

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

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๙	ก
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑
๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑๗
๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค และการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๘
๔. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค	๑๙
๕. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล	๑๙
๖. การจดทะเบียน และการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง	๒๐
๗. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๒๒
๘. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค	๒๕
๙. ข่าวเด่นประจำเดือน	๒๖
๑๐. การจัดประชุมสัมมนา	๖๓
๑๑. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ	๗๐
๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๗๓

คำนำ

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

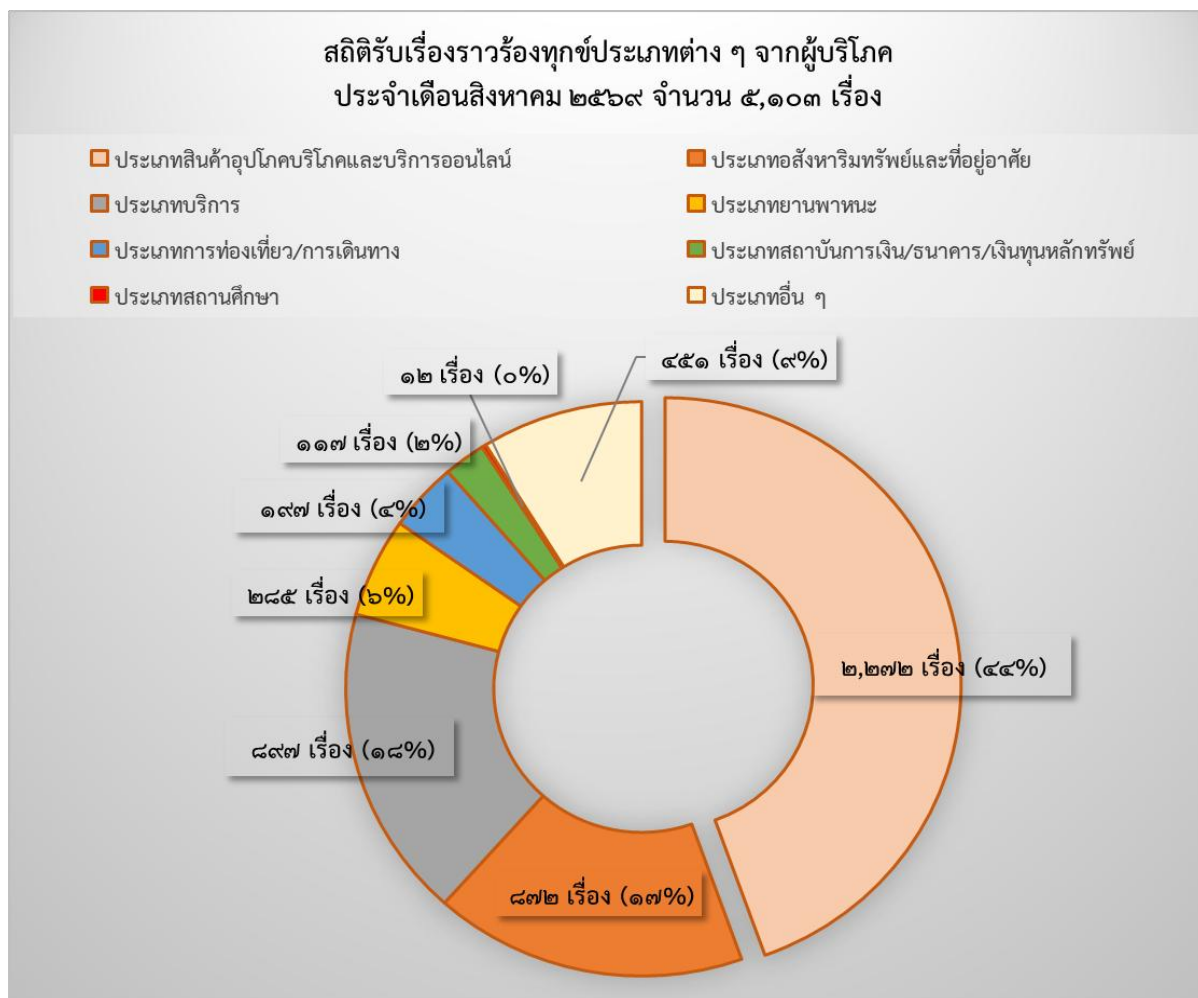
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานสรุปผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะเป็นประโยชน์ให้แก่หน่วยงานต่างๆ และประชาชนทั่วไปสามารถนำข้อมูลผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

**สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค
และผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๙**

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค (ส่วนกลาง/กทม. และส่วนภูมิภาค)
ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๕,๑๐๓ เรื่อง

แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค



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

๑.๑ สถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ที่เข้ามามากที่สุด

ประเภทเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับ		
ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)
๑.	ซื้อขายสินค้าออนไลน์ อาทิ - ของรางวัล/คอยน์ ที่สะสมถูกยึดจากแพลตฟอร์ม - บริการผ่านแอปพลิเคชัน - แพลตฟอร์มจัดส่งของล่าช้า ไม่ตรงปก - บริการดิจิทัล/ค่าเช่า/ค่าสมัครสมาชิกของแพลตฟอร์ม - ศูนย์บริการออกกำลังกาย - สินค้าประเภทอื่น ๆ	๑,๐๕๕ ๒๘๙ ๑๖๙ ๑๔๓ ๑๒๘ ๑๑๕ ๒๑๑
๒.	อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๓๗๗
๓.	สินค้าบริโภค	๓๖๒
๔.	ศูนย์บริการ	๑๗๐
๕.	คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย	๒๘๕

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๕๕๔ เรื่อง ผู้บริโภค ๑,๕๗๕ ราย เป็นเงิน ๑๗,๓๑๙,๖๘๗.๐๕ บาท (สิบเจ็ดล้านสามแสนหนึ่งหมื่นเก้าพันหกร้อยแปดสิบเจ็ดบาทห้าสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ส่วนบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์	๘๔๓	๘๔๓	-
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๑๘	๓๖	๓,๔๙๓,๑๙๗.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๓๐๓	๓๐๓	๑,๑๓๓,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๑๑๙	๑๒๒	๑๑,๖๑๓,๔๔๗.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๑๖๐	๑๖๐	๔๗,๑๙๙.๐๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๑๑๑	๑๑๑	๑,๐๓๒,๘๔๔.๐๕
รวม	๑,๕๕๔	๑,๕๗๕	๑๗,๓๑๙,๖๘๗.๐๕

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

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านๆ มาด้วย)

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินการรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑๖ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๑๖ ราย เป็นเงิน ๘,๑๐๕,๓๕๗.๐๐ บาท (แปดล้านหนึ่งแสนห้าพันสามร้อยห้าสิบบาทถ้วน)

๔. การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๓๑ คดี ผู้บริโภค ๕๒ ราย เป็นเงิน ๑๔,๘๘๘,๐๔๔.๐๐ บาท (สิบสี่ล้านแปดแสนเก้าหมื่นแปดพันสี่สิบบาทถ้วน)

๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑๔ คดี ผู้ประกอบการธุรกิจ จำนวน ๒๖ ราย เป็นเงิน ๑,๑๘๔,๐๐๐.๐๐ บาท (หนึ่งล้านหนึ่งแสนแปดหมื่นสี่พันบาทถ้วน)

๖. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

ได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล จำนวน ๘ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๑๑ ราย เป็นเงิน ๓,๖๕๘,๗๘๘.๐๐ บาท (สามล้านหกแสนห้าหมื่นแปดพันเจ็ดร้อยแปดสิบบาทถ้วน)

๗. ข้อมูลการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

๗.๑ การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน จำนวน ๑๙ ราย

๗.๒ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง จำนวน ๒๑ ราย

๘. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ

ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์การประกอบธุรกิจต่าง ๆ ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ดังนี้

๘.๑ ตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป จำนวน ๑๓๙ ราย ๑๔ ตัวอย่าง

๘.๒ ตรวจสอบสัญญาหรือหลักฐานการรับเงิน จำนวน ๑๒๙ ราย

๘.๓ ตรวจสอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง จำนวน ๒๖ ราย

๙. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒,๕๗๑ เรื่อง/ครั้ง/เล่ม/สื่อ

๑๐. ข่าวเด่นประจำเดือน

มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒๖ เรื่อง ได้แก่ (๑) “ศุภมาส” ลุยคุมแพลตฟอร์มดิจิทัล เล็งใช้ “ฟองคดีแบบกลุ่ม” ช่วยผู้เสียหาย (๒) สคบ. ร่วมรายการ NBT มีคำตอบ ประเด็น : ยกระดับความคุ้มครอง EV ชงมาตรการ ช่วยเหลือผู้บริโภค (๓) สคบ. ให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ในรายการ ๙๖.๐ พูดตรงประเด็น ประเด็น : ซื้อสินค้าออนไลน์ไม่ตรงปก - ถูกโกง เปิดช่องร้องทุกข์ OCPB FastTrack จบใน ๑๔ วัน (๔) ศุภมาส ห่วงเทรนด์ดูดีไหมสร้างร่อง สัก สคบ. ตรวจเข้มคลินิก ย้ำราคาที่เหมาะสมต้องเป็นราคาที่จ่ายจริง (๕) สคบ. ตรวจเข้มคลินิกเสริมความงาม สาขามะเร็ง - ค่าบริการตามข้อร้องเรียน (๖) “ศุภมาส” ปิดดีล รร.สอนว่ายน้ำเด็ก เบี้ยวค่าคอร์ส-อ้างเงื่อนไข ย้ำ “คอร์สหมดอายุไม่ใช่ข้ออ้าง!” จี้คืนเงินผู้ปกครองภายใน ๑๕ วัน (๗) “ศุภมาส” ลั่นบุหรี่ปั๊พไฟฟ้าผิดกฎหมายเด็ดขาด ผนีกตำรวจ ทลายแหล่งค้ารายใหญ่คลองถม ยึด ๒๐,๐๐๐ ชิ้น ๘ ล้านบาท จับ ๒ ราย (๘) “ศุภมาส” ลุยรักษาสหสิทธิผู้บริโภค! สั่ง สคบ. สอบปมขายตัวเกินที่นั้ง ดันคุ้มครองบริการสายการบินทั้งระบบ (๙) สคบ. บันทึกเทป รายการ “เปลี่ยนมุมมอง” ประเด็น : สคบ. คุ้มครองผู้บริโภค กับธุรกิจเดินรถมือสองที่ควบคุมฉลาก

(๑๐) สคบ. ประชุมหารือผู้ให้บริการแพลตฟอร์มออนไลน์ เร่งรัดหาข้อยุติเรื่องร้องเรียน (๑๑) สคบ. ให้สัมภาษณ์สดทางรายการวิทยุ “จับประเด็นเป็นข่าว” ประเด็น “เต็นท์รถมือสองกับฉลาก : สำคัญแค่ไหนก่อนซื้อ และสิ่งที่ผู้ซื้อควรต้องรู้” (๑๒) กิจกรรมสร้างสังคมปลอดภัยไฟฟ้า : จากตัวเราสู่ครอบครัวและชุมชน โครงการบังคับใช้กฎหมายและบูรณาการเพื่อป้องกันและปราบปรามการแพร่ระบาดของบุหรี่ไฟฟ้า (๑๓) “ศุภมาส” ปิดดีลอสัปดาห์ สคบ. ทวงคืนเงินผู้บริโภคกว่า ๘ ล้านบาท ลั่นห้องชุดชำรุด กู้ไม่ผ่าน ต้องได้เงินคืน(๑๔) ภาครัฐรุกเข้ม! สคบ.-สมอ. บูรณาการยึด ‘สกุขชี’ ไร้ฉลาก - ไร้ฉลาก. รวมมูลค่ากว่า ๑.๕ ล้านบาท (๑๕) สคบ. สัมภาษณ์สด Podcast รายการภูมิคุ้มกัน ประเด็น : กล่องประหยัดไฟ กลโกงที่ยังมีคนหลงเชื่อ เสียเงินฟรี - เสียไฟไหม้บ้าน (๑๖) “ศุภมาส” ลุยคุ้มครองมือสอง ชู ๔ สิทธิเลิกสัญญา ปราบเต็นท์หัวหมอ กรอไมล์ - หมกเม็ดข้อมูล (๑๗) โรงเรียนปลอดภัยไฟฟ้า ณ โรงเรียนซอยแอนเน็กซ์ (กาญจนภิเษก ๒) (๑๘) สคบ. คว่ำรางวัล ORYOR Best Network Award ยับทบาทเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค (๑๙) สคบ. - เมืองพัทยาหารือแนวทางจัดการเรื่องร้องทุกข์ มุ่งยกระดับประสิทธิภาพคุ้มครองผู้บริโภค (๒๐) ประชุมคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชุดที่ ๒ ด้านอสังหาริมทรัพย์ (๒๑) “ศุภมาส” ผนึกผู้ตรวจการแผ่นดิน ขับเคลื่อน ๕ วาระเร่งด่วน ปิดช่องโหว่กฎหมาย - เร่งเยียวยาผู้บริโภคทั่วประเทศ (๒๒) “ศุภมาส” ลุย คคบ. เคาะ ๖๓ เรื่อง รอบ ๓ เดือน เยียวยา ๒๔.๒๙ ล้าน กวาดสินค้าอันตราย สั่ง สคบ. ลุยเชิงรุก (๒๓) “ศุภมาส” สั่ง สคบ. ลุยตรวจสอบราคาถูกหวั่นของร่อทำลาย หลุดสู่มือผู้บริโภค (๒๔) สคบ. ร่วมออกรายการ NBT มีคำตอบ ตอน : “เต็นท์รถมือสองกับฉลาก : สำคัญแค่ไหนก่อนซื้อ และ สิ่งที่ผู้ซื้อควรต้องรู้” (๒๕) สคบ. จัดกิจกรรมการบูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภค Next Gen. DigiTrust : ผู้บริโภครุ่นใหม่ รู้ทันโฆษณาดิจิทัล ครั้งที่ ๑ ณ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (๒๖) “ศุภมาส” ลงพื้นที่อุดรฯ เดินหน้าคุ้มครองผู้บริโภค คมเข้มธุรกิจเสริมความงาม ย้ำ “สัญญาชัด - บริการปลอดภัย - ธุรกิจได้มาตรฐาน”

๑๑. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๗ ครั้ง ได้แก่ (๑) โครงการเสริมสร้างประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค กิจกรรมติดตามและประเมินผลการบังคับใช้กฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๒) โครงการการประชุมด้านความปลอดภัยของสินค้า (๓) โครงการเสริมสร้างประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค กิจกรรมให้ความรู้แก่ประชาชนและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น เพื่อสร้างเครือข่ายในการติดตามและสอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจ (๔) โครงการ E - Marketplace สีขาว “เปิดผลการศึกษา สู่แนวทางกำกับดูแลและคุ้มครองผู้บริโภคยุคดิจิทัล” (๕) โครงการรับฟังความเห็นร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้สินค้าแผงโซลาร์เซลล์เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก ร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้สินค้าอินเวอร์เตอร์ที่ใช้กับแผงโซลาร์เซลล์เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก และร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้แบตเตอรี่สำหรับกักเก็บพลังงานจากแผงโซลาร์เซลล์เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. (๖) โครงการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการร่วมกับภาคประชาสังคมและสื่อมวลชน (เวทีที่ ๑๐) (๗) โครงการเสริมสร้างทัศนคติและแนวคิดในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร สคบ. เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรเชิงบวก

๑๒. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/
คณะอนุกรรมการ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	จำนวน ครั้ง	จำนวน เรื่อง
ส่วนกลาง	๑๗	๔๘
คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก	๑	๓
คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา	๑	๒
คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	๑	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป	๔	๑๗
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์	๖	๑๘
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองข้อความบนฉลากสินค้า	๑	๑
คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า	๒	๒
คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน	๑	๒
ส่วนภูมิภาค	๕	๗
คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด	๓	๕
คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร	๒	๒
รวม	๒๒	๕๕

๑๒.๑ คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องราวร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ย เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับ การชดเชย (บาท)
รวม	๓๖	๖๓	๖๕	๓๑	๓๒	๑,๘๒๓,๑๒๐.๙๒

๑๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สํารวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการผ่านช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้อยละ ๙๙.๐๒

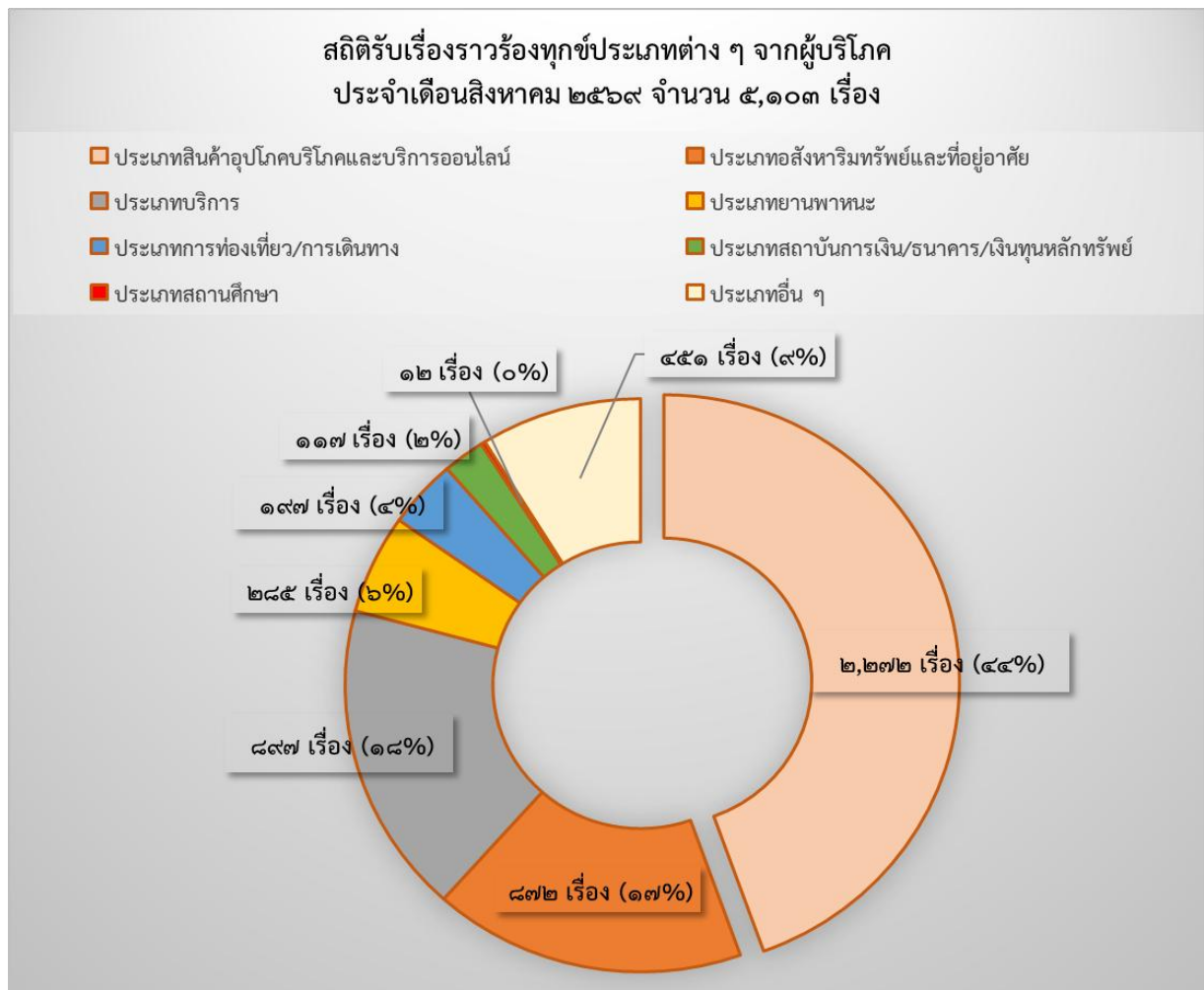


สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักนายกรัฐมนตรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (เดือนสิงหาคม ๒๕๖๙)

