่ สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th และศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัดทั่วประเทศ ดิฉันขอยืนยันว่าทุกเสียง ของผู้บริโภคจะไม่ถูกปล่อยผ่าน

๑๑. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

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

๑. การจัดประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

๑.๑ โครงการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสินค้าออนไลน์

การจัดโครงการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสินค้าออนไลน์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อรับฟังความคิดเห็นและปัญหาจากประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การจัดทำแนวทางแก้ไข ปัญหาเชิงบูรณาการในระดับประเทศ เพื่อจัดทำ “แผนปฏิบัติการระดับชาติ (National Action Plan)” ร่วมกับหน่วยงานภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อยกระดับมาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภคออนไลน์ของไทยให้มีความปลอดภัย โปร่งใส และเป็นธรรมยิ่งขึ้น เมื่อวันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๙ ณ ณ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ห้วยขวาง กรุงเทพฯ กลุ่มเป้าหมาย จังหวัดละ ๑๐๐ คน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔



สคบ. เปิดเวทีรับฟังความคิดเห็น กทม.
ยกระดับการแก้ไขปัญหาสินค้าออนไลน์
สู่แผนปฏิบัติการระดับชาติ

3 ก.ค. 2569

สำนักงานคณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภค

สายด่วน
1166

OCPB
Connect

www.ocpb.go.th

๑.๒ โครงการให้ความรู้เสริมสร้างความเข้มแข็งให้ภาคีเครือข่ายคุ้มครองเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคกับการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และการบริการดิจิทัล ร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จังหวัดนครราชสีมา

การจัดโครงการให้ความรู้เสริมสร้างความเข้มแข็งให้ภาคีเครือข่ายคุ้มครองเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคกับการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และการบริการดิจิทัล ร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และเสริมทักษะในการป้องกันภัยจากการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์และการใช้บริการดิจิทัลอย่างปลอดภัย นอกจากนี้ ยังนำเสนอแนวทางการออกแบบระบบป้องกันภัยตั้งแต่ต้นทาง การกระจายความรับผิดชอบร่วมกันระหว่างภาครัฐ แพลตฟอร์ม และผู้บริโภค รวมถึงบทบาทของแพลตฟอร์มในการตรวจสอบและยืนยันตัวตนผู้ขาย (Know Your Customer: KYC) เพื่อคัดกรองมิฉ้อฉล ตลอดจนการตรวจจับและระงับเหตุแบบเรียลไทม์ เพื่อป้องกันความเสียหายก่อนเกิดเหตุ แทนการแก้ไขปัญหาภายหลัง เมื่อวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๙ ณ ห้องชฎาแกรนด์ โรงแรม ชฎา แอท นคร จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มเป้าหมาย จังหวัดละ ๑๒๐ คน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค
(ส่วนนโยบายและยุทธศาสตร์)



๑.๓ โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพิจารณาร่างกรอบแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการ ประเด็นสินค้าออนไลน์

การจัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพิจารณาร่างกรอบแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการ ประเด็นสินค้าออนไลน์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์เศรษฐกิจดิจิทัลที่เติบโตอย่างรวดเร็ว ซึ่งส่งผลให้ปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภคจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์มีความซับซ้อนทวีความรุนแรงขึ้น จนกลายเป็นประเด็นที่มีสถิติการร้องเรียนสูงที่สุดเป็นอันดับ ๑ หรือคิดเป็นร้อยละ ๓๖.๔๐ ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ทาง สคบ. จึงได้นำข้อมูลดิบและข้อคิดเห็นจากเวทีรับฟังสภาพปัญหาใน ๔ ภูมิภาค (จังหวัดอุบลราชธานี สงขลา เชียงใหม่ และกรุงเทพมหานคร) ที่รวบรวมจากประชาชนและผู้เกี่ยวข้องกว่า ๘๐๐ ราย มาเป็นโจทย์ตั้งต้นในการระดมสมองครั้งนี้ เพื่อยกระดับกลไกการรับเรื่องร้องเรียนและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เมื่อวันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๖๙ ณ โรงแรม เอสดี อเวนิว กรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๑๒๐ คน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔



สคบ. จับมือ ม.หอการค้าไทย
เปิดเวทีระดมสมอง 4 ภาคส่วน เร่งคลอบ
กรอบแก้ปัญหา “ซื้อขายออนไลน์” หลังยอดร้องเรียนพุ่งอันดับหนึ่ง
15 ก.ค.2569

สำนักงานคณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภค | สายด่วน 1166 | OCPB Connect | www.ocpb.go.th