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

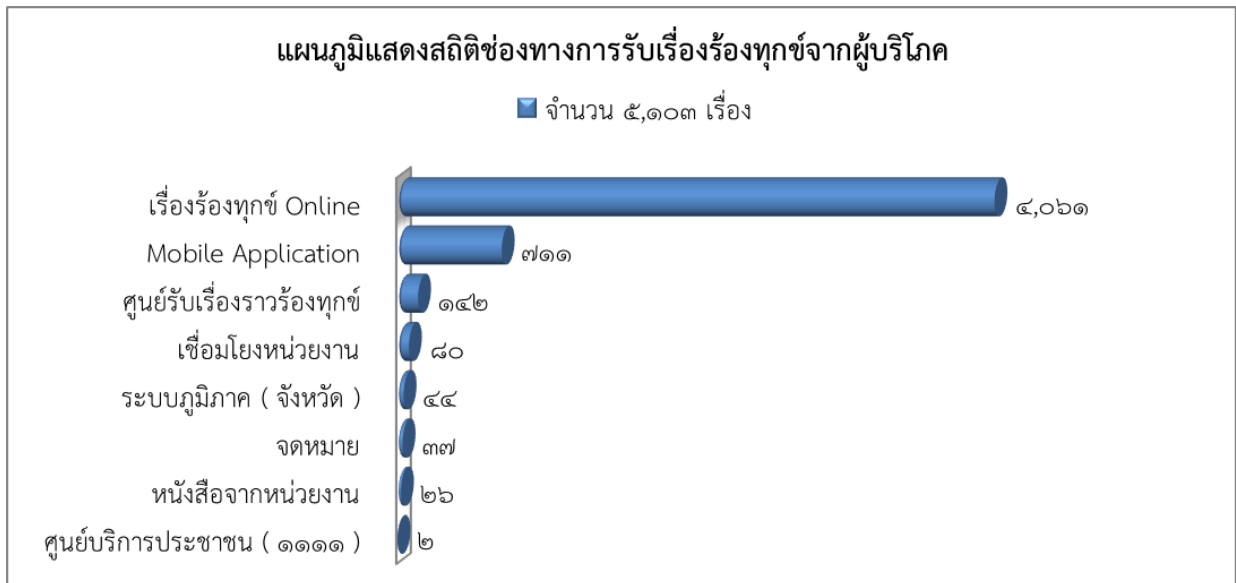
**๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค
(ส่วนกลาง/กทม. และส่วนภูมิภาค)**

๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๕,๑๐๓ เรื่อง รายละเอียดดังนี้



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

ช่องทางร้องทุกข์ : สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๔ 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 ซึ่งในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๙ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์จำนวน ๕,๑๐๓ เรื่อง ดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์จำนวน ๒,๒๗๒ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค เดือนสิงหาคม ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๑,๐๕๕)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๘๕๓
	ขอเงินคืน ๑๔๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๓๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑๖
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท ๒
	สินค้าชำรุด ๑
สินค้าบริโภค (๓๖๒)	ตรวจสอบราคาสถิติภัณฑ์ ๑๔๙
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า ๑๓๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๕๑
	โฆษณาเกินจริง ๑๙
	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ๘
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา ๒
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๑๕๐)	สินค้าชำรุด ๙๙
	ไม่ได้มาตรฐาน ๒๓
	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ๑๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑๑
	โฆษณาเกินจริง ๔
	ราคาไม่เหมาะสม ๑
สินค้าอุปโภค (๑๓๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๔๕
	สินค้าชำรุด ๓๖
	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ๓๓
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า ๑๔
	โฆษณาเกินจริง ๖
	ตรวจสอบราคาสถิติภัณฑ์ ๕
เครื่องมือสื่อสาร (๑๑๘)	สินค้าชำรุด ๕๗
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๒๔
	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ๒๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๐๖)	สินค้าชำรุด ๔๑ ไม่ได้มาตรฐาน ๓๘ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑๑ ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ๑๑ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๕
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๕๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๒๑ ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ๑๕ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑๒ การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๔ สินค้าชำรุด ๒ ยกเลิกการสั่งซื้อ/การจอง ๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๔๖)	สินค้าชำรุด ๒๕ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑๓ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๔ ไม่ประกันสินค้า ๒ ขอเงินคืน ๑ การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๔๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑๖ ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ๑๑ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๘ สินค้าชำรุด ๓ การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๓
เฟอร์นิเจอร์ (๓๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑๔ ไม่ได้มาตรฐาน ๑๓ ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ๘ สินค้าชำรุด ๔
เครื่องประดับ (๓๓)	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ๒๑ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๖ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๓ สินค้าชำรุด ๒ การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๑
อะไหล่รถทุกประเภท (๑๖)	สินค้าชำรุด ๖ ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ๖ โฆษณาเกินจริง ๓ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑
พันธุ์ไม้ทุกประเภท (๑๔)	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ๑๔
ของเล่นเด็ก (๑๓)	สินค้าชำรุด ๖ ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ๕ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๒
รองเท้าทุกประเภท (๑๓)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๖ สินค้าชำรุด ๓ ไม่ได้มาตรฐาน ๒ ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เวชภัณฑ์ยา (๗)	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕ ๒
กระเป๋าทูทุกประเภท (๗)	สินค้าชำรุด สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖ ๑
เครื่องใช้ในครัวเรือน (๖)	สินค้าชำรุด สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔ ๒
อุปกรณ์กีฬา (๖)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า โฆษณาเกินจริง สินค้าชำรุด ตรวจสอบคุณภาพสินค้า ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	๒ ๑ ๑ ๑ ๑
หนังสือ/นิตยสาร (๖)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖
วัตถุมงคล (๕)	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ขอคืนเงินจอง	๓ ๒
โมเดล/ฟิกเกอร์ (๕)	สินค้าชำรุด ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๓ ๒
เครื่องมือด้านการเกษตร (๕)	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔ ๑
เครื่องมือด้านการเกษตร (๕)	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔ ๑
ผลิตภัณฑ์บำรุงรักษาเครื่องยนต์ (๔)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง สินค้าชำรุด	๓ ๑
เครื่องเล่นเกม (๔)	สินค้าชำรุด ไม่ตรงตามที่เสนอขาย สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒ ๑ ๑
สัตว์เลี้ยง (๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๓
เครื่องใช้สำนักงาน (๓)	ไม่ได้มาตรฐาน ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น ไม่ประกันสินค้า	๑ ๑ ๑
วัสดุก่อสร้าง (๒)	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๒)	โฆษณาเกินจริง	๒
สาธารณูปโภค (๒)	สินค้าชำรุด โฆษณาเกินจริง	๑ ๑
เต็นท์ผ้าใบ (๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๑)	ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า	๑
อุปกรณ์ตกปลา (๑)	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย	๑
ธุรกิจขายตรง (๑)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๔ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ จำนวน ๑,๐๕๕ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ

๒. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ จำนวน ๔๙๗ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
ศูนย์บริการ (๒๙๓)	ตรวจสอบการให้บริการ ๒๕๕ ขอเงินคืน ๓๙
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๒๘๕)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ ๑๖๘ ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม ๘๑ เรียกร้องค่าเสียหาย ๑๔ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๘ คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ ๖ คุณภาพบริการ ๔ ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้ ๔
Internet (๖๐)	ค่าบริการเกินจริง ๒๖ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๒๒ ขอคำปรึกษา ๖ สัญญาณ Hispeed Internet ข้าง ๕ ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง ๑
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๖๐)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง ๓๑ บริการล่าช้า ๑๓ สินค้าเสียหายระหว่างขนส่ง ๑๒ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๓ ตรวจสอบการให้บริการ ๑
ประกันภัย (๓๒)	ตรวจสอบการให้บริการ ๒๑ ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม ๑๑
บัตรชมการแสดง (๒๗)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๒๗
สัญญาบริการ (๒๖)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา ๑๐ ผิดสัญญา ๖ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๖ แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ๔
ร้านอาหาร (๑๙)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข/สิทธิประโยชน์ ๑๔ อาหารเป็นพิษ/เน่าเสีย ๒ ไม่สะอาด ๒ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑
โรงพยาบาล/คลินิก (๑๘)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ๑๘
ห้างสรรพสินค้า (๑๖)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑๖
อู่ซ่อมรถ (๑๕)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน ๑๐ ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง ๕
ฟิตเนส (๑๒)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๑๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
โทรศัพท์ (๘)	ค่าใช้บริการสูงเกินความจริง ๖ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑ ขอเงินประกันคืน ๑
ประกันชีวิต (๓)	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ๑ ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม ๑ ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ๑
คูปองส่วนลด (๓)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๓
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (๒)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา ๑ ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา ๑
ที่จอดรถ (๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๒
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม (๒)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า ๑ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑
ร้านสะดวกซื้อ (๑)	ตรวจสอบราคาสินค้า ๑
กำจัดปลวก (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา ๑
รถรับจ้างสาธารณะ (Taxi) (๑)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า ๑
ศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า (๑)	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ๑
ร้านสตูดิโอ (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา ๑
ปั๊มน้ำมัน/LPG/NGV (๑)	เลือกให้บริการ ๑
ไฟฟ้า (๑)	เรื่องมิเตอร์ไฟฟ้า ๑
โรงรับจำนำ (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑
รถ บขส. (๑)	ตรวจสอบการให้บริการ ๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๑)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง ๑
รถเช่า (๑)	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ๑
รถทัวร์ (๑)	เปลี่ยนแปลงเวลาไม่ได้ ๑
รถ ขสมก. (๑)	ตรวจสอบการให้บริการ ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๔ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ศูนย์บริการ จำนวน ๒๔๓ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบการให้บริการ

๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๘๗๒ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนสิงหาคม ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๓๗๗)	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๑๘๗
	ขอเงินประกันคืน	๑๗๗
	เช่าห้องชุด	๓
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๓
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ถูกโจรกรรมทรัพย์สิน/ขดใช้ค่าเสียหาย	๑
	เฟอร์นิเจอร์ชำรุดบกพร่องก่อนเข้าอยู่อาศัย	๑
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๑
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๘๙)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๘๔
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๔๙
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑๒
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก	๙
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๗
	ขอคำปรึกษา	๗
	ขอเงินคืน	๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ขอเงินมัดจำคืน	๓
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑
	ก่อสร้างไม่เหมือนห้องตัวอย่าง	๑
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๑
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
	ปิดทางเข้าออกโครงการ	๑
บ้านจัดสรร (๑๗๖)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๖๗
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๕๓
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๓๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑๐
	การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๕
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	ขอคำปรึกษา	๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๗๕)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๗๕
ว่าจ้างก่อสร้าง (๔๙)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๔๔
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๓
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	๑
	การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๓)	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ ๒
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ ๑
ที่ดิน (๓)	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ ๑
	จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา ๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ ๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภททอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า จำนวน ๓๗๗ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง

๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ จำนวน ๒๘๕ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๒๕๗)	ชำรุด	๘๘
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๖๗
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๕๐
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒๒
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๓
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๗
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๒
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๒
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑
รถจักรยานยนต์ (๑๖)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๘
	ชำรุด	๓
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
	ค่าปรับสูง/ดอกเบี้ยล่าช้าสูง	๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
รถยนต์มือสอง (๙)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๕
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒
	เครื่องกรองไมล์	๑
	ขอเงินจองคืน	๑
รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า (๓)	ชำรุด	๓

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ จำนวน ๒๕๗ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ชำรุด

๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง จำนวน ๑๙๗ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนสิงหาคม ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
โรงแรม (๑๐๑)	ขอเงินคืน ๗๘
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑๑
	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ๑๑
	ตรวจสอบการให้บริการ ๑
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๕๘)	ขอคืนค่าโดยสาร ๓๕
	ตั๋วถูกยกเลิก ๙
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด ๗
	ตรวจสอบการให้บริการ ๓
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ ๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑
	ยกเลิกเที่ยวบิน ๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๒๗)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๑๘
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา ๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๒
	ขอคืนค่าโดยสาร ๒
ตัวแทนจำหน่าย (๙)	ขอเงินคืน ๗
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ ๒
รีสอร์ท (๒)	ตรวจสอบการให้บริการ ๑
	ขอเงินคืน ๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ โรงแรม จำนวน ๑๐๑ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

๖. ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ จำนวน ๑๑๗ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
เช่าซื้อ (๗๒)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๖๔
	ค่าปรับสูงเกินจริง ๖
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป ๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๑
บัตรเครดิต (๑๘)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑๑
	หักเงินจากบัญชีกรณีไม่ได้ใช้บัตร ๕
	ขอเงินคืน ๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม ๑
สินเชื่อ (๑๘)	พฤติกรรมการทวงหนี้ ๑๒
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป ๓
	ขอคำปรึกษา ๒
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม ๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๖)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ๓
	พฤติกรรมการทวงหนี้ ๑
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน ๑
	ค้างค่างวด ๑
ธนาคาร (๓)	ขอคำปรึกษา ๒
	ขอประណมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย ๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ เช่าซื้อ จำนวน ๗๒ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง

๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา จำนวน ๑๒ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนสิงหาคม ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สถาบัน (๘)	ขอเงินคืน ๗ ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง ๑
สถานศึกษา (๓)	ขอเงินคืน ๓
วิทยาลัย (๑)	ขอเงินคืน ๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถาบัน จำนวน ๘ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

๘. ประเภทอื่น ๆ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ จำนวน ๔๕๑ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอื่น ๆ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อื่น ๆ (๔๕๑)	ไม่ระบุ ๔๕๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อื่น ๆ จำนวน ๔๕๑ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ระบุ

ตารางสถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ ที่เข้ามามากที่สุด และแนวทางแก้ไขปัญหา เดือนสิงหาคม ๒๕๖๙

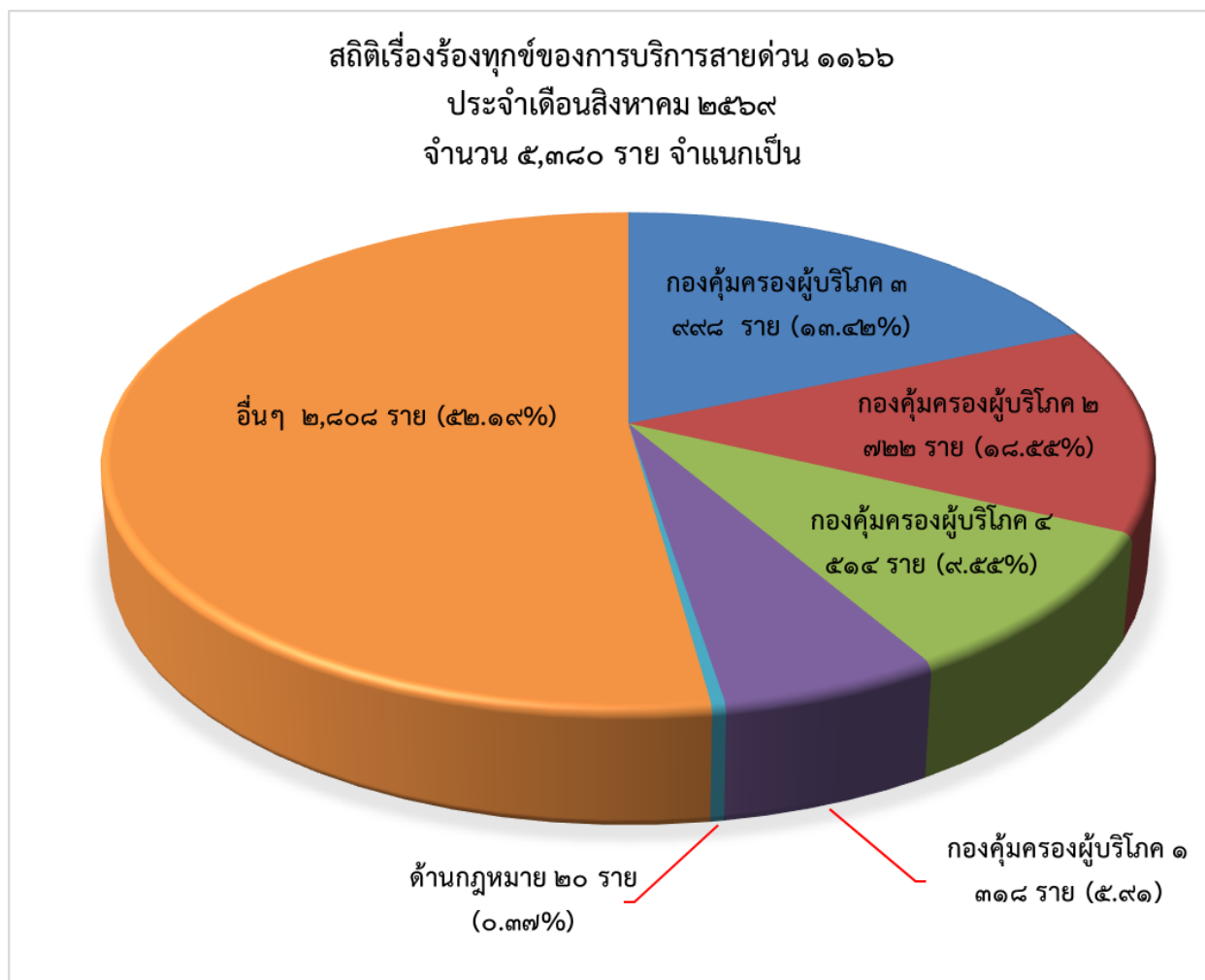
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๑,๐๕๕)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ขอเงินคืน สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ตรวจสอบการทำงานของบริษัท สินค้าชำรุด	๘๕๓ ๑๔๗ ๓๖ ๑๖ ๒ ๑
อันดับที่ ๒ อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๓๗๗)	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง ขอเงินประกันคืน เช่าห้องชุด เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ถูกโจรกรรมทรัพย์สิน/ขูดค่าเสียหาย เฟอร์นิเจอร์ชำรุดบกพร่องก่อนเช่าอยู่อาศัย บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๑๘๗ ๑๗๗ ๓ ๓ ๒ ๒ ๑ ๑ ๑
อันดับที่ ๓ สินค้าบริโภค (๓๖๒)	ตรวจสอบราคาสินค้า ตรวจสอบคุณภาพสินค้า สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า โฆษณาเกินจริง ไม่ตรงตามที่เสนอขาย ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๑๔๙ ๑๓๓ ๕๑ ๑๙ ๘ ๒
อันดับที่ ๔ ศูนย์บริการ (๒๙๓)	ตรวจสอบการให้บริการ ขอเงินคืน	๒๕๔ ๓๙
อันดับที่ ๕ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ ร้านเสริมสวย (๒๘๕)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม เรียกร้องค่าเสียหาย การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ คุณภาพบริการ ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๑๖๘ ๘๑ ๑๔ ๘ ๖ ๔ ๔

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

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

๑.๓ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจัดให้มีการขอรับคำปรึกษาและแจ้งเรื่องร้องทุกข์ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ โดยมีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๕,๓๘๐ ราย ขอรับคำปรึกษา/รับเรื่องร้องทุกข์/ติดตามผล/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ จำนวน ๕,๓๘๐ ราย

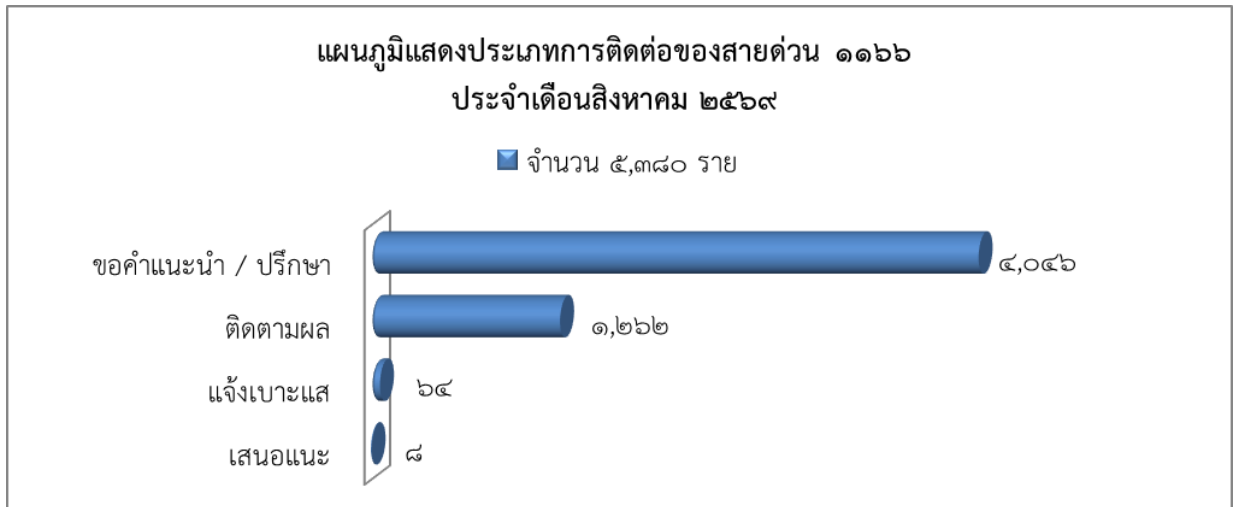
แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



ที่มา : ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖: สามารถจำแนกประเภทเรื่องการติดต่อ ดังนี้

แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องการติดต่อการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



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

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

๒.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวยุติจากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๕๕๔ เรื่อง ผู้บริโภค ๑,๕๗๕ ราย เป็นเงิน ๑๗,๓๑๙,๖๘๗.๐๕ บาท (สิบเจ็ดล้านสามแสนหนึ่งหมื่นเก้าพันหกร้อยแปดสิบเจ็ดบาทห้าสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ส่วนบริหารงานเรื่องราวยุติจากผู้บริโภค	๘๔๓	๘๔๓	-
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๑๘	๓๖	๓,๔๙๓,๑๙๗.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๓๐๓	๓๐๓	๑,๑๓๓,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๑๑๙	๑๒๒	๑๑,๖๑๓,๔๔๗.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๑๖๐	๑๖๐	๔๗,๑๙๙.๐๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๑๑๑	๑๑๑	๑,๐๓๒,๘๔๔.๐๕
รวม	๑,๕๕๔	๑,๕๗๕	๑๗,๓๑๙,๖๘๗.๐๕

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

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมาด้วย)

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๙ ได้รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวนผู้ประกอบการ ที่ถูกดำเนินคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๑	๑	๓,๙๙๙.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๔	๔	๔๐,๔๙๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๑๑	๑๑	๘,๐๖๐,๘๖๘.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	-	-	-
รวม	๑๖	๑๖	๘,๑๐๕,๓๕๗.๐๐

๔. ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมติให้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ซึ่งในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๙ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวนคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๑๐	๒๘	๓,๔๙๓,๑๙๗.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๔	๔	๗๕,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๑๗	๒๐	๑๑,๓๒๙,๘๔๗.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	-	-	-
รวม	๓๑	๕๒	๑๔,๘๙๘,๐๔๔.๐๐

๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

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

กรณีความผิด	จำนวนผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกเปรียบเทียบความผิด		
	คดี	ราย	จำนวนเงิน ที่เปรียบเทียบปรับ
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๒	๓	๑๘๐,๐๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๒	๓	๑๖๖,๐๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๓	๖	๒๕๐,๐๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๔	๑๑	๕๕๘,๐๐๐
ด้านความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	-	-	-
ขัดหนังสือเรียก (ไม่มาให้ถ้อยคำตามหนังสือเรียก)	๓	๓	๓๐,๐๐๐
รวม	๑๔	๒๖	๑,๑๘๔,๐๐๐

๖. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล ซึ่งในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๙ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ชื่อจำเลย	ผลการดำเนินการ ยึด-อายัด	จำนวน (คดี)	จำนวน ผู้บริโภค (ราย)	จำนวนเงิน (บาท) ที่ยึด-อายัด
ห้างหุ้นส่วนจำกัด ธนภัทร ที แอนด์ ที คอนสตรัคชั่น ๑๙๘๘ ที่ ๑ นายธรรมบุญ ธรรมศรี ที่ ๒	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๖๐,๐๐๐.๐๐
นางสาวอินทอร น้อยเก่า	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๘๔,๐๑๗.๐๐
บริษัท บ้านราชประสงค์ จำกัด (มหาชน)	ยึดห้องชุด	๖	๙	๓,๕๑๔,๗๗๑.๐๐
รวม		๘	๑๑	๓,๖๕๘,๗๘๘.๐๐

๗. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง
และธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๙ จำนวน ๑๙ ราย
โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๑ ราย ได้แก่

๑. บริษัท โทเค โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑๘ ราย ได้แก่

๑. บริษัท สยามเมธี จำกัด
๒. บริษัท หาดทิพย์ จำกัด (มหาชน)
๓. บริษัท บริษัท แลนซิง บิสซิเนส ซิสเต็มส์ จำกัด
๔. บริษัท บริษัท เพกาซัส แลนด์เทคนิค จำกัด
๕. บริษัท เบสท์ เวลล์ พลาสติก จำกัด
๖. บริษัท บริษัท เบทเนย์ จำกัด
๗. บริษัท บริษัท ไฮ สตูดิโอ กราฟฟิค จำกัด
๘. บริษัท บริษัท สำเร็จ มหามงคล จำกัด
๙. บริษัท คروسแม็กซ์ รีเทล จำกัด
๑๐. บริษัท บริษัท เฮอร์บาไลฟ์ อินเตอร์เนชั่นแนล (ไทยแลนด์) จำกัด
๑๑. บริษัท บริษัท น้ำดีไม่งาม จำกัด
๑๒. บริษัท บริษัท สวิสดีคัป เวนเจอร์ส จำกัด
๑๓. บริษัท บริษัท ไทย-ออสท์ อะลูมิเนียม จำกัด
๑๔. บริษัท อัลติเมท อินโนเทค จำกัด
๑๕. บริษัท บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด
๑๖. บริษัท บริษัท ปีใหม่ บิวตี้ เฮาส์ จำกัด
๑๗. บริษัท บริษัท มีดี บิวตี้ ริช จำกัด
๑๘. นางสาวกัณฑ์หทัย จาตุพรพิทักษ์

การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๙ จำนวน ๒๑ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๑๐ ราย ได้แก่

๑. บริษัท โฟร์ยูทู โค จำกัด
๒. บริษัท เอฟอาร์เอ็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัทแอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด
๔. บริษัท โยโฟโต อินเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด
๕. บริษัท มหาเศรษฐี ๘๘ จำกัด
๖. บริษัท เดอะสตาร์ริชชี จำกัด
๗. บริษัทแอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด
๘. บริษัท จีเนียส-โก จำกัด
๙. บริษัท ไอยรา แพลนเน็ต จำกัด
๑๐. บริษัท อะโหมี่ จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑๑ ราย ได้แก่

๑. บริษัท เกรท วอลล์ มอเตอร์ แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด
๒. บริษัท บริษัท แกร็บแท็กซี่ (ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัท บริษัท อาร์เซลิก อิตาชี โฮม แอพพลายแอนซ์ เซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด
๔. บริษัท โคเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด
๕. บริษัท โยโฟโต อินเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด
๖. บริษัท แกร็บแท็กซี่ (ประเทศไทย) จำกัด
๗. บริษัท เพ็ท เมดดิเคิล กรุ๊ป จำกัด
๘. บริษัท เนชั่น โกลบอล เอ็นดูเทนเมนต์ จำกัด
๙. บริษัท เอ็น-เพล็กซ์ โกลบอล จำกัด
๑๐. บริษัท เกรท วอลล์ มอเตอร์ แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด
๑๑. บริษัท คิง พาวเวอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด

๘. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ (ส่วนกลาง)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการติดตามตรวจสอบพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจด้านต่างๆ ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจที่ดำเนินการโฆษณา ผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นผู้ผลิต ผู้ส่งหรือนำเข้า และผู้จำหน่ายสินค้าและบริการ ตรวจสอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและหลักฐานการรับเงิน และผู้ประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันปราบปรามการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ซึ่งในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๘.๑ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ จำนวน ๑๑ ราย ๑๔ ตัวอย่าง ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป	
- ตรวจสอบฉลากสินค้าประเภทเหล็กกล้าทรงแบนเคลือบโลหะ ที่เคลือบสีและไม่เคลือบสี	๑๑ ราย
พบว่า ถูกต้อง	- ราย
ไม่ถูกต้อง	๑๑ ราย
ตัวอย่าง	๑๔ ตัวอย่าง

การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ (ส่วนภูมิภาค)

๘.๒ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ จำนวน ๑๒๘ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป	
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง กำหนดประเภท ของสินค้าให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๖๔	๑๒๑ ราย
พบว่า ถูกต้อง	- ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๑๒๑ ราย

การตรวจสอบ	จำนวน	
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ทองรูปพรรณเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๓	ราย
พบว่า ถูกต้อง	๓	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	-	ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๔	ราย
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๓	ราย

๘.๓ การตรวจสอบสัญญาหรือหลักฐานการรับเงิน ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๑๒๙ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน	
๑. การตรวจสอบสัญญา		
- ตรวจสอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ธุรกิจการขายรถยนต์ที่มีการจดทะเบียนธุรกิจที่ควบคุมสัญญา	๔	ราย
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๔	ราย
- ตรวจสอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา	๑๒	ราย
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๑๒	ราย
- ตรวจสอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ธุรกิจการขายก๊าซหุงต้มที่เรียกเงินประกันถึงก๊าซหุงต้มเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา	๙	ราย
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๙	ราย
- ตรวจสอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน	๔๔	ราย
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๔๔	ราย

๘.๔ การตรวจสอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ จำนวน ๒๖ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	
- ตรวจสอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๒๖ ราย
พบว่า ถูกต้อง	- ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๒๖ ราย

๙. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๙ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภคโดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	จำนวน	
๑. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๒,๕๗๑	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
๑.๑ การตรวจข่าวประจำวัน	๕๖	เรื่อง
๑.๒ การวิเคราะห์ข่าว	-	เรื่อง
๑.๓ การสื่อต่าง ๆ	๑๗	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
- Infographic	๑๐	เรื่อง
- บทความ	๗	เรื่อง
๑.๔ การเผยแพร่	๒,๔๘๘	เรื่อง
(๑) Online	๓๗	เรื่อง
- Website	๕	เรื่อง
- Facebook	๖	เรื่อง
- Line	๒๖	เรื่อง
(๒) นิทรรศการ	๗	เรื่อง/งาน
(๓) ไปรษณีย์	๒๔	เรื่อง
- ภาครัฐ (๗๑๒ แห่ง)	๖	เรื่อง
- ภาคเอกชน (๖ แห่ง)	๖	เรื่อง
- ภาคสถานศึกษา (๕๒๔ แห่ง)	๖	เรื่อง
- ภาคประชาสังคม (๓๒๙ แห่ง)	๖	เรื่อง
(๔) การขอรับเอกสาร	๒,๔๒๐	สื่อ
๑.๕ โครงการ/กิจกรรม	๓	ครั้ง
๑.๖ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สคบ.	๗	เรื่อง
(๑) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ	๒	เรื่อง
(๒) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางอิเล็กทรอนิกส์	-	เรื่อง
(๓) การเผยแพร่บทความ	๕	เรื่อง

๑๐. ข่าวเด่นประจำเดือน

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๙ มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒๖ เรื่อง ดังนี้

๑๐.๑ “ศุภมาส” ลุยคุมแพลตฟอร์มดิจิทัล เล็งใช้ “ฟองคืดแบบกลุ่ม” ช่วยผู้เสียหาย



เมื่อวันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) มอบหมายให้ นายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นตัวแทนขับเคลื่อนนโยบายการบริหารจัดการแพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค โดยมี ดร.พัชรินทร์ ชำศิริพงษ์ เลขาธิการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ร่วมติดตามและรายงานผลต่อรัฐมนตรีอย่างต่อเนื่อง และนายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รับข้อสั่งการไปดำเนินการ หลัง สคบ. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการจัดทำแผนปฏิบัติการระดับชาติ ภายใต้โครงการแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการ ประเด็นสินค้าออนไลน์ ร่วมกับภาคีเครือข่าย ณ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย เมื่อวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส เปิดเผยว่า ปัญหาการซื้อขายสินค้าออนไลน์ในปัจจุบัน มีทั้งสินค้าไม่ได้มาตรฐาน สินค้าไม่ปลอดภัย หรือสินค้าไม่ตรงตามโฆษณา และมักไม่ได้รับการเยียวยาเมื่อเกิดความเสียหาย ถือเป็นวาระสำคัญที่ภาครัฐต้องเร่งปรับตัวเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ ไม่อาจมุ่งเป้าไปที่ตัวผู้ขายเพียงฝ่ายเดียวได้อีกต่อไป แต่จำเป็นต้องพิจารณาตลอดห่วงโซ่ของการค้าออนไลน์ โดยเฉพาะ “แพลตฟอร์มดิจิทัล” ซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวกลางเชื่อมโยงระหว่างผู้ขายกับผู้บริโภค และได้รับผลประโยชน์จากธุรกรรมต่าง ๆ บนระบบ แม้ปัจจุบัน สคบ. จะยังมีข้อจำกัดด้านอำนาจตามกฎหมายในการสั่งปิดหรือระงับ

การให้บริการแพลตฟอร์มออนไลน์โดยตรง แต่ทางฝ่ายนโยบายมองว่าภาครัฐไม่ควรหยุดอยู่เพียงข้อจำกัดดังกล่าว จึงมีแนวคิดผลักดัน หลักความรับผิดชอบร่วม (Shared Responsibility) ระหว่างผู้ขายและแพลตฟอร์มออนไลน์ ผ่านการศึกษาแนวทางปรับปรุงกฎหมายและกลไก กำกับดูแลให้แพลตฟอร์มมีหน้าที่ร่วมกัน ระวัง และช่วยเหลือเยียวยาความเสียหายจากสินค้าผิดกฎหมาย ตลอดจนมีมาตรการจัดการร้านค้าที่กระทำผิด อย่างมีประสิทธิภาพ “การขับเคลื่อนครั้งนี้เป็นการสานต่อนโยบายรัฐบาลภายใต้การนำของนายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี ที่ต้องการให้เศรษฐกิจดิจิทัลเติบโตควบคู่กับการคุ้มครองสิทธิของประชาชน โดยรัฐมนตรีได้ มอบหมายให้ สคบ.หารือร่วมกับหน่วยงานที่กำกับดูแลด้านดิจิทัล การค้าออนไลน์ และธุรกิจขายตรง เพื่อกำหนด กลไกการทำงานร่วมกัน กำหนดบทบาทหน่วยงานหลักและหน่วยงานสนับสนุน พร้อมตัวชี้วัดที่ชัดเจน ให้การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสินค้าออนไลน์ขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติได้จริงทั่วประเทศ” นางสาวศุภมาสกล่าวว่า นอกจากนี้ นางสาวศุภมัสยังได้มอบหมายให้ สคบ. ศึกษาแนวทางการใช้ การฟ้องคดีแบบกลุ่ม สำหรับกรณีที่ ผู้บริโภคจำนวนมากได้รับความเสียหายในรูปแบบเดียวกัน เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้สะดวก ลดภาระของผู้เสียหายรายย่อย พร้อมทั้งหารือร่วมกับหน่วยงานที่กำกับดูแลด้านการค้าออนไลน์และธุรกิจขายตรง เพื่อบูรณาการกลไกการทำงานร่วมกันทุกมิติ ล่าสุด เมื่อวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๙ สคบ. ได้มีการจัดประชุมเชิง ปฏิบัติการเพื่อ จัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ระดับชาติ ภายใต้โครงการแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครอง ผู้บริโภคเชิงบูรณาการประเด็นสินค้าออนไลน์ ณ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย เพื่อกำหนดบทบาทของหน่วยงาน หลักและหน่วยงานสนับสนุน รวมถึงตัวชี้วัด (KPIs) และกลไกความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วนให้สามารถ ขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมทั่วประเทศ “เป้าหมายสำคัญของนโยบายนี้ไม่ใช่การเพิ่มภาระให้แก่ภาค ธุรกิจ แต่เป็นการสร้างความสมดุลระหว่างการส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลกับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค เพื่อให้ ประชาชนซื้อขายสินค้าออนไลน์ได้อย่างมั่นใจ ขณะเดียวกันผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจอย่างสุจริตก็必将ได้รับความ เชื่อมั่นจากระบบตลาดที่โปร่งใสและเป็นธรรม” นางสาวศุภมาสกล่าวทิ้งท้าย

๑๐.๒ สคบ. ร่วมรายการ NBT มีคำตอบ ประเด็น : ยกระดับความคุ้มครอง EV ชงมาตรการช่วยเหลือผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๙ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายนิรุจน์ ศรีไกรวิน ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ให้สัมภาษณ์ในรายการเกี่ยวกับประเด็น การคุ้มครองผู้บริโภค ด้านรถยนต์ไฟฟ้า (EV) โดยในรายการได้มีการพูดถึงประเด็นสถานการณ์เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับรถยนต์ไฟฟ้าที่ สคบ. ได้รับในปัจจุบัน ลักษณะปัญหาที่ผู้บริโภคพบเป็นส่วนใหญ่ แนวทางการให้ความช่วยเหลือกรณีผู้ประกอบการปรับลดราคารถยนต์ การดำเนินการเมื่อพบปัญหาการใช้งานหรือข้อบกพร่องของรถยนต์ ระยะเวลาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมถึงผลที่ผู้บริโภคจะได้รับหากกฎหมาย Lemon Law มีผลบังคับใช้ นอกจากนี้ ยังได้ประชาสัมพันธ์ e-Book “ฉลากรถยนต์ไฟฟ้า” ซึ่งรวบรวมข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริโภค พร้อมแนะนำแนวทางการเลือกซื้อรถยนต์ไฟฟ้าอย่างรอบคอบ หากผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ สามารถร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรมในทุกจังหวัด หรือสามารถขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๑๐.๓ สคบ. ให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ในรายการ 96.0 พุดตรงประเด็น ประเด็น : ชื้อสินค้าออนไลน์ไม่ตรงปก - ถูกโกง เปิดช่องร้องทุกข์ OCPB FastTrack จบใน ๑๔ วัน