๑.๔ โครงการ E-Marketplace สีขาว

การจัดโครงการ E-Marketplace สีขาว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางการกำกับดูแลผู้ให้บริการ E-Marketplace และข้อเสนอการพัฒนาระบบ One Stop Service ของประเทศไทย” โดยคณะที่ปรึกษาโครงการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พร้อมทั้งเปิดเวทีรับฟังความคิดเห็นต่อ (ร่าง) แนวทาง มาตรการ ประกาศ ระเบียบ คำสั่ง และประเด็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลผู้ให้บริการ E-Marketplace นอกจากนี้ ยังมีการจัดเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็นสาธารณะ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและข้อเสนอเชิงนโยบาย ทั้งนี้ เพื่อรวบรวมความคิดเห็นจากทุกภาคส่วนมาประกอบการจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายและแนวทางการกำกับดูแลผู้ให้บริการ E-Marketplace ของประเทศไทยให้มีความชัดเจน เป็นธรรม และทันต่อการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการค้าดิจิทัล ตลอดจนสนับสนุนการพัฒนาระบบ One Stop Service ให้เป็นกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๖๙ ณ โรงแรมดิ เอ็มเมอร์ลด์ กรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๑๒๐ คน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔



๑๒. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการ/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/ คณะอนุกรรมการ ในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

๑. คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาทบทวนประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง กำหนดประเภทของสินค้าให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามบัญชีแนบท้ายประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง กำหนดประเภทของสินค้าให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๖๕

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

๒. คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณาทบทวนประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕ และพิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ร่างแบบสัญญามาตรฐานสัญญาให้เช่าซื้อรถยนต์ แบบ ก และร่างแบบสัญญามาตรฐานสัญญาให้เช่าซื้อรถจักรยานยนต์ แบบ ข

๒. พิจารณาทบทวนประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕ และพิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ร่างแบบสัญญามาตรฐานสัญญาให้เช่าซื้อรถยนต์ แบบ ก และร่างแบบสัญญามาตรฐานสัญญาให้เช่าซื้อรถจักรยานยนต์ แบบ ข

คณะอนุกรรมการคณะต่างๆ

๑. คณะอนุกรรมการพิจารณากันกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๔ ครั้ง จำนวน ๑๘ เรื่อง

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท สฤชด์ กรุป จำกัด
๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายสุริยา อาภรณ์ศิริ (เจ้าของอยู่ซ่อมรถ)
๓. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายจักรพงษ์ จินตนา
๔. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายปัญญา ภัทรเวชศาสตร์
๕. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายกริชา แสงเพชร
๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เคโพร้ คอมมูนิเคชั่น จำกัด
๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เพอร์นิเจอร์เวย์ จำกัด
๘. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายประพัฒน์พงศ์ ศรีจุ้มพล
๙. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของบริษัท ถาวร เมทัล กลาส ๓๐๔ จำกัด
๑๐. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท แฟชั่น ฟลาวเวอร์ ฟรุ๊ต จำกัด
๑๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ Miss MING THOUNG TRAN THI (นางสาวมิน ทิง เจิ่น ถิ)
๑๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท บีเอ็มดับเบิลยู (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท เยอรมัน ออโต้ จำกัด

๑๓. ขอให้พิจารณาอุติเรื่องร้องทุกข์ของนายชัชวาล กิตติธนานุกูล
๑๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางาสวนคณาพร แซ่ซี
๑๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายอานนท์ วัชรวิงศ์ ณ ออยุธยา
๑๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายฉัตรชัย พิจิตรไพลย์
๑๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท สดาร์แฟลก จำกัด
๑๘. ขอให้พิจารณาอุติเรื่องร้องทุกข์ของ MR. Erwin Buse