เมื่อวัน ๔ สิงหาคม ๒๕๖๙ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายกิตติ อังมณีภรณ์ ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๔ ให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ในรายการ 96.0 พุดตรงประเด็น ในประเด็นซื้อสินค้าออนไลน์ไม่ตรงปก - ถูกโกง เปิดช่องร้องทุกข์ OCPB FastTrack จบใน ๑๔ วัน โดยเป็นการพูดคุยเกี่ยวกับปัญหาซื้อสินค้าออนไลน์ไม่ตรงปกและถูกหลอกลวงซึ่งเป็นเรื่องร้องเรียนอันดับต้น ๆ ของ สคบ. โดยรูปแบบที่พบบ่อยคือ สินค้าไม่ตรงปก สั่งแล้วไม่ได้ของ และผู้ขายไม่รับผิดชอบเพื่อแก้ปัญหานี้ สคบ. จึงเปิดตัวระบบ “OCPB FastTrack” ที่แตกต่างจากเดิมด้วยกระบวนการดิจิทัลเชิงรุก ลดขั้นตอนซ้ำซ้อน และตั้งเป้าหมายเรื่องภายใน ๑๔ วัน ผ่านการประสานงานร่วมกับแพลตฟอร์มและผู้ประกอบการอย่างรวดเร็ว หากผู้บริโภคพบปัญหา ควรเตรียมหลักฐานสำคัญให้พร้อม เช่น ภาพสินค้าที่โฆษณา สลิปการโอนเงิน แชทสนทนากับผู้ขาย และภาพถ่ายสินค้าที่ได้รับจริง แล้วยื่นเรื่องผ่านช่องทางออนไลน์ของ สคบ. ระบบนี้คาดว่าจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและลดการเอาเปรียบในตลาดออนไลน์ในระยะยาว พร้อมทั้งฝากคำแนะนำสำหรับผู้บริโภคให้รอบคอบ เลือกซื้อจากแหล่งที่น่าเชื่อถือและเก็บหลักฐานทุกครั้ง หากพบปัญหาสามารถขอคำปรึกษากับ สคบ. ได้ที่สายด่วน ๑๑๖๖ หรือร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.ocpb.go.th และผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect เพื่อปกป้องสิทธิของตนเอง

๑๐.๔ ศุภมาส ห่วงเทรนด์ดูดไขมันสร้างร่อง ล้าง สคบ. ตรวจเข้มคลินิก ย้ำราคาที่โฆษณา ต้องเป็นราคาที่จ่ายจริง



เมื่อวันที่ ๖ สิงหาคม ๒๕๖ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เปิดเผยถึงกรณีผู้บริโภคร้องเรียนคลินิกเสริมความงามแห่งหนึ่ง หลังเข้ารับบริการดูดไขมันหน้าท้องแบบสร้างร่องกล้ามเนื้อ หรือ “ร่อง ๑๑” โดยเห็นโฆษณาผ่านสื่อสังคมออนไลน์ในราคา ๓๓,๙๙๙ บาท แต่ในวันผ่าตัดกลับถูกเรียกเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมรวมเป็น ๗๐,๐๐๐ บาท อีกทั้งผลลัพธ์ที่ได้รับไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง จนเกิดกระแสวิพากษ์วิจารณ์เรื่องบริการ “ไม่ตรงปก” โดยมีนายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และ ดร.พัชรินทร์ ชำศิริพงษ์ เลขาธิการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ร่วมติดตามและรายงานผลต่อรัฐมนตรีอย่างต่อเนื่อง ขณะที่นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับมอบหมายให้เร่งตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่นางสาวศุภมาสกล่าวว่า ตนสานต่อนโยบายของนายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี ที่กำชับให้ทุกหน่วยงานดูแลประชาชนให้ได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อสินค้าและบริการ โดยเฉพาะธุรกิจบริการเสริมความงามที่เติบโตอย่างรวดเร็วและเข้าถึงประชาชนผ่านสื่อออนไลน์ ตนจึงสั่งการให้ สคบ. ตรวจสอบกรณีดังกล่าวในส่วนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ พร้อมประสานข้อมูลกับกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (สบส.) ซึ่งกำกับดูแลมาตรฐานสถานพยาบาล และแพทยสภา ซึ่งกำกับดูแลมาตรฐานวิชาชีพแพทย์ เพื่อให้การช่วยเหลือผู้เสียหายเป็นไปอย่างครบถ้วนทุกมิติ ดิฉันมีความห่วงใยผู้บริโภคที่ตัดสินใจใช้บริการเสริมความงามจากโฆษณาในสื่อออนไลน์ ราคาที่โฆษณาต้องเป็นราคาที่ผู้บริโภคต้องจ่ายจริง หากโฆษณาราคาหนึ่ง แต่กลับเรียกเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมจนสูงขึ้นกว่าเท่าตัว ผู้บริโภคย่อมเสียเปรียบตั้งแต่ก่อนเริ่มรับบริการ อีกประเด็นหนึ่งคือการให้ผู้บริโภคลงนามในเอกสารที่ระบุว่าไม่รับประกันผลลัพธ์ หรือมีข้อความที่อาจทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถใช้สิทธิเรียกร้องได้ หากเป็นเงื่อนไขที่ไม่เป็นธรรมหรือเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค สคบ. จะตรวจสอบอย่างตรงไปตรงมา ตามกฎหมาย ขณะนี้ผู้เสียหายได้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อ สคบ. แล้ว โดย สคบ. จะเชิญผู้เกี่ยวข้องมาให้ข้อเท็จจริงและดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมาย นอกจากนี้ สคบ. ได้ยกระดับการกำกับดูแลธุรกิจบริการเสริมความงามด้านสัญญาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องเปิดเผยรายละเอียดที่สำคัญแก่ผู้บริโภคอย่างชัดเจนก่อนเข้ารับบริการ อาทิ รายการหัตถการหรือการรักษา ค่าใช้จ่ายและค่าบริการทั้งหมด เงื่อนไขการชำระเงิน สิทธิในการยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงบริการ ตลอดจนชื่อแพทย์ผู้ทำหัตถการ เลขที่ใบอนุญาตประกอบ

วิชาชีพ และข้อมูลที่จำเป็นอื่น ๆ เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถตัดสินใจได้อย่างรอบคอบ พร้อมทั้งป้องกันการใช้ข้อความหรือเงื่อนไขในสัญญาที่ไม่เป็นธรรมแก่ผู้บริโภคนางสาวศุภมาสกล่าวย้ำว่า การคุ้มครองผู้บริโภคต้องเดินควบคู่กับการยกระดับมาตรฐานของผู้ประกอบธุรกิจที่สุจริต สคบ. จะเดินทางไปตรวจสอบการให้บริการ การกำหนดราคา และเงื่อนไขในสัญญาของธุรกิจบริการเสริมความงามอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันการให้บริการและการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่ไม่เป็นธรรม รวมถึงการใช้เงื่อนไขที่เอาเปรียบผู้บริโภค พร้อมส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชนและยกระดับมาตรฐานธุรกิจบริการเสริมความงามของประเทศ ก่อนตัดสินใจใช้บริการเสริมความงาม ควรสอบถามราคารวมทั้งหมดเป็นลายลักษณ์อักษร อ่านสัญญา และเอกสารยินยอมทุกฉบับให้ครบถ้วนก่อนลงนาม และเก็บหลักฐานโฆษณา ใบเสร็จ รวมถึงสัญญาไว้ทุกครั้ง ความสวยไม่ควรแลกมาด้วยความเสี่ยง และราคาที่โฆษณาต้องเป็นราคาที่จ่ายจริง หากพบการโฆษณาเกินจริง ถูกเรียกเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมโดยไม่เป็นธรรม หรือถูกบังคับให้ลงนามในเงื่อนไขที่เสียเปรียบ สามารถร้องเรียนได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ

๑๐.๕ สคบ. ตรวจเข้มคลินิกเสริมความงาม สางปมโฆษณา - ค่าบริการตามข้อร้องเรียน



เมื่อวันที่ ๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๙ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ นำโดย นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ บูรณาการร่วมกับกองคุ้มครองผู้บริโภค ๑ และกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ลงพื้นที่ตรวจสอบสถานประกอบการ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการโฆษณา และการจัดทำสัญญาให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมถึงตรวจสอบ การดำเนินธุรกิจตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สคบ. ย้ำว่า หากพบการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย จะดำเนินการตาม อำนาจหน้าที่อย่างเคร่งครัด เพื่อคุ้มครองสิทธิและสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้บริโภค พร้อมกำชับผู้ประกอบการ ให้ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด

๑๐.๖ “ศุภมาส” ปิดดีล รร.สอนว่ายน้ำเด็ก เบี้ยวค่าคอร์ส-อ้างเงื่อนไข ย้ำ "คอร์สหมดอายุ ไม่ใช่ข้ออ้าง!" จีคืนเงินผู้ปกครองภายใน ๑๕ วัน



เมื่อวันที่ ๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เปิดเผยผลการช่วยเหลือผู้บริโภคกรณีซื้อคอร์สเรียนว่ายน้ำให้บุตร แต่สาขาที่ใช้บริการปิดตัวลง และถูกปฏิเสธการคืนเงินโดยอ้างว่าคอร์สหมดอายุ โดยได้มอบหมายให้ นายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี พร้อมด้วย ดร.พัชรินทร์ ชำศิริพงษ์ เลขาธิการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ร่วมติดตามและรายงานผลต่อรัฐมนตรีอย่างต่อเนื่อง และสั่งการให้ นายธรรรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เร่งตรวจสอบข้อเท็จจริงและลงพื้นที่เจรจากับผู้ประกอบการที่ จนได้ข้อยุติภายใน ๑ วัน จากเดิมที่ผู้ร้องได้รับแจ้งว่าต้องรอเงินคืน ๖๐ ถึง ๑๒๐ วัน เหลือกำหนดคืนเงินภายใน ๑๕ วัน การดำเนินการดังกล่าวเป็นการสานต่อนโยบายรัฐบาล ภายใต้การนำของ นายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี ที่ให้ความสำคัญกับการดูแลค่าครองชีพและค่าใช้จ่ายของประชาชน โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับเด็กและครอบครัว ซึ่งการซื้อบริการแบบคอร์ส ผู้บริโภคต้องชำระเงินล่วงหน้าเป็นจำนวนมาก จึงต้องได้รับข้อมูลเงื่อนไขสำคัญครบถ้วนก่อนตัดสินใจซื้อ สำหรับกรณีดังกล่าว ผู้ร้องซื้อคอร์สเรียนว่ายน้ำให้บุตรตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ จำนวน ๑๐ ครั้ง ใช้บริการไปเพียง ๒ ครั้ง ต่อมาสาขาที่ใช้บริการปิดตัวลงโดยไม่แจ้งล่วงหน้า และเสนอให้ย้ายไปเรียนสาขาอื่นที่อยู่ไกลจากที่พัก เมื่อขอคืนเงินในส่วนที่ยังไม่ได้ใช้บริการ ได้รับแจ้งว่าต้องรอ ๖๐ ถึง ๑๒๐ วัน และต่อมาได้รับแจ้งว่าคอร์สหมดอายุเมื่อครบ ๖ เดือน ทั้งที่ผู้ร้องระบุว่าวันที่ซื้อไม่เคยได้รับแจ้งเงื่อนไขเรื่องอายุคอร์ส ผู้ร้องจึงยื่นเรื่องร้องทุกข์ต่อ สคบ. เมื่อวันที่ ๑๐ สิงหาคม ๒๕๖๙ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงและประสานกับผู้ร้องในวันเดียวกัน ก่อนลงพื้นที่ตรวจสอบสถานประกอบการและเจรจากับผู้จัดการในวันที่ ๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๙ จนได้ข้อยุติให้คืนเงินส่วนที่ยังไม่ได้ใช้บริการทั้งหมด โดยโอนเข้าบัญชีธนาคารของผู้ร้องภายใน ๑๕ วัน ซึ่งผู้ร้องยินดีรับข้อเสนอนางสาวศุภมาส กล่าวว่า คอร์สหมดอายุไม่ใช่ข้ออ้างที่จะนำมาปฏิเสธสิทธิของผู้บริโภค หากไม่ได้แจ้งเงื่อนไขกันให้ชัดตั้งแต่วันที่ขาย เรื่องนี้ดูเหมือนเป็นคอร์สเรียนว่ายน้ำหนึ่งคอร์ส แต่สำหรับครอบครัวหนึ่ง นี่คือเงินที่พ่อแม่จ่ายเพื่อพัฒนาทักษะให้ลูก เมื่อได้รับรายงาน จึงสั่งให้ สคบ. ลงพื้นที่ทันที เพราะไม่เห็นเหตุผลว่าทำไมผู้บริโภคต้องรอเงินของตัวเองถึง ๑๒๐ วัน ในเมื่อข้อเท็จจริงชัดและเจรจากันได้ นางสาวศุภมาส

กล่าวต่อว่า ตนได้มอบหมายให้ สคบ. ติดตามการโอนเงินคืนจนครบถ้วนตามกำหนด และขยายผลตรวจสอบธุรกิจบริการที่เก็บเงินล่วงหน้าแบบคอร์ตในกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับเด็กและครอบครัว ทั้งโรงเรียนสอนกิจกรรมต่างๆ สำหรับเด็ก สถาบันสอนพิเศษ และสถานออกกำลังกาย ว่าได้แจ้งเงื่อนไขสำคัญให้ผู้บริโภคทราบก่อนชำระเงินหรือไม่ ทั้งอายุคอร์ต การใช้บริการต่างสาขา การปิดหรือย้ายสาขา และสิทธิในการขอคืนเงิน หากพบการกำหนดเงื่อนไขที่ไม่เป็นธรรมหรือปกปิดข้อมูลสำคัญ ให้ดำเนินการตามกฎหมายทันที ด้านเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครายงานว่า สคบ. ได้เพิ่มการลงพื้นที่และการเจรจากับผู้ประกอบการธุรกิจโดยตรงในกรณีที่ข้อเท็จจริงชัดเจน เพื่อย่นระยะเวลาตั้งแต่รับเรื่องจนถึงการเยียวยาผู้บริโภค “ก่อนซื้อคอร์ตให้ลูก ขอให้ผู้ปกครองถามให้ชัดว่าคอร์ตมีอายุกี่เดือน ใช้ได้กี่สาขา หากสาขาปิดหรือย้ายจะทำอย่างไร และหากเรียนไม่ครบจะคืนเงินภายในกี่วัน พร้อมเก็บใบเสร็จ สัญญา และข้อความสนทนาไว้เป็นหลักฐานทุกครั้ง หากถูกปฏิเสธสิทธิ อย่าปล่อยเรื่องไว้ ขอให้ร้องเรียนเข้ามาที่ สคบ. เคสนี้จากที่ผู้ปกครองต้องรอถึง ๑๒๐ วัน เราได้ช้อยุติภายใน ๑ วัน และคืนเงินภายใน ๑๕ วัน เรื่องของผู้บริโภคต้องเดินไปจนถึงวันที่ประชาชนได้รับการเยียวยาจริง” ทั้งนี้ ผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม สามารถร้องเรียนได้ที่ สายด่วน สคบ. ๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th และศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัด

๑๐.๗ “ศุภมาส” ลั่นบุหรีไฟฟ้าผิดกฎหมายเด็ดขาด ผนึกตำรวจหลายแหล่งค้ารายใหญ่
คลองถม ยึด ๒๐,๐๐๐ ชิ้น ๘ ล้านบาท จับ ๒ ราย



เมื่อวันที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๙ ณ สถานีตำรวจนครบาลพลับพลาไชย ๑ เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ร่วมแถลงข่าวผลปฏิบัติการปราบปรามการลักลอบจำหน่ายบุหรีไฟฟ้า ย่านตลาดนัดคลองถมพัฒนา ร่วมกับ พล.ต.อ.นิรันดร์ เหลือมศรี รองผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ในฐานะผู้อำนวยการศูนย์ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับบุหรีไฟฟ้าและผลิตภัณฑ์ยาสูบ (ศปบย.ตร.) โดยมี นายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี พร้อมด้วย ดร.พัชรินทร์ ชำศิริพงษ์ เลขานุการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี นายธรรรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ต.อ.กัมพล รัตนประทีป รองผู้บังคับการตำรวจนครบาล ๑ ปฏิบัติหน้าที่ช่วยราชการ สคบ. ปฏิบัติหน้าที่ที่ปรึกษาศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. และพ.ต.อ.อภิเชษฐ์ ทรัพย์สงเสริม ผู้กำกับการ สน.พลับพลาไชย ๑ ร่วมแถลง ภายหลังชุดปฏิบัติการเฉพาะกิจของ สคบ. บูรณาการกำลังร่วมกับกองบังคับการตำรวจนครบาล ๖ และสถานีตำรวจนครบาลพลับพลาไชย ๑ เข้าตรวจค้นแหล่งลักลอบจำหน่ายรายใหญ่ในพื้นที่ปฏิบัติการครั้งนี้ เป็นการสานต่อนโยบายของรัฐบาลภายใต้การนำของ นายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี ที่ห่วงใยการแพร่ระบาดของบุหรีไฟฟ้าในกลุ่มเด็กและเยาวชน และกำชับให้ทุกหน่วยงานยกระดับการบังคับใช้กฎหมายตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๙ เมษายน ๒๕๖๗ นางสาวศุภมาสจึงกำหนดให้การปราบปรามบุหรีไฟฟ้าเป็นนโยบายเชิงรุกของ สคบ. และสั่งการให้จัดตั้งชุดปฏิบัติการเฉพาะกิจขึ้นเป็นการเฉพาะ ทำหน้าที่สืบสวน รวบรวมข้อมูล ลงพื้นที่ตรวจสอบ และประสานการทำงานร่วมกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จนนำมาสู่ปฏิบัติการครั้งใหญ่ที่นำมาแถลงในวันนี้สำหรับผลการตรวจค้น เจ้าหน้าที่เข้าตรวจค้นรวม ๕ จุด แบ่งเป็นห้องพัก และจุดเก็บสินค้าภายในอาคารแฟลตคลองถม ๔ จุด และโกดังเก็บสินค้าอีก ๑ จุด ซึ่งใช้เป็นทั้งที่พักสินค้า และจุดกระจายสินค้าไปยังหน้าร้านและช่องทางออนไลน์ จับกุมผู้ต้องหาได้ ๒ ราย พร้อมตรวจยึดบุหรีไฟฟ้า น้ำยาบุหรีไฟฟ้า หัวบรรจุน้ำยาบุหรีไฟฟ้า และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง รวมประมาณ ๒๐,๐๐๐ ชิ้น มูลค่าประมาณ

๘ ล้านบาท เก็บไว้เป็นพยานหลักฐานเพื่อดำเนินคดีตามกฎหมาย โดยผู้ฝ่าฝืนขายบุนหรีไฟฟ้ามีความผิดตามคำสั่งคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ ที่ ๒๔/๒๕๖๗ เรื่อง ห้ามผลิตเพื่อขาย ห้ามขายหรือให้บริการสินค้า บารากุ บารากุไฟฟ้าหรือบุนหรีไฟฟ้า หรือตัวยาบารากุ น้ำยาสำหรับเติมบารากุไฟฟ้าหรือบุนหรีไฟฟ้า ซึ่งมีโทษตามมาตรา ๕๖/๔ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๓ ปี หรือปรับไม่เกิน ๖๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และไม่สามารถเปรียบเทียบปรับเพื่อระงับคดีได้ “ท่านนายกรัฐมนตรีอุทธรณ์ยื่นคำร้องขอวินิจฉัยว่าบุนหรีไฟฟ้ากำลังทำร้ายลูกหลานของเรา ดิฉันจึงขอเรียนย้ำอีกครั้งว่าบุนหรีไฟฟ้าเป็นสินค้าผิดกฎหมายในประเทศไทย ห้ามขายเด็ดขาด วันนี้ชุดปฏิบัติการเฉพาะกิจของ สคบ. พิสูจน์แล้วว่าเราเอาจริง เราไม่รอให้มีเรื่องร้องเรียนแล้วค่อยตามแก้ แต่ตัดวงจรตั้งแต่ต้นทาง ทั้งแหล่งเก็บ แหล่งกระจาย และช่องทางออนไลน์ ใครที่ยังลักลอบขายอยู่ ขอให้ทราบว่าท่านคือเป้าหมายต่อไป ” นางสาวศุภมาสกล่าว และได้กำชับให้ขยายผลไปถึงผู้นำเข้า ผู้จัดหา แหล่งเก็บสินค้า ผู้กระจายสินค้า ผู้จำหน่าย และเครือข่ายออนไลน์ทั้งหมด เป้าหมายไม่ใช่การจับเฉพาะปลายทาง แต่คือการตัดวงจรทั้งระบบ พร้อมมอบหมายให้นายประเดิมชัย และ ดร.พัชรินทร์ ร่วมติดตามความคืบหน้าและรายงานผลต่อรัฐมนตรีอย่างต่อเนื่อง ขณะที่นายณรงค์ เลขธิการ สคบ. ระบุว่า สคบ. จะเดินทางทำงานเชิงรุกร่วมกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติต่อไป และขอเตือนผู้ประกอบการให้เฝ้าระวังบุตรหลาน เนื่องจากบุนหรีไฟฟ้า ๑ แท่ง มีนิโคตินเทียบเท่าบุนหรีธรรมดาถึง ๒๐ มวน และละอองมีขนาดเล็กกว่าฝุ่น PM ๒.๕ เข้าสู่ปอดได้ลึกและขับออกได้ยาก แต่ยังไม่มีความเข้าใจผิดคิดว่าบุนหรีไฟฟ้าไม่มีอันตราย ทั้งที่จริงแล้วการสูบบุนหรีไฟฟ้าคือการนำสารเคมีก่อมะเร็งและโลหะหนักเข้าสู่ร่างกายโดยตรง ดังนั้น บุนหรีไฟฟ้าจึงเป็นสินค้าที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ รัฐบาลจะไม่ปล่อยให้ผลประโยชน์ของผู้ลักลอบค้าบุนหรีไฟฟ้ามาทำลายสุขภาพและอนาคตของเด็กและเยาวชนไทย เป้าหมายของดิฉันไม่ใช่จำนวนของกลางหรือจำนวนคดี แต่คือการทำให้บุนหรีไฟฟ้าเข้าถึงเด็กและเยาวชนได้ยากที่สุด และหมดไปจากสังคมไทยในที่สุด หากพบเห็นการลักลอบจำหน่ายหรือโฆษณาบุนหรีไฟฟ้าที่ใด ขอให้แจ้งเบาะแสเข้ามา ทุกเบาะแสของท่านคือกระบอกของยักษ์ที่จะพาดลงไปยังผู้กระทำผิด นางสาวศุภมาสกล่าว ทั้งนี้ ประชาชนสามารถแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือศูนย์ป้องกันปราบปรามบุนหรีไฟฟ้าและผลิตภัณฑ์ยาสูบ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สายด่วน ๑๕๙๙

๑๐.๘ “ศุภมาส” ลุยรักษาสีทิวโดยसार! ส้ง สคบ. สอบปมขายตั๋วเกินที่นั่ง ดันคุมสัญญาบริการสายการบินทั้งระบบ



เมื่อวันที่ ๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เปิดเผยความคืบหน้ากรณีผู้โดยสารร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ว่า ได้จองบัตรโดยสารเที่ยวบินภายในประเทศล่วงหน้า พร้อมเลือกที่นั่งและชำระค่าบริการอาหารบนเครื่องบินไว้เรียบร้อยแล้ว แต่เมื่อถึงวันเดินทางกลับไม่สามารถขึ้นเครื่องได้ จนต้องซื้อบัตรโดยสารของสายการบินอื่นด้วยตนเอง โดยได้มอบหมาย นายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ดร.พัชรินทร์ ชำศิริพงษ์ เลขานุการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และนายธรรรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ติดตามกรณีดังกล่าวอย่างใกล้ชิด ซึ่งเลขาธิการ สคบ. ได้มอบหมายกองคุ้มครองผู้บริโภค ๑ เร่งตรวจสอบข้อเท็จจริงและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตั้งแต่วันแรกที่ปรากฏเป็นข่าว การติดตามกรณีดังกล่าวเป็นการสานต่อนโยบายของรัฐบาลภายใต้การนำของ นายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี ที่ให้ความสำคัญกับการลดภาระค่าใช้จ่ายและดูแลสิทธิของประชาชน โดยกำชับให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดูแลไม่ให้ผู้บริโภคต้องแบกรับความเสียหายจากการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามที่ตกลงกันไว้ นางสาวศุภมาสจึงกำหนดให้การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในธุรกิจบริการที่มีการชำระเงินล่วงหน้าเป็นภารกิจเชิงรุกของ สคบ. พร้อมสั่งการให้ตรวจสอบทั้งเงื่อนไขสัญญา การโฆษณา และการให้บริการควบคู่กันไป เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำกับผู้บริโภครายอื่น สำหรับความคืบหน้าการตรวจสอบ กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑ ได้ประสานสายการบินที่ถูกร้องเรียน โดยสายการบินชี้แจงว่า เที่ยวบินดังกล่าวมีจำนวนการจอง ๑๙๑ ราย ขณะที่มีที่นั่ง ๑๘๙ ที่นั่ง ผู้ร้องมาแสดงตนเช็คอินภายในกรอบเวลาที่กำหนดและเป็นรายสุดท้าย จึงถูกปฏิเสธการรับขึ้น โดยสายการบินระบุว่าได้หาผู้โดยสารที่สมัครใจสละที่นั่งแล้วแต่ไม่มีผู้ประสงค์ และได้เสนอเงินชดเชย ๑,๕๐๐ บาท เปลี่ยนเที่ยวบินให้ใหม่ พร้อมมอบคูปองอาหาร แต่ผู้ร้องไม่รับข้อเสนอและเลือกซื้อบัตรโดยสารของสายการบินอื่นเอง ตัวเครื่องบิน ๑ ใบ คือสัญญาระหว่างผู้บริโภคร่วมกับผู้ประกอบการ เมื่อผู้บริโภคร่วมเลือกที่นั่ง และจ่ายค่าบริการเพิ่มเติมแล้ว สิ่งที่ผู้บริโภคร่วมคาดหวังคือการได้รับบริการตามที่ตกลงกันไว้ ไม่ใช่ต้องมารับภาระเพิ่มเติมในวันเดินทาง ดิฉันไม่สบายใจที่ผู้บริโภคร่วมดำเนินการทุกอย่างถูกต้องมาตั้งแต่ต้น แต่สุดท้ายต้องควักเงินซื้อตัวใหม่ การบริหารจัดการที่นั่งเป็นเรื่องที่ผู้ประกอบการต้องบริหารจัดการให้รอบคอบ ความเสี่ยงจึงไม่ควรถูกผลักมาให้ผู้โดยสารเป็นฝ่ายรับภาระเพียงฝ่ายเดียว นางสาวศุภมาสกล่าว และได้สั่งการให้ สคบ. ขยายผลจากการกรณีดังกล่าว

ไปสู่การตรวจสอบเชิงระบบ ทั้งเงื่อนไขสัญญาการซื้อขายโดยสาร การคิดค่าบริการเสริม เช่น การเลือกที่นั่ง และการสั่งอาหารล่วงหน้าสำหรับผู้บริโภคชำระเงินแล้วแต่ไม่ได้รับบริการ รวมถึงข้อความโฆษณาที่อาจทำให้ผู้บริโภคเข้าใจว่าที่นั่งได้รับการยืนยันแล้ว พร้อมให้ศึกษาแนวทางกำหนดให้ธุรกิจสายการบินเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อวางมาตรฐานเงื่อนไขที่เป็นธรรมกับทุกฝ่ายขณะที่ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการ สคบ. กล่าวว่า กรณีถูกปฏิเสธการรับขึ้นจากการขายเกินจำนวนที่นั่ง ผู้โดยสารมีสิทธิได้รับการดูแลตามข้อบังคับฯ ฉบับที่ ๑๐๑ ทั้งอาหารและเครื่องดื่ม การติดต่อสื่อสาร ที่พักรับรองรับส่งกรณีต้องค้างคืน สิทธิเลือกแนวทางเดินทางทดแทน และเงินชดเชย ๑,๕๐๐ บาท สำหรับเที่ยวบินภายในประเทศ โดยได้สั่งการให้ กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑ ทำงานร่วมกับ กพท. เพื่อพิจารณาให้ครบทั้งสิทธิของผู้โดยสารตามข้อบังคับและความ เป็นธรรมของเงื่อนไขสัญญา “สำหรับพี่น้องประชาชนที่พบเหตุการณ์ลักษณะเดียวกัน ขอให้เก็บหลักฐานไว้ให้ครบ ทั้งหมายเลขการจอง บัตรโดยสาร หลักฐานการชำระเงินค่าบริการเสริม และเอกสารที่สายการบินออกให้ที่ สนามบิน แล้วร้องเรียนเข้ามาได้ทันทีที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัด รวมถึงร้องเรียนสิทธิผู้โดยสารต่อสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ดิฉันจะติดตามเรื่องนี้อย่างใกล้ชิด เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรม”

๑๐.๙ สคบ. บันทึกเทปรายการ “เปลี่ยนมุมมอง” ประเด็น : สคบ. คຸ້ມครองผู้บริโภค กับธุรกิจ
เด็นท์ร่มือสองที่ควบคຸມฉลาก



เมื่อวันที่ ๑๘ สิงหาคม ๒๕๖๙ เลขาธิการคณะกรรมการคຸ້ມครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายให้นายศิริวัช คำหอมกุล นักสืบสวนสอบสวนปฏิบัติการ ร่วมบันทึกเทปสัมภาษณ์ในรายการ “เปลี่ยนมุมมอง” ทางสถานีโทรทัศน์รัฐสภา ประเด็น “สคบ. คຸ້ມครองผู้บริโภค กับธุรกิจเด็นท์ร่มือสองที่ควบคຸມฉลาก” โดยทางรายการมีการพูดคุยเกี่ยวกับการคຸ້ມครองผู้บริโภคในการเลือกซื้อรถยนต์ใช้แล้วหรือรถยนต์มือสอง รวมถึงข้อกฎหมายที่ผู้ประกอบการธุรกิจต้องปฏิบัติ ทั้งการจัดทำฉลาก การทำสัญญาซื้อขาย และการออกหลักฐานการรับเงิน โดยฉลากต้องแสดงข้อมูลสำคัญของรถอย่างถูกต้องและชัดเจน เช่น รุ่นปี ราคา วันจดทะเบียน เลขทะเบียน เลขตัวรถ เลขเครื่องยนต์ ภาระผูกพัน ข้อมูลการประสปภัย (ถ้ามี) และระยะทางการใช้งาน เพื่อให้ผู้บริโภคมีข้อมูลเพียงพอก่อนตัดสินใจซื้อ ทั้งนี้ หากผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม สามารถขอคำปรึกษาได้ที่ สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือร้องเรียนผ่านทางแอปพลิเคชัน OCPB connect และ เว็บไซต์ www.ocpb.go.th

๑๐.๑๐ สคบ. ประชุมหารือผู้ให้บริการแพลตฟอร์มออนไลน์ เร่งรัดหาข้อยุติเรื่องร้องเรียน
ผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๑๘ สิงหาคม ๒๕๖๙ กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔ นำโดย นายกิตติ อึ้งมณีภรณ์ ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๔ พร้อมด้วยทีมเจ้าหน้าที่ สคบ. ยกระดับการแก้ปัญหาเชิงรุกด้วยการเชิญผู้ประกอบการผู้ให้บริการแพลตฟอร์มออนไลน์ มาประชุมหารือเพื่อเร่งรัดและหาข้อยุติที่เป็นธรรมให้กับผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อน รวม ๕๐ ราย สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของ สคบ. ในการสร้างมาตรฐานการให้บริการบนโลกออนไลน์ที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคอย่างจริงจัง ณ ห้องประชุม ๓ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๑๐.๑๑ สคบ. ให้สัมภาษณ์สดทางรายการวิทยุ “จับประเด็นเป็นข่าว” ประเด็น “เต็นท์รถมือสองกับฉลาก: สำคัญแค่ไหนก่อนซื้อ และ สิ่งที่คุณซื้อควรต้องรู้”



เมื่อวันที่ ๑๘ สิงหาคม ๒๕๖๙ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้นายอนุพงษ์ เจริญเวช ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ ให้สัมภาษณ์สดในรายการวิทยุ รายการจับประเด็นเป็นข่าว ทางสถานีวิทยุ FM 92.5 และ FM 95.5 สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย โดยทางรายการมีการพูดคุยเกี่ยวกับ ผู้ประกอบธุรกิจขายรถยนต์มือสองจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายของ สคบ. อย่างไร ที่ผ่านมา สคบ. ได้มีการลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์ใช้แล้วรวมถึงปัญหาเกี่ยวกับรถยนต์มือสองในปัจจุบัน หากผู้ประกอบการไม่จัดทำฉลากสินค้าให้ถูกต้องตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลากฉบับที่ ๓๕ (พ.ศ. ๒๕๕๖) เรื่อง ให้รถยนต์ใช้แล้วเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก จะมีความผิดอย่างไร หากผู้บริโภคต้องการที่จะซื้อรถยนต์มือสอง จะต้องดูอะไรก่อนตัดสินใจซื้อ ทั้งนี้ หากผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม สามารถขอคำปรึกษาได้ที่ สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือร้องเรียนผ่านทางแอปพลิเคชัน OCPB connect และ เว็บไซต์ www.ocpb.go.th

๑๐.๑๒ กิจกรรมสร้างสังคมปลอดบุหรี่ไฟฟ้า : จากตัวเราสู่ครอบครัวและชุมชน โครงการบังคับใช้กฎหมายและบูรณาการเพื่อป้องกันและปราบปรามการแพร่ระบาดบุหรี่ไฟฟ้า



เมื่อวันที่ ๑๘ สิงหาคม ๒๕๖๙ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ผู้อำนวยการกองพัฒนาศักยภาพและสื่อสารองค์กร (นายจิตติภร บุญสม) เป็นประธานในพิธีเปิดกิจกรรมสร้างสังคมปลอดบุหรี่ไฟฟ้า : จากตัวเราสู่ครอบครัวและชุมชน โครงการบังคับใช้กฎหมายและบูรณาการเพื่อป้องกันและปราบปรามการแพร่ระบาดบุหรี่ไฟฟ้า ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยมี ดร.ศิริวดี วิวิธคุณากร คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา กล่าวให้การต้อนรับ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) ได้มีความเป็นห่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของบุหรี่ไฟฟ้าที่พุ่งเป้าไปที่เด็กและเยาวชนซึ่งเป็นอนาคตของชาติ ปัจจุบันพบว่าเด็กและเยาวชนตกเป็นเหยื่อของบุหรี่ไฟฟ้า ซึ่งหาซื้อได้ง่ายและยังมีการลักลอบซื้อขายในสังคมทั้งผ่านหน้าร้านและในโลกออนไลน์ทั้งที่บุหรี่ไฟฟ้าถือเป็นสินค้าผิดกฎหมายในประเทศไทย ผู้ที่มีและครอบครอง ถือว่ามีความผิด สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) บังคับใช้กฎหมายอย่างต่อเนื่องควบคู่กับการให้ความรู้ถึงพิษภัยของบุหรี่ไฟฟ้าให้มากขึ้นรวมทั้งดำเนินการปราบปรามอย่างจริงจัง ครอบคลุมทุกมิติ ทั้งการนำเข้า การผลิต การจำหน่าย การครอบครอง และการสูบในที่สาธารณะ เพื่อแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ นอกจากการจัดนิทรรศการให้ความรู้เกี่ยวกับบุหรี่ไฟฟ้ารูปแบบต่างๆ แล้ว ยังมีการบรรยาย เรื่อง สิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภคเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคและการคุ้มครองประชาชนจากผลิตภัณฑ์ที่อาจก่อให้เกิดอันตราย รวมถึงการอภิปรายในหัวข้อ “บุหรี่ไฟฟ้าภัยใหญ่ของเราและสังคม” โดยผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงานต่างๆ มาให้ความรู้และร่วมแลกเปลี่ยนมุมมองด้านกฎหมาย การคุ้มครองผู้บริโภค และมาตรการเชิงนโยบายเพื่อผลักดันการป้องกันและจัดการแพร่ระบาดของบุหรี่ไฟฟ้าอย่างยั่งยืน ภาคบ่ายเป็นการอภิปรายเรื่องสถานการณ์ บุหรี่ไฟฟ้าในปัจจุบันกับความเป็นไปได้ที่สังคมไทยจะปราศจากบุหรี่ไฟฟ้าถาวร ปัญหาการแพร่ระบาดของบุหรี่ไฟฟ้ามีความรุนแรงและแพร่กระจายไปทั่วประเทศ รัฐบาลจึงมีนโยบายให้ทุกหน่วยงานร่วมกันบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง เพื่อปกป้องสุขภาพของประชาชนและสร้างสังคมที่ปลอดภัยจากบุหรี่ไฟฟ้า ทั้งนี้การลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า เป็นความผิดตามคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครอง ที่ ๒๔/๒๕๖๗ เรื่อง “ห้ามผลิตเพื่อขาย ห้ามขายหรือให้บริการสินค้า บารากู่ บารากู่ไฟฟ้าหรือบุหรี่ไฟฟ้า หรือตัวยาบารากู่ น้ำยาสำหรับเติมบารากู่ไฟฟ้าหรือบุหรี่ไฟฟ้า” ซึ่งหากฝ่าฝืนเป็นความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ (มีโทษจำคุกไม่เกิน ๓ ปี หรือปรับไม่เกิน ๖ แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ) ผู้ใดพบเห็นการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า สามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจในท้องที่ หรือแจ้ง สคบ. ได้ที่สายด่วน ๑๖๖๖ เว็บไซต์ www.ocpb.go.th แอปพลิเคชัน OCPB Connect รวมทั้งศูนย์ดำรงธรรมในทุกจังหวัด

๑๐.๑๓ “ศุภมาส” ปิดดีลอสองหาฯ ล้ง สคบ. ทวงคืนเงินผู้บริโภคกว่า ๘ ล้านบาท ลั่นห้องชุดชำรุด ทุ้มไม่ผ่าน ต้องได้เงินคืน