๒. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๗ ครั้ง จำนวน ๒๒ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาอุติเรื่องร้องทุกข์ของสิบเอก กิตติวัฒน์ จันทเพ
๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายเสฏฐวุฒิ คุรุฑเกตุ
๓. ขอให้พิจารณาอุติเรื่องร้องทุกข์ของนายสรศักดิ์ มาบะจบ
๔. ขอให้พิจารณาอุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวอมรรัตน์ หวังกอบเกียรติ
๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายธนวัฒน์ ชนะชัย
๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายจตุพร แซ่เตียน
๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายวีระพงศ์ ไชยจำ
๘. ขอให้พิจารณาอุติเรื่องร้องทุกข์ของ พ.ต.อ. ประภาส มะเร็งสิทธิ์
๙. ขอให้พิจารณาอุติเรื่องร้องทุกข์ของนายธัชกร ร่วมทอง
๑๐. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นิติบุคคลอาคารชุด เอสวัน พระราม ๙
๑๑. ขอให้พิจารณาอุติเรื่องร้องทุกข์ของนายชัยโชค ไวกาษา
๑๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายกฤษณ์อำพล บัวจัตุรัส
๑๓. ขอให้พิจารณาอุติเรื่องร้องทุกข์ของ Miss Wan Chi Anita Wong
๑๔. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ฟิวเจอร์ เมคเกอร์ จำกัด
๑๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ศุภาลัย จำกัด (มหาชน)
๑๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายวุฒิกกร แคล้วคลาด
๑๗. ขอให้พิจารณาอุติเรื่องร้องทุกข์ของนายเกษมสุข แดงพยับ
๑๘. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางเฟื่องฟ้า รักน้อย
๑๙. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายอัฒลฮาติม หะยิมะมิง
๒๐. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ศิริทรัพย์ พร็อพเพอร์ตี้ (เดอะไนซ์) จำกัด
๒๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายจิรพันธ์ หรือนายวีรพงษ์ จันเสน
๒๒. ขอให้พิจารณาอุติเรื่องร้องทุกข์ของนายตฤณนันท บัญญรักษ์

๓. คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๔ ครั้ง จำนวน ๖ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาการทบทวนประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง กำหนดประเภทของสินค้าให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๖๕ และบัญชีแนบท้ายประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง กำหนดประเภทของสินค้าให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๖๕
๒. ขอให้พิจารณาศึกษาข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าโซลาร์เซลล์ และอุปกรณ์เพื่อกำหนดให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก
๓. ขอให้พิจารณาศึกษาข้อมูลและรายละเอียดเพื่อกำหนดให้เครื่องชาร์จยานยนต์ไฟฟ้าประเภทพกพา (AC Portable Charger) และประเภติดผนัง (AC Wallbox Charger) เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๔. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้แผงโซลาร์เซลล์เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๕. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้อินเวอร์เตอร์ที่ใช้กับแผงโซลาร์เซลล์เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๖. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้แบตเตอรี่สำหรับกักเก็บพลังงานแผงโซลาร์เซลล์เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๔. คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณาทบทวนประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕ และพิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ร่างแบบสัญญามาตรฐานสัญญาให้เช่าซื้อรถยนต์ แบบ ก และร่างแบบสัญญามาตรฐานสัญญาให้เช่าซื้อรถจักรยานยนต์ แบบ ข

๒. พิจารณาทบทวนประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติมพิจารณาศึกษาเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในการว่าจ้างติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar) เพื่อควบคุมสัญญา

๓. พิจารณาร่างประกาศสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เรื่อง แนวทางการจัดทำสัญญาของผู้ประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๖. คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙ ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๑๗ ครั้ง เรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๒๗ เรื่อง ผู้ร้อง จำนวน ๒๐ ราย ไกล่เกลี่ยสำเร็จจำนวน ๑๔ เรื่อง ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ จำนวน ๑๓ เรื่อง และจำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย ๔๕๑,๗๒๓.๐๐ บาท (สี่แสนห้าหมื่นหนึ่งพันเจ็ดร้อยยี่สิบสามบาทถ้วน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ย เรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ ได้รับการชดเชย (บาท)
ด้านยานยนต์	๒	๒	๒	๑	๑	-
ชุดที่ ๑ (ด้านสัญญา)	๑	๒	๒	๒		๑๐๐,๐๐๐
ชุดที่ ๒ (ด้านสัญญา)	๔	๙	๒	๕	๔	๓๐๐,๐๒๓
ชุดที่ ๕ (ด้านธุรกิจขายตรงและ ตลาดแบบตรง)	๔	๘	๘	๒	๖	๒,๗๐๐
ชุดที่ ๗ (ด้านสินค้าและบริการ)	๓	๓	๓	๑	๒	๔๙,๐๐๐.๐๐
ด้านเวชกรรม ทันตกรรม สถาน เสริมความงาม	๓	๓	๓	๓	-	-
รวม	๑๗	๒๗	๒๐	๑๔	๑๓	๔๕๑,๗๒๓.๐๐

๑๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักรวความพึงพอใจ ของผู้รับบริการผ่านช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้อยละ ๙๙.๓๗

- | | |
|--|-----------------|
| ๑) แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม | จำนวน ๓๑๔ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐ % | |
| ๒) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) | จำนวน ๓๑๔ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๙.๓๖ % | |
| ๓) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ | จำนวน ๒,๗๔๑ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๗๐ % | |