เมื่อวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เปิดเผยผลการไกล่เกลี่ยข้อร้องทุกข์ ด้านอสังหาริมทรัพย์ที่ได้ข้อยุติ โดยมีนายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรี ดร.พัชรินทร์ ชำศิริพงษ์ เลขานุการรัฐมนตรี และนายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขานุการ สคบ. ร่วมติดตามการดำเนินงานอย่างใกล้ชิดตั้งแต่รับเรื่องจนถึงวันที่ผู้บริโภคได้รับเงินคืนการดำเนินการครั้งนี้เป็นการสานต่อนโยบายของรัฐบาลภายใต้การนำของ นายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี ที่ห่วงใยภาระของประชาชนในการซื้อที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นทรัพย์สินก้อนใหญ่ที่สุดของคนทั้งชีวิต และกำชับให้ทุกหน่วยงานดูแลความเป็นธรรมในสัญญาให้เข้มข้นขึ้น นางสาวศุภมาส จึงกำหนดให้เรื่องร้องทุกข์ด้านอสังหาริมทรัพย์เป็นกลุ่มเรื่องที่ต้องเร่งรัดเป็นการเฉพาะ และสั่งการให้ สคบ. เรียกคู่กรณีเข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยเร็ว เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาโดยไม่ต้องเข้าสู่กระบวนการฟ้องร้องที่ใช้เวลานานสำหรับผลการไกล่เกลี่ย สคบ. ดำเนินการจนได้ข้อยุติแล้ว ๓ ราย ครอบคลุมห้องชุดรวม ๕ ห้อง ผู้ประกอบการตกลงคืนเงินให้ผู้บริโภครวมกว่า ๘ ล้านบาท แบ่งเป็นกรณีแรก ผู้ร้องทำสัญญาจะซื้อจะขาย ห้องชุดย่านเจริญนคร จำนวน ๒ ห้อง เมื่อเข้าตรวจรับพบความชำรุดหลายรายการ ทั้งน้ำรั่ว เครื่องทำน้ำอุ่นไม่ทำงาน และผนังมีรอยร้าว จึงบอกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ผลการไกล่เกลี่ยบริษัทตกลงคืนเงินจำนวน ๗,๗๖๕,๓๘๐ บาท กรณีที่สอง ผู้ร้องทำสัญญาจะซื้อจะขายห้องชุด ต่อมาสถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ ผลการไกล่เกลี่ยบริษัทตกลงคืนเงินจำนวน ๕๕,๐๐๐ บาท และกรณีที่สาม ผู้ร้องรับโอนสิทธิตามสัญญาจะซื้อจะขายห้องชุดย่านพระราม ๔ จำนวน ๒ ห้อง และไม่ได้รับอนุมัติสินเชื่อเช่นกัน ผลการไกล่เกลี่ยบริษัทตกลงคืนเงินจำนวน ๒๔๕,๐๒๓ บาท “การซื้อคอนโดสักห้องหนึ่ง คือการตัดสินใจครั้งใหญ่ที่สุดของคนคนหนึ่ง หลายคนเก็บเงินมาทั้งชีวิตเพื่อวันนี้ ดิฉันจึงไม่ยอมให้ผู้บริโภคต้องแบกความเสียหายอยู่ฝ่ายเดียว ห้องชำรุดไม่ตรงตามที่ตกลงกันไว้ ต้องแก้ไขหรือคืนเงิน ทุ้มไม่ผ่านผู้บริโภคก็ต้องได้เงินคืนตามสิทธิ ดิฉันสั่งการ สคบ. ชัดเจนว่าเรื่องแบบนี้ต้องจบให้เร็ว เพราะเงินก้อนนี้คืออนาคตของทั้งครอบครัว” นางสาวศุภมาสกล่าวว่านางสาวศุภมาส กล่าวเพิ่มเติมว่า ตนได้มอบหมายให้ สคบ. เร่งรัดเรื่องร้องทุกข์ด้านอสังหาริมทรัพย์ที่อยู่ระหว่างดำเนินการให้เข้าสู่การเจรจาไกล่เกลี่ยโดยเร็วที่สุด พร้อมกำชับให้ตรวจสอบสัญญาจะซื้อจะขายห้องชุดของผู้ประกอบการให้เป็นไปตามแบบสัญญามาตรฐานตามประกาศกระทรวงมหาดไทยหลัก ๆ คือ ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง กำหนดแบบสัญญาจะซื้อจะขายและสัญญาซื้อขายห้องชุด ตามพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. ๒๕๒๒ (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๕๑)

และประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายห้องชุดที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๗ หากพบข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมหรือผลกระทบบังคับให้ผู้บริโภคเกินสมควร ให้ดำเนินการตามกฎหมายทันที ขณะนี้นายณรงค์ เลขธิการ สคบ. ระบุว่า กระบวนการไกล่เกลี่ยของ สคบ. ช่วยให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาเร็วขึ้นและไม่มีค่าใช้จ่าย พร้อมแนะนำให้ผู้บริโภคเก็บหลักฐานการชำระเงิน สัญญา ใบเสร็จ และภาพถ่ายความชำรุดไว้ให้ครบ เพราะเป็นเอกสารสำคัญที่ทำให้การเจรจาได้ข้อยุติเร็วขึ้น “ดิฉันอยากบอกพี่น้องประชาชนว่า ถ้าจ่ายเงินไปแล้วไม่ได้ของตามที่ตกลง หรือถูกปฏิเสธการคืนเงินทั้งที่ท่านมีสิทธิ อย่าเก็บไว้คนเดียว ทุกเรื่องที่ท่านร้องเข้ามา คือข้อมูลที่ช่วยให้ สคบ. ทำงานได้ตรงจุดขึ้น ร้องเรียนได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัด

๑๐.๑๔ ภาครัฐรุกเข้ม! สคบ.-สมอ. บูรณาการยึด ‘สกุซซี่’ ไร้ฉลาก - ไร้มอก. รวมมูลค่ากว่า ๑.๕ ล้านบาท



เมื่อวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี มอบหมายให้นายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นประธานแถลงข่าว “สคบ. ผนึกกำลัง สมอ.ปราบปรามการจำหน่ายของเล่นสกุซซี่ (Squishy) ที่ไม่ได้มาตรฐาน” หลังบูรณาการกำลังลงพื้นที่ตรวจสอบแหล่งจำหน่ายบริเวณตลาดสำเพ็ง โดยมีนายธรรรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) และนายเอกนิติ รมยานนท์ เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ร่วมแถลงข่าว ณ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) การตรวจยึด “สกุซซี่” (Squishy) ที่ไม่ได้มาตรฐานครั้งนี้สืบเนื่องมาจากที่ปัจจุบัน ของเล่นประเภทนี้ได้รับความนิยมอย่างมาก โดยเฉพาะในกลุ่มเด็กและเยาวชน ซึ่งถือเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ ขณะที่มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับความเสี่ยงของสกุซซี่ที่ไม่มีฉลาก ไม่มีแหล่งที่มาชัดเจน หรืออาจมีสารเคมีที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัย ดังนั้น การตรวจสอบและควบคุมสินค้ากลุ่มดังกล่าวจึงเป็นมาตรการสำคัญในการ “ป้องกันก่อนเกิดความเสียหาย” นายประเดิมชัย กล่าวว่า นายกรัฐมนตรี นายอนุทิน ชาญวีรกูล ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของเด็กและเยาวชนเป็นอย่างยิ่ง โดยกำชับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เฝ้าระวังสินค้าที่เด็กหยิบจับและใช้ในชีวิตประจำวันอย่างใกล้ชิด ขณะที่นางสาวศุภมาสได้สั่งการให้ สคบ. ใช้มาตรการทางกฎหมายอย่างเข้มงวดในส่วนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ โดยเฉพาะกรณีสินค้าที่ไม่มีฉลากหรือแสดงฉลากไม่ถูกต้อง เพื่อป้องกันไม่ให้สินค้าที่อาจเป็นอันตรายเข้าสู่มือผู้บริโภค การดำเนินการครั้งนี้เป็นความร่วมมือระหว่าง สคบ. และ สมอ. โดยแบ่งการทำงานตามอำนาจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจน เพื่อให้การบังคับใช้กฎหมายมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน สมอ. เป็นหน่วยงานที่กำกับดูแลมาตรฐานของเล่นโดยตรง โดย “สกุซซี่” อยู่ในกลุ่มของเล่นที่เป็นสินค้าควบคุมตามกฎหมาย และต้องเป็นไปตามมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม มอก. ๖๘๕ เล่ม ๑ - ๒๕๖๒ ขณะที่ สคบ. ดำเนินการตรวจสอบด้านการแสดงฉลาก แหล่งที่มาของสินค้า และการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องจากการลงพื้นที่ปูพรมตรวจสอบบริเวณตลาดสำเพ็ง เจ้าหน้าที่ สคบ. และ สมอ. ได้ร่วมกันตรวจสอบและใช้อำนาจตามกฎหมาย ยึดอายัดสินค้าสกุซซี่ที่ไม่ได้มาตรฐาน จำนวน ๓๑,๒๑๓ ชิ้น มูลค่ารวมกว่า ๑.๕ ล้านบาท เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมายต่อไป นายประเดิมชัย กล่าวย้ำว่า การดำเนินการครั้งนี้สะท้อนแนวทางการทำงานของภาครัฐที่มุ่ง “ป้องกันก่อนเกิดความเสียหาย” ไม่รอให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย

แล้วจึงเข้าแก้ไข แต่จะเดินหน้าตรวจสอบและบังคับใช้กฎหมายเชิงรุก โดย สคบ. จะร่วมกับ สมอ. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องติดตามสินค้าทั้งในร้านค้า ตลาด แหล่งจำหน่าย และแพลตฟอร์มออนไลน์อย่างต่อเนื่อง พร้อมย้ำว่าสินค้าที่วางจำหน่ายให้ผู้บริโภคต้องมีมาตรฐาน มีฉลากถูกต้อง แสดงข้อมูลที่จำเป็นอย่างครบถ้วน และไม่ทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิด โดยเฉพาะสินค้าที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชน ซึ่งภาครัฐจะให้ความสำคัญเป็นพิเศษ “สคบ. จะเป็นที่พึ่งของผู้บริโภค” ทั้งในด้านการคุ้มครองสิทธิ การเยียวยาความเสียหาย และการดำเนินการทางกฎหมายแทนประชาชน พร้อมเดินหน้าทำงานเชิงรุกเพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่า สินค้าที่ผู้บริโภคซื้อและนำไปใช้ในชีวิตประจำวันจะต้องมีมาตรฐาน ปลอดภัย และได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นธรรมหากประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการซื้อสินค้าและบริการ สามารถติดต่อ สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect

๑๐.๑๕ สคบ. สัมภาษณ์สด Podcast รายการภูมิคุ้มกัน ประเด็น : กล้องประหยัดไฟ กลโกงที่ยังมีคนหลงเชื่อ เสียเงินฟรี - เสียไฟไหม้บ้าน



เมื่อวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๙ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นางสาวณิชารีย์ พงษ์ประสิทธิ์ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ ให้สัมภาษณ์สดทางโทรศัพท์ ในรายการ “ภูมิคุ้มกัน” Thai PBS Podcast ประเด็น “กล้องประหยัดไฟ กลโกงที่ยังมีคนหลงเชื่อ เสียเงินฟรี - เสียไฟไหม้บ้าน” โดยให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเท็จจริงของกล้องประหยัดไฟที่โฆษณาอ้างว่าสามารถช่วยลดค่าไฟ ทั้งที่บางผลิตภัณฑ์อาจใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ราคาถูกและไม่ได้มีประสิทธิภาพตามที่กล่าวอ้าง พร้อมเตือนถึง ความเสี่ยงจากสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน ซึ่งอาจทำให้ผู้บริโภคเสียเงินโดยไม่ได้ประโยชน์ และอาจเกิดไฟฟ้าลัดวงจร หรือเพลิงไหม้ได้ นอกจากนี้ ยังกล่าวถึงแนวทางดำเนินการกับผู้ขายและผู้โฆษณาที่มีการกล่าวอ้างเป็นเท็จหรือเกินจริงตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พร้อมแนะนำให้ผู้บริโภคตรวจสอบข้อมูลและมาตรฐานสินค้าก่อนซื้อ หากพบสินค้าที่ไม่ปลอดภัยหรือโฆษณาเกินจริง สามารถแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนต่อ สคบ. สายด่วน ๑๑๖๖

๑๐.๑๖ “ศุภมาส” ลุยคุมรถมือสอง ชู ๔ สิทธิเลิกสัญญา ปราบเด็นท์หัวหมอ กรอไมล์ - หมกเม็ดข้อมูล



เมื่อวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจจำหน่ายรถยนต์ใช้แล้วและรถยนต์ไฟฟ้าใช้แล้ว ย่านถนนรัชดาภิเษก-ท่าพระ เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร โดยมี ดร.พัชรินทร์ ชำศิริพงษ์ เลขานุการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และนายศรัณย์ รักษ์เผ่า รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งได้รับมอบหมายจากนายธนากร พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมลงพื้นที่ พร้อมบูรณาการกับผู้แทนกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ผู้แทนกรมการขนส่งทางบก ผู้แทนกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้แทนสำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ผู้แทนสภาองค์กรของผู้บริโภค ในฐานะตัวแทนภาคประชาชน และผู้แทนสมาคมผู้ประกอบการรถยนต์ใช้แล้ว การลงพื้นที่ครั้งนี้เป็นการสานต่อนโยบายของรัฐบาลภายใต้การนำของ นายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี ที่ให้ความสำคัญกับการลดภาระค่าครองชีพของประชาชน โดยรถมือสองคือทางเลือกของคนที่ยากมีรถ หรือมีความจำเป็นต้องใช้รถยนต์ในการประกอบอาชีพ แต่ยังไม่พร้อมจ่ายราคาารถป้ายแดง ซึ่งไม่ควรอย่างยิ่งที่กลุ่มผู้บริโภคจะถูกเอารัดเอาเปรียบจากการปิดบังข้อมูล หรือสัญญาไม่เป็นธรรม ดังนั้น นางสาวศุภมาสจึงกำหนดให้การกำกับดูแลธุรกิจนี้เป็นการกิจเชิงรุกของ สคบ. และสั่งการให้ลงพื้นที่ตรวจสอบถึงหน้าร้าน พร้อมประสานกรมการปกครองตรวจใบอนุญาตค้าของเก่า และกรมการขนส่งทางบกตรวจสอบสมุดคู่มือจดทะเบียนรถยนต์ควบคู่กันไป การตรวจครั้งนี้ตรวจ ๓ เรื่อง คือ ฉลากที่แสดงไว้ที่ตัวรถ หลักฐานการรับเงิน และสัญญาขายรถยนต์ใช้แล้ว ซึ่งเป็นจุดที่ผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบมากที่สุด โดยเรื่องที่ร้องเข้ามาที่ สคบ. มากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ จ่ายเงินจองหรือเงินมัดจำไปแล้วขอคืนไม่ได้ แก๊ซเลขไมล์หรือที่เรียกกันติดปากว่ากรอไมล์ และข้อมูลรถไม่ตรงกับเล่มทะเบียนจนโอนกรรมสิทธิ์ไม่ได้ เรื่องแรก ฉลาก ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์ใช้แล้วและรถยนต์ไฟฟ้าใช้แล้วเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙ ถือเป็นครั้งแรกที่กฎหมายไทยควบคุมฉลากรถยนต์ไฟฟ้าใช้แล้วด้วย กำหนดให้แสดงข้อความ ๑๘ รายการ เป็นภาษาไทย ตัวอักษรสูงไม่น้อยกว่า ๒ มิลลิเมตร ทั้งยี่ห้อ รุ่น ปีที่ผลิต เลขทะเบียน เลขตัวรถ เลขเครื่องยนต์ ระยะทางที่ใช้แล้ว ลำดับเจ้าของ ประวัติการประสบภัยทั้งชน ไฟไหม้ และน้ำท่วม ภาวะผูกพัน เงื่อนไขการรับประกัน

ชื่อที่อยู่ผู้ขาย และราคา รายการใดไม่มีต้องเขียนว่าไม่มี หากเป็นรถยนต์ไฟฟ้าใช้แล้วต้องเพิ่มอีก ๔ ข้อความ คือ ประเภทรถยนต์ไฟฟ้า กำลังมอเตอร์ไฟฟ้า ประเภทแบตเตอรี่ และเงื่อนไขการรับประกันแบตเตอรี่ เรื่องที่สอง หลักฐานการรับเงิน ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๐ ร้านต้องออกให้ผู้บริโภคทันทีที่รับเงิน ไม่ว่ารับบางส่วนหรือรับเต็มจำนวน โดยต้องมีชื่อที่อยู่ของร้านและของผู้ซื้อ รายละเอียดครรถ ระยะเวลาที่ใช้แล้ว ชื่อผู้ถือกรรมสิทธิ์ จำนวนเงินที่รับ วันส่งมอบรถ วันส่งมอบสมุดคู่มือจดทะเบียน และข้อความรับรองว่าหากโอน ทะเบียนไม่ได้ ส่งมอบรถไม่ได้ หรือบอกเลิกสัญญาโดยไม่ใช้ความผิดของผู้ซื้อ ร้านต้องคืนเงิน เรื่องที่สาม สัญญาขายรถยนต์ใช้แล้ว ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๒ ต้องเป็นภาษาไทย ทำ ๒ ฉบับ ที่ข้อความตรงกัน และส่งให้ผู้ซื้อทันทีที่เซ็นเสร็จ ต้องมีรายละเอียดรถ ราคาซื้อขาย เงินจอง เงินมัดจำ เงินดาวน์ วันและสถานที่ส่งมอบรถ การส่งมอบสมุดคู่มือจดทะเบียน และประวัติการประสบภัยของรถถ้ามี ที่สำคัญที่สุด กฎหมายให้สิทธิผู้บริโภคบอกเลิกสัญญาได้ ๔ กรณี คือ กรณีที่ ๑ ร้านปรับราคารถสูงขึ้นจากที่ตกลงกันไว้ กรณีที่ ๒ ไม่ส่งมอบรถภายในเวลาที่กำหนด กรณีที่ ๓ ส่งมอบรถที่รายละเอียดไม่ตรงกับสัญญา รวมถึงระยะทาง ที่ใช้แล้วไม่ตรง และกรณีที่ ๔ โอนทะเบียนเป็นชื่อผู้ซื้อไม่ได้ เมื่อบอกเลิกสัญญาแล้ว ร้านต้องคืนเงินและสิ่งที่รับไว้ ทั้งหมดภายใน ๑๕ วัน และห้ามเขียนสัญญารับเงินผู้ซื้อ เว้นแต่ผู้ซื้อเป็นฝ่ายผิดสัญญาเอง สำหรับบทลงโทษ กรณีไม่มีฉลากหรือแสดงฉลากไม่ถูกต้อง ผิดตามมาตรา ๕๒ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม จำคุกไม่เกิน ๖ เดือน หรือปรับไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ส่วนกรณีไม่จัดทำ หรือไม่ส่งมอบหลักฐานการรับเงินและสัญญา จำคุกไม่เกิน ๑ ปี หรือปรับไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ รถมือสองไม่ใช่ของถูก จ่ายกันที่เป็นหลักแสน บางคนเก็บเงินมาทั้งชีวิตเพื่อรถคันเดียว พอเจอของไม่ตรงปกขึ้นมาก็นซื้อเจ็บหนัก ดิฉันจึงต้องมาดูแลด้วยตัวเองให้แน่ใจว่าทางเลือกนี้ปลอดภัยและเป็นธรรมจริง ติดฉลากให้ครบ ออกหลักฐานการรับเงินทุกครั้ง ทำสัญญาให้เป็นธรรม แค่ ๓ อย่างนี้ ร้านก็ขายได้สบายใจ ลูกค้าก็ซื้อได้สบายใจ แต่ถ้าใครยังคิดจะกรอไมล์หรือปิดบังข้อมูลรถ ดิฉันบอกตรงนี้เลยว่า สคบ. เอาจริง และจะเดินไปตรวจถึงหน้าร้าน นางสาวศุภมาสกล่าว หากไม่ได้รับความเป็นธรรม ร้องเรียนได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัด

๑๐.๑๗ โรงเรียนปลอดบุหรี่ไฟฟ้า ณ โรงเรียนซอยแอนเนกซ์ (กาญจนภิเษก ๒)



เมื่อวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๙ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ร่วมกับ ศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ (ศจย.) และเครือข่ายวิชาชีพสุขภาพเพื่อสังคมไทยปลอดบุหรี่ จัดกิจกรรมโรงเรียนปลอดบุหรี่ไฟฟ้า เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ พร้อมการจัดแสดงนิทรรศการบุหรี่ไฟฟ้า และสินค้าอันตราย ณ โรงเรียนซอยแอนเนกซ์ เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร โดยได้รับเกียรติจากวิทยากร ผู้ทรงคุณวุฒิ อาจารย์ ดร.วศิน พิพัฒน์ฉัตร จากหน่วยวิชาการเครือข่ายนักสาธารณสุขจัดการปัจจัยเสี่ยงสุขภาพ (สปสส.) และในนามของคณะกรรมการวิชาการศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ (ศจย.) คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล นายสมชาย โต๊ะอัสอ นักจิตวิทยา เครือข่ายวิชาชีพสุขภาพเพื่อสังคมไทยปลอดบุหรี่ นางสาวดลัด ริยะสวัสดิ์ ผู้อำนวยการฝ่ายเผยแพร่วิชาการและพัฒนาเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค สคบ. และนางธนันต์ อติชาติพงศ์กุล นักสืบสวนสอบสวน กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ สคบ. บรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับพิษภัย อันตราย ข้อกฎหมาย บทลงโทษ ที่เกี่ยวข้องกับบุหรี่ไฟฟ้าและสินค้าอันตราย ห้ามขายตามคำสั่งคณะกรรมการฯ ให้แก่ นักเรียน อาจารย์และเจ้าหน้าที่ ให้รู้เท่าทัน มีความเข้าใจ ไม่ให้หลงผิด เข้าไปเกี่ยวข้องกับบุหรี่ไฟฟ้า ทั้งในส่วนของกรอบครอบ การจำหน่าย และการให้บริการ รวมถึงความรู้เกี่ยวกับ สินค้าอันตรายและสิทธิผู้บริโภคเบื้องต้น อันจะเป็นการพัฒนาความรู้และคุณภาพชีวิตแก่เยาวชน ซึ่งส่งผลถึง ปัญหาต่าง ๆ ในครอบครัวและสังคม

๑๐.๑๘ สคบ. คว้รางวัล ORYOR Best Network Award ย้าบทบาทเครือข่ายค้มครอง
ผู้บริภค



เมื่อวันท่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๙ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้นายจิตภัทร บัญสม ผู้อำนวยการกองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร เป็นผู้แทนเข้ารับมอบรางวัลในพิธีมอบรางวัลผลงานเครือข่ายโดดเด่นดีเยี่ยม ระดับประเทศ (Best of the Best 2026) ประเภท ORYOR Best Network Award โดยได้รับเกียรติจากภัสสรหญิงสุภัทธา บุญเสริม เลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยา เป็นประธานมอบรางวัล เพื่อยกย่องผลงานของเครือข่ายที่มีบทบาทสำคัญในการคุ้มครองผู้บริโภค ณ โรงแรมเซ็นทารา ไลฟ์ ศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ รางวัลดังกล่าวจัดขึ้นเพื่อเชิดชูเกียรติและยกย่องเครือข่ายภาคประชาชนและภาคีเครือข่ายที่มีผลงานโดดเด่น และมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนและขับเคลื่อนภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับการยกย่องในฐานะภาคีเครือข่ายที่มีความเข้มแข็ง และมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการส่งเสริมความรู้และสร้างความตระหนักรู้ให้แก่ประชาชน เพื่อให้สามารถเลือกใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพได้อย่างปลอดภัยและรู้เท่าทัน การได้รับรางวัลและใบประกาศเกียรติคุณในครั้งนี้ สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของ สคบ. ในการทำงานร่วมกับภาคีเครือข่าย ตลอดจนความร่วมมือในการส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพและการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเป็นรูปธรรม พร้อมทั้งตอกย้ำบทบาทของ สคบ. ในการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานและเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และเสริมภูมิคุ้มกันให้แก่ประชาชน

๑๐.๑๙ สคบ. - เมืองพัทยา หารือแนวทางจัดการเรื่องร้องทุกข์ มุ่งยกระดับประสิทธิภาพ
คุ้มครองผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๒๐ - ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๙ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครอง
ผู้บริโภค มอบหมายให้กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น โดยนางสาวพิชชา ไกรรัตน์ นักสืบสวน
สอบสวนชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการส่วนประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด ๑
และคณะเจ้าหน้าที่ ลงพื้นที่ ณ ศาลาว่าการเมืองพัทยา เพื่อหารือแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์
ของเมืองพัทยา ทั้งนี้ กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นและเมืองพัทยาได้มีการระดมความคิดเห็น
และการหารือทั้งในเรื่องของแนวทางการดำเนินงาน ตลอดจนมาตรการทางกฎหมาย เพื่อให้การดำเนินการ
เรื่องร้องทุกข์เกิดประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุดต่อผู้บริโภค โดยการดำเนินงานที่ผ่านมาเมืองพัทยาสามารถ
แก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์คงค้างในอดีตจนเป็นที่ยุติได้ประมาณร้อยละ ๘๐ และมีแนวโน้มที่จะแก้ไขปัญหา
เรื่องร้องทุกข์จนเป็นที่ยุติได้ร้อยละ ๙๐ สำหรับเรื่องร้องทุกข์ในปีปัจจุบัน เมืองพัทยาสามารถแก้ไขปัญหา
เรื่องร้องทุกข์ได้ประมาณร้อยละ ๕๐ และคาดว่าจะสิ้นปีงบประมาณ ๒๕๖๙ จะสามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์
จนเป็นที่ยุติได้เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ ๗๐ - ๘๐

๑๐.๒๐ ประชุมคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชุดที่ ๒ ด้านอสังหาริมทรัพย์



เมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๙ นายอุดม ชินวงศ์ ประธานการประชุมคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชุดที่ ๒ เจรจาไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับข้อพิพาทด้านอสังหาริมทรัพย์ระหว่างผู้บริโภคร่วมกับผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๒ เรื่อง ผลการไกล่เกลี่ยคู่กรณีสามารถตกลงกันได้จำนวน ๑ เรื่อง ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาเป็นเงินจำนวน ๓๕,๐๐๐ บาท อีกเรื่องผู้ประกอบการขอรับข้อเสนอไปพิจารณา ทั้งนี้ หากผู้บริโภคมีปัญหาข้อพิพาทหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค กรุณาขอกฎหมายได้ที่ สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖

๑๐.๒๑ “ศุภมาส” ผนึกผู้ตรวจการแผ่นดิน ขับเคลื่อน ๕ วาระเร่งด่วน ปิดช่องโหว่กฎหมาย
- เร่งเยียวยาผู้บริโภคทั่วประเทศ



เมื่อวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) หรือร่วมกับนายทรงศักดิ์ สายเชื้อ ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อบูรณาการการคุ้มครองและเยียวยาผู้บริโภค เร่งแก้ภัยหลอกลวงออนไลน์ และติดตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินต่อคณะรัฐมนตรี โดยมีนายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี นายธรรรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค นางสาวทรงศิริ จุมพล ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี นายศรัณย์ รักษ์เผ่า รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค นายธชนะนัน วงศ์ปิ่น ผู้อำนวยการส่วนประสานงานภาครัฐและเอกชน และนายปฐวี เยาวลักษณ์ ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น เข้าร่วม การหารือครั้งนี้เป็นการขับเคลื่อนนโยบายของนายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี ที่ให้หน่วยงานรัฐเชื่อมการทำงานเพื่อลดความเดือดร้อนของประชาชน รวมถึงมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๙ ซึ่งให้ สคบ. เป็นหน่วยงานหลักรับข้อเสนอแนะเรื่องการคุ้มครองและเยียวยาผู้บริโภคแบบบูรณาการไปดำเนินการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยนางสาวศุภมาสกำชับให้ สคบ. เฝ้าระวังตั้งแต่ต้นทาง ทั้งด้านโฆษณา สัญญา ฉลาก สินค้าไม่ปลอดภัย ธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง โดยเฉพาะภัยหลอกลวงออนไลน์ ที่ประชุมวางกลไกทำงานร่วมกันตั้งแต่การเฝ้าระวัง รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบ บังคับใช้กฎหมาย และเยียวยาความเสียหาย พร้อมติดตาม ๕ ประเด็นสำคัญ ได้แก่ ๑) ภัยคุกคามทางไซเบอร์และอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ๒) อาหารแปรรูปจากเนื้อสัตว์และการเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพ ๓) สินค้าเกษตรปลอดภัยและสินค้าเกษตรอินทรีย์ ๔) ความปลอดภัยของรถรับส่งนักเรียน และ ๕) ความปลอดภัยของรถโดยสารไม่ประจำทาง นางสาวศุภมาสได้มอบหมายให้นายประเดิมชัยดูแลการประสานงานระดับนโยบาย และให้ สคบ. ตั้งทีมประสานงานร่วมกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อติดตามความคืบหน้าทั้ง ๕ เรื่อง ทั้งนี้ หากถูกหลอกลวงจากโฆษณาออนไลน์ ถูกเอาเปรียบด้วยสัญญาไม่เป็นธรรม พบฉลากไม่ตรงกับข้อเท็จจริง หรือได้รับความเสียหายจากสินค้าไม่ปลอดภัย ควรเก็บภาพโฆษณา บทสนทนา ใบเสร็จ และหลักฐานการชำระเงินให้ครบถ้วน ก่อนร้องเรียนผ่านสายด่วน สคบ. ๑๖๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ <http://www.ocpb.go.th> หรือศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัดทั่วประเทศ

๑๐.๒๒ “ศุภมาส” ลุย คคบ. เคาะ ๖๓ เรื่อง รอบ ๓ เดือน เยียวยา ๒๔.๒๙ ล้าน กวาดสินค้าอันตราย สั่ง สคบ. ลุยเชิงรุก



เมื่อวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เป็นประธานการประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (คคบ.) ครั้งที่ ๕/๒๕๖๙ โดยมีนายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรี นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการ สคบ. พร้อมด้วยกรรมการผู้แทนหน่วยงานภาครัฐ และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ เข้าร่วมประชุม การประชุมครั้งนี้เป็นการสานต่อนโยบายของรัฐบาลภายใต้การนำของนายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี ที่ห่วงใยพี่น้องประชาชนซึ่งต้องเผชิญกับปัญหาการซื้อขายสินค้าและบริการรูปแบบใหม่อยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะ การซื้อขายผ่านช่องทางออนไลน์ที่เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน นางสาวศุภมาสจึงกำหนดให้การคุ้มครอง ผู้บริโภคเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้เป็นอย่างรวดเร็ว ป้องกันความเสี่ยง ก่อนเกิดเหตุ และบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง สำหรับผลการประชุมในวันนี้ มีเรื่องสำคัญที่ประชุมเห็นชอบ ร่วมกันซึ่งเป็นประโยชน์ต่องานคุ้มครองผู้บริโภคหลายเรื่อง อาทิ เห็นชอบแนวทางดำเนินการเรื่องร้องทุกข์รวม ๖๓ เรื่อง แบ่งเป็นด้านอสังหาริมทรัพย์ ๑๒ เรื่อง ด้านบริการ ๑๗ เรื่อง สินค้าทั่วไป ๖ เรื่อง และสินค้าออนไลน์ ๒๘ เรื่อง โดยให้ดำเนินคดีแพ่ง ๕๐ เรื่อง ยุติเรื่องร้องทุกข์ ๑๒ เรื่อง และทบทวนมติ ๑ เรื่อง เฉพาะสินค้าออนไลน์ มีมติให้ดำเนินคดีแพ่ง ๒๗ เรื่อง ครอบคลุมการซื้อขายผ่านแพลตฟอร์มและสื่อสังคมออนไลน์หลัก ๆ นอกจากนี้ ที่ประชุมยังรับทราบผลการดำเนินงานของ สคบ. ช่วง ๓ เดือน (พ.ค.๖๙-ก.ค.๖๙) ซึ่งมีการรับเรื่องร้องทุกข์ ถึงกว่า ๑๑,๔๓๔ เรื่อง ในจำนวนนี้กว่าครึ่งหนึ่งสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยได้ข้อยุติ ผู้บริโภคได้รับการเยียวยารวม กว่า ๒๔ ล้านบาท เกี่ยวข้องกับผู้บริโภค ๑๓๗ ราย พร้อมส่งดำเนินคดี ๕๒ คดี ขณะที่ด้านการป้องปราม สคบ. บูรณาการร่วมกับหน่วยงานผู้มีอำนาจหน้าที่ เช่น ร่วมกับสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ตรวจยึดของเล่นสกูตซ์ที่อาจไม่เป็นไปตามกฎหมายได้กว่า ๓๑,๒๐๐ ชิ้น มูลค่ากว่า ๑.๕๙ ล้านบาท และร่วมกับ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตรวจยึดบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยา และอุปกรณ์ในพื้นที่คลองถมประมาณ ๑๕,๐๐๐ ชิ้น ส่งผู้ต้องหา ๒ ราย ให้พนักงานสอบสวนดำเนินคดีตามกฎหมาย นอกจากนั้น ที่ประชุมยังติดตามคดีสำคัญ

ทั้งกรณีบริษัท วอลโว่ คาร์ (ประเทศไทย) จำกัด และตัวแทนจำหน่าย ซึ่งมีผู้บริโภค ๓๑๓ ราย ขอให้ สคบ. ดำเนินคดี คิดเป็นทุนทรัพย์รวมกว่า ๕๓๓ ล้านบาท รวมถึงเหตุเพลิงไหม้โรงเบียร์ย่านลาดพร้าว ซึ่งมีผู้บริโภคร้องทุกข์แล้ว ๖ ราย ทั้งนี้ อยู่ระหว่างรวบรวมหลักฐานเพื่อพิจารณาดำเนินการเรียกร้องการเยียวยา ทั้งนี้ ตนได้มอบหมายให้ สคบ. เดินหน้ามาตรการเชิงป้องกันควบคู่กับการปราบปราม ทั้งโครงการ ผู้ประกอบธุรกิจห้องเช่าสีขาว เพื่อยกระดับมาตรฐานสัญญาเช่าและคุ้มครองสิทธิผู้เช่า ระบบ “OCPB Watchdog” และ AI Scan เพื่อเฝ้าระวังสินค้าและโฆษณาออนไลน์แบบเรียลไทม์ การผลักดันสิทธิในการซ่อม หรือ Right to Repair รวมถึงมาตรการควบคุมฉลากและสัญญาสำหรับธุรกิจโซลาร์เซลล์ พร้อมกำชับให้ สคบ. เผยแพร่ผลการดำเนินงานให้ประชาชนรับทราบในวงกว้าง และลงพื้นที่เชิงรุกอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ขอให้พี่น้องประชาชนตรวจสอบตัวตนผู้ขาย และเก็บหลักฐานการซื้อขายทุกครั้ง หากถูกละเมิดสิทธิ ร้องเรียนได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ

๑๐.๒๓ “ศุภมาส” สั่ง สคบ. ลุยตรวจขอสรุภาฎก หวันของรอกำลาย หลุดสู่มือผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กำชับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เร่งตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามกฎหมาย ภายหลังปรากฏกระแสในสื่อสังคมออนไลน์ กรณีร้านค้าออนไลน์ไลฟ์จำหน่ายสินค้าราคาถูก และพบข้อสงสัยเกี่ยวกับข้อสและเครื่องปรุงบางส่วนว่าเป็นสินค้าที่บริษัทต้นทางกำหนดให้นำไปทำลาย ในการนี้ นางสาวศุภมาสได้มอบหมายให้นายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษา รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ สคบ. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำ จังหวัดปทุมธานี และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี (สสจ.ปทุมธานี) ลงพื้นที่ติดตามการตรวจสอบร้าน สมปรารถนา อำเภอดงเจริญ จังหวัดปทุมธานี ซึ่งจำหน่ายข้อสและเครื่องปรุงประกอบอาหาร เพื่อเร่งติดตามข้อเท็จจริงและสร้างความมั่นใจให้แก่ประชาชน ทั้งนี้ จากการลงพื้นที่ เจ้าหน้าที่ได้รับทราบรายงานผลการปฏิบัติการจาก สสจ.ปทุมธานี ซึ่งก่อนหน้านี้ เมื่อวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๙ ได้บูรณาการร่วมกับกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค (บก.ปคบ.) และเทศบาลตำบลธัญบุรี เข้าตรวจสอบ ตรวจยึดของกลาง และดำเนินคดีกับร้านดังกล่าว ภายหลังพบพฤติกรรมไลฟ์สดจำหน่ายเครื่องปรุงรสในราคาถูกผิดปกติ ประมาณ ๕ - ๑๕ บาท โดยผู้ประกอบการให้ข้อมูลว่าได้รับซื้อสินค้าที่ใกล้หมดอายุมาจากช่องทางออนไลน์ผลการตรวจสอบพบการกระทำที่เจ้าหน้าที่ดำเนินคดีตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒ กรณีอาหารหมดอายุ อาหารไม่มีเลขสารบบอาหาร (อย.) และอาหารไม่มีฉลากภาษาไทย รวมถึงพระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๕๘ กรณีเครื่องสำอางไม่ได้จดทะเบียน โดยเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมายแล้ว นอกจากนี้ จากการตรวจสอบเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อสและเครื่องปรุง ราคาถูกที่ทางร้านจัดซื้อมาเป็นจำนวนมาก พบว่าร้านได้ซื้อสินค้าจำนวน ๑ คันรถบรรทุก ในราคา ๒๐,๐๐๐ บาท จากนายหน้าซึ่งอ้างว่าเป็นสินค้าที่มีเพียงคราบเปื้อนและฉลากชำรุดเล็กน้อย แต่เมื่อสินค้ามาถึงร้านกลับพบว่าบรรจุภัณฑ์บางส่วนแตกและได้รับความเสียหายเป็นจำนวนมากจากการตรวจสอบเพิ่มเติมพบว่า สินค้าดังกล่าวเป็นสินค้าที่บริษัทต้นทางกำหนดให้นำไปทำลาย ไม่ใช้สินค้าที่จัดไว้สำหรับจำหน่ายต่อให้ผู้บริโภค โดยทางร้านได้ระงับการจำหน่าย พร้อมปิดคลุมสินค้า และประสานเพื่อนำไปทำลายอย่างถูกวิธีแล้วส่วนกรณีป้ายข้อความ “เฉพาะชั้นนี้น้ำยาหมดอายุขัย ขอคนที่รับได้” เจ้าของร้านชี้แจงว่าเป็นป้ายเก่าที่ติดมากับชั้นวางสินค้ามือสอง

และไม่มีเจตนาให้นำสินค้าหมดอายุมาจำหน่าย ทั้งนี้ ร้านได้ประกาศปิดให้บริการชั่วคราวเพื่อชี้แจงเอกสารและข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง นางสาวศุภมาสกล่าวว่า รัฐบาลให้ความสำคัญสูงสุดกับการคุ้มครองสิทธิและความปลอดภัยของผู้บริโภค โดยเฉพาะสินค้าที่อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน พร้อมกำชับให้ สคบ. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง บังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด และบูรณาการการทำงานร่วมกัน เพื่อป้องกันไม่ให้สินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน หรือสินค้าที่ถูกกำหนดให้นำไปทำลาย หลุดออกมาถึงมือประชาชน “เราจะไม่ยอมให้ผู้บริโภคต้องตกเป็นเหยื่อของสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานหรือสินค้าที่เตรียมทำลายทิ้ง สคบ. พร้อมเดินทางตรวจสอบและคุ้มครองความปลอดภัยให้พี่น้องประชาชนอย่างเต็มที่” พร้อมกันนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ฝากเตือนไปยังผู้บริโภคให้หลีกเลี่ยงการซื้อสินค้าที่มีราคาถูกเกินจริง หรือมีพฤติกรรม การจำหน่ายที่น่าสงสัย และควรตรวจสอบข้อมูลบนฉลากสินค้า วันหมดอายุ เลขสารบบอาหารหรือเครื่องหมายอย. รวมถึงข้อมูลการจดแจ้งเครื่องสำอางก่อนตัดสินใจซื้อทุกครั้ง เพื่อความปลอดภัยของตนเองและครอบครัว หากประชาชนพบสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน หรือสงสัยว่าสินค้าอาจไม่ปลอดภัย สามารถแจ้งเบาะแสได้ที่ สายด่วน อย. ๑๕๕๖ หรือหากไม่ได้รับความเป็นธรรมจากสินค้าและบริการ สามารถร้องเรียนได้ที่ สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัด

๑๐.๒๔ สคบ. ร่วมออกรายการ NBT มีคำตอบ ตอน : “เตือนภัยมือสองกับฉลาก: สำคัญแค่ไหนก่อนซื้อ และ สิ่งที่คุณซื้อควรต้องรู้”



เมื่อวันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๙ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายอนุพงษ์ เจริญเวช ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ เข้าร่วมรายการ "NBT มีคำตอบ" ตอน : “เตือนภัยมือสองกับฉลาก: สำคัญแค่ไหนก่อนซื้อ และ สิ่งที่คุณซื้อควรต้องรู้” โดยทางรายการมีการพูดคุยเกี่ยวกับผู้ประกอบการรายย่อยมือสองจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายของ สคบ. อย่างไร ที่ผ่านมาสคบ. มีการลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการรายย่อยมือสองแล้วรวมถึงปัญหาเกี่ยวกับรถยนต์มือสองในปัจจุบัน หากผู้ประกอบการไม่จัดทำฉลากสินค้าให้ถูกต้องตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ฉบับที่ ๓๕ (พ.ศ. ๒๕๕๖) เรื่อง ให้รถยนต์ใช้แล้วเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก จะมีความผิดอย่างไร หากผู้บริโภคต้องการที่จะซื้อรถยนต์มือสอง จะต้องดูอะไรก่อนตัดสินใจซื้อ? ฯลฯ หากผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ สามารถร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรมในทุกจังหวัด หรือสามารถขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ฟ้าปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๑๐.๒๕ สคบ. จัดกิจกรรมการบูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภค Next Gen. DigiTrust : ผู้บริโภครุ่นใหม่ รู้ทันโฆษณาดิจิทัล ครั้งที่ ๑ ณ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ



เมื่อวันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๙ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นประธานการจัดกิจกรรมการบูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคในการโฆษณาดิจิทัล ผ่านระบบออนไลน์ ภายใต้กิจกรรมย่อย Next Gen. DigiTrust: ผู้บริโภครุ่นใหม่ รู้ทันโฆษณาดิจิทัล ครั้งที่ ๑ ณ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ เพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับการโฆษณาและกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในยุคดิจิทัลแก่กลุ่มคนรุ่นใหม่ กิจกรรมครั้งนี้มุ่งส่งเสริมให้นักศึกษาและผู้เข้าร่วมอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการรู้เท่าทันโฆษณา ดิจิทัล สามารถพิจารณาและกลั่นกรองข้อมูลอย่างรอบคอบ รวมถึงตระหนักถึงสิทธิของตนเองตามกฎหมาย คุ้มครองผู้บริโภค พร้อมเปิดเวทีให้คนรุ่นใหม่ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและสะท้อนปัญหาจากมุมมองของผู้ใช้สื่อ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาระบบคุ้มครองผู้บริโภคด้านการโฆษณาดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพ ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และสร้างสภาพแวดล้อมดิจิทัลที่ปลอดภัยและเป็นธรรมสำหรับผู้บริโภค

๑๐.๒๖ “ศุภมาส” ลงพื้นที่อุดรฯ เดินหน้าคุ้มครองผู้บริโภค คุมเข้มธุรกิจเสริมความงาม ย้ำ “สัญญาชัด-บริการปลอดภัย-ธุรกิจได้มาตรฐาน”



เมื่อวันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี พร้อมด้วยนายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี สำนักงานจังหวัดอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี และสถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรธานี ลงพื้นที่ตรวจสอบใบอนุญาตประกอบกิจการ มาตรฐานการให้บริการ ความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์และเครื่องมือแพทย์ ตลอดจนสัญญาการให้บริการของสถานประกอบธุรกิจให้บริการเสริมความงาม เพื่อยกระดับมาตรฐานธุรกิจเสริมความงามและสร้างความมั่นใจให้แก่ประชาชน ณ ชั้น ๓ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซาอุดรธานี รัฐบาลให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมุ่งลดความเสี่ยงก่อนเกิดความเสียหาย และสร้างกติกาที่ชัดเจนสำหรับประชาชนและผู้ประกอบธุรกิจ การลงพื้นที่ครั้งนี้เป็นการทำงานร่วมกันระหว่างส่วนกลางและหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อตรวจสอบทั้งความถูกต้องตามกฎหมาย ความปลอดภัย และความเป็นธรรมของสัญญา ให้ประชาชนทราบรายละเอียดบริการ ค่าใช้จ่าย และสิทธิของตนก่อนชำระเงิน ขณะเดียวกัน ยังเป็นการสร้างมาตรฐานให้ผู้ประกอบธุรกิจปฏิบัติถูกต้อง สำหรับอำนาจหน้าที่ของ สคบ. ได้กำกับดูแลสัญญาตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๘ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๙ โดยผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดทำและส่งมอบสัญญาให้แก่ผู้รับบริการ พร้อมระบุรายละเอียดบริการ ค่าใช้จ่าย และเงื่อนไขสำคัญอย่างชัดเจนสัญญามาตรฐานดังกล่าวรับรองสิทธิให้ผู้บริโภคที่ยังไม่ได้ใช้บริการสามารถบอกเลิกสัญญาภายใน ๗ วันนับจากวันที่ชำระเงิน และได้รับเงินคืนเต็มจำนวน รวมถึงสิทธิรับเงินคืนตามสัดส่วนในกรณีที่สถานประกอบการปิดกิจการ ย้ายสถานที่ ไม่สามารถให้บริการตามสัญญา หรือมีหลักฐานทางการแพทย์ว่าการใช้บริการต่อไปอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ สำหรับการคืนเงินสด เงินโอน หรือเช็คต้องดำเนินการภายใน ๑๕ วัน ส่วนการคืนเงินผ่านบัตรเครดิตต้องดำเนินการภายใน ๔๕ วันนับแต่วันที่บอกเลิกสัญญา นอกจากนี้ สคบ. ยังได้ประชาสัมพันธ์และขอความร่วมมือให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดแสดงสำเนาประกาศและแบบสัญญามาตรฐานในจุดที่ประชาชนมองเห็นได้ชัดเจน เพื่อให้ตรวจสอบสิทธิก่อนตัดสินใจใช้บริการ ในการลงพื้นที่ครั้งนี้ เจ้าหน้าที่ได้เก็บสัญญาการให้บริการจากสถานประกอบการไปตรวจสอบรายละเอียดและจะเชิญผู้ประกอบธุรกิจมาให้ถ้อยคำเพิ่มเติม เพื่อให้การตรวจสอบเป็นไปอย่างรอบคอบ โปร่งใส และเป็นธรรมกับทุกฝ่าย หากพบข้อสัญญาที่ไม่เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา สคบ. จะดำเนินการตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด กรณีไม่จัดทำหรือไม่ส่งมอบสัญญาที่มีข้อความและรูปแบบถูกต้องตามประกาศ

มีโทษจำคุกไม่เกิน ๑ ปี หรือปรับไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ หากผู้บริโภคได้รับความเสียหาย สคบ. จะรวบรวมหลักฐานเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาดำเนินคดีแทนตามขั้นตอนของกฎหมาย นางสาวศุภมาส กล่าวเพิ่มเติมว่า รัฐบาลจะเดินหน้านโยบายการทำงานระหว่าง สคบ. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา แพทยสภา ฝ่ายปกครอง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และตำรวจ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เป้าหมายคือสร้างระบบบริการที่ปลอดภัย เป็นธรรม และสนับสนุนให้ผู้ประกอบการที่มีมาตรฐานเติบโตจากความเชื่อมั่นของประชาชน และประชาชนที่ต้องการใช้บริการเสริมความงามควรตรวจสอบใบอนุญาตของสถานประกอบการ ตรวจสอบเลขที่ใบจดแจ้งหรือทะเบียนตามประเภทผลิตภัณฑ์ อ่านรายละเอียดสัญญาและค่าใช้จ่ายให้ครบถ้วน และเก็บสัญญากับหลักฐานการชำระเงินทุกครั้ง ไม่ควรตัดสินใจจากโฆษณาราคาถูกผิดปกติหรือคำโฆษณาผ่านช่องทางออนไลน์เพียงอย่างเดียว หากไม่ได้รับความเป็นธรรม สามารถติดต่อสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัด

๑๑. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดประชุมสัมมนาให้ความรู้แก่ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๙ ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๗ ครั้ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. การจัดประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

๑.๑ โครงการเสริมสร้างประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

กิจกรรมติดตามและประเมินผลการบังคับใช้กฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

การจัดโครงการเสริมสร้างประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค กิจกรรมติดตามและประเมินผลการบังคับใช้กฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตาม ประเมินผล และทบทวนมาตรการในการบังคับใช้กฎหมาย รวมทั้งเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการ เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อวันที่ ๒๘ - ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๙ ณ โรงแรมแมนดาริน ইসต์วิลล์ พัทยา จังหวัดชลบุรี กลุ่มเป้าหมาย จังหวัดละ ๙๕ คน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองกฎหมายและคดี



๑.๒ โครงการการประชุมด้านความปลอดภัยของสินค้า

การจัดโครงการการประชุมด้านความปลอดภัยของสินค้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและประสบการณ์ด้านการกำกับดูแลความปลอดภัยของสินค้า โดยผู้แทนจากกระทรวงเศรษฐกิจ การค้า และอุตสาหกรรมแห่งประเทศญี่ปุ่น (METI) และสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ร่วมกันนำเสนอข้อมูลการดำเนินงาน มาตรการกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนแนวทางการป้องกันและลดความเสี่ยงจากสินค้าไม่ปลอดภัย เพื่อสานต่อความร่วมมือระหว่างประเทศไทยและประเทศญี่ปุ่น ในการพัฒนากลไกการกำกับดูแลสินค้า ยกระดับมาตรฐานความปลอดภัย และเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภคอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่องต่อไป เมื่อวันที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๙ ณ โรงแรมทีเค พาเลซ แอนด์ คอนเวนชัน กรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมาย จังหวัดละ ๘๐ คน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนความร่วมมือกับต่างประเทศ)



๑.๓ โครงการเสริมสร้างประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค กิจกรรมให้ความรู้แก่ประชาชนและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น เพื่อสร้างเครือข่ายในการติดตามและสอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจ

การจัดโครงการเสริมสร้างประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค กิจกรรมให้ความรู้แก่ประชาชนและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น เพื่อสร้างเครือข่ายในการติดตามและสอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค และเพิ่มศักยภาพให้แก่ประชาชนและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้สามารถติดตามและสอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจ รวมทั้งสามารถเป็นเครือข่ายในการแจ้งเบาะแสแก่เจ้าหน้าที่ อันจะนำไปสู่การสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับประชาชนและสนับสนุนการบังคับใช้กฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้เป็นไปอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ เมื่อวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๙ ณ โรงแรมวินทรี ซิตี้ รีสอร์ท จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มเป้าหมาย จังหวัดละ ๑๕๐ คน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองกฎหมายและคดี



๑.๔ โครงการ E - Marketplace สีขาว “เปิดผลการศึกษา สู่แนวทางกำกับดูแลและคุ้มครองผู้บริโภคยุคดิจิทัล”

การจัดโครงการ E-Marketplace สีขาว “เปิดผลการศึกษา สู่แนวทางกำกับดูแลและคุ้มครองผู้บริโภคยุคดิจิทัล” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและพฤติกรรมการซื้อขายในยุคดิจิทัล พร้อมส่งเสริมให้การซื้อขายสินค้าและบริการผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์เป็นไปอย่าง โปร่งใส เป็นธรรม และมีมาตรฐาน ตลอดจนพัฒนากลไกการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภค ควบคู่กับการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ และสนับสนุนการเติบโตของตลาด E-Marketplace อย่างมั่นคงและยั่งยืน เมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๙ ณ โรงแรม ทีเค. พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๑๕๐ คน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔



๑.๕ โครงการรับฟังความเห็นร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้สินค้า แผงโซลาร์เซลล์เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก ร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้สินค้า อินเวอร์เตอร์ที่ใช้กับแผงโซลาร์เซลล์เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก และร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้แบตเตอรี่สำหรับกักเก็บพลังงานจากแผงโซลาร์เซลล์เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ.

การจัดโครงการรับฟังความเห็นร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้สินค้า แผงโซลาร์เซลล์เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก ร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้สินค้าอินเวอร์เตอร์ที่ใช้กับแผงโซลาร์เซลล์เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก และร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้แบตเตอรี่สำหรับกักเก็บพลังงานจากแผงโซลาร์เซลล์เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดเวทีให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้ประกอบการ และประชาชนผู้บริโภค ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะ และแลกเปลี่ยนข้อมูลสำคัญ เพื่อนำไปปรับปรุงร่างประกาศฯ ให้มีความเหมาะสม รัดกุม เป็นประโยชน์ต่อการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในการได้รับข้อมูลสินค้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน และปลอดภัย ตลอดจนช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถปฏิบัติตามกฎหมายได้อย่างถูกต้อง และเป็นธรรม เมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๙ ณ โรงแรมทีเค. พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๑๒๐ คน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒



๑.๖ โครงการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการร่วมกับภาคประชาสังคมและสื่อมวลชน (เวทีที่ ๑๐)

การจัดโครงการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการร่วมกับภาคประชาสังคมและสื่อมวลชน (เวทีที่ ๑๐) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเดินหน้าแก้ปัญหาภัยหลอกลวงและการซื้อขายสินค้าออนไลน์ที่ไม่ตรงปกอย่างเป็นรูปธรรม และผลักดัน "แผนปฏิบัติการระดับชาติ" (National Action Plan) ไปสู่การปฏิบัติจริงในระดับภูมิภาค โดยมุ่งเน้นการสร้าง "ระบบนิเวศออนไลน์ที่ปลอดภัย" (Blueprint of Trust) ผ่าน ๓ เป้าหมายหลัก ได้แก่ ๑) การสร้างภูมิคุ้มกันดิจิทัล (Cyber Vaccine) เสริมสร้างความตระหนักรู้เท่าทันกลโกงและมิจฉาชีพ ๒) การยกระดับทักษะการรักษาสิทธิ อบรมการเก็บรวบรวมพยานหลักฐานดิจิทัลอย่างถูกต้องเพื่อนำไปสู่การบังคับใช้กฎหมายที่รวดเร็วและ ๓) การสร้างเครือข่ายเฝ้าระวังภัยออนไลน์เชิงรุก ผสานพลังแจ้งเตือนภัยและสกัดกั้นข้อมูลเท็จในระดับชุมชน และระดมความคิดเห็นและการหารือเชิงลึกทั้งในเรื่องกรอบแผนงาน มาตรการทางกฎหมาย ตลอดจนการติดตามประเมินผล เพื่อสร้างความร่วมมือที่เหนียวแน่นยั่งยืนในการปกป้องและเฝ้าระวังภัยคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่ภาคเหนือต่อไป เมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๔ ณ โรงแรมทีเค พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๑๒๐ คน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔



๑.๗ โครงการเสริมสร้างทัศนคติและแนวคิดในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร สคบ. เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรเชิงบวก

การจัดโครงการเสริมสร้างทัศนคติและแนวคิดในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร สคบ. เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรเชิงบวก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน พัฒนาวัฒนธรรมองค์กรเชิงบวก และเพิ่มศักยภาพผู้บริหารให้สามารถขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อวันที่ ๗ สิงหาคม ๒๕๖๙ ณ โรงแรมเซ็นทารา ไกล์ ศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ ถนนแจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๔๐ คน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สำนักงานเลขานุการกรม



๑๒. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการ/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/ คณะอนุกรรมการ ในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

๑. คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก จำนวน ๓ ฉบับ ๑. ให้แผงโซลาร์เซลล์เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก ๒. ให้อินเวอร์เตอร์ที่ใช้กับแผงโซลาร์เซลล์เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก ๓. ให้แบตเตอรี่สำหรับกักเก็บพลังงานแผงโซลาร์เซลล์เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๒. ขอให้พิจารณาแก้ไขเพิ่มเติมคณะอนุกรรมการลั่นกรองข้อความบนฉลากสินค้าและคณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า

๓. ขอให้พิจารณาทบทวนประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์และรถยนต์ไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๒. คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ... (ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานสัญญาให้เช่าซื้อรถยนต์ แบบ ก และ (ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานสัญญาให้เช่าซื้อรถจักรยานยนต์ แบบ ข (หลังรับฟังประชาพิจารณ์)

๒. พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Cel) เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ... และ (ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานสัญญารับจ้างติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Cell)

๓. คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. แนวทางการขับเคลื่อนของคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ

๒. การแต่งตั้งคณะอนุกรรมการพิจารณาลั่นกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย

๓. พิจารณาผลการทดสอบสินค้า UVC

คณะอนุกรรมการคณะต่างๆ

๑. คณะอนุกรรมการพิจารณาลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๔ ครั้ง จำนวน ๑๗ เรื่อง

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท เอ็กซีที จำกัด

๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท เซนชู พัฒนา จำกัด

๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท ซีบู เพอร์ฟอร์แมนซ์ 2024 จำกัด

๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายเดชา แซ่เหลี่ยม

๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ MR.SEAM SOTH (นายเชียม โซธ)

๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายณัฐภัทร โรจน์วิชาวังค์

๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวศรีนวล แก้วกันทะ

๘. ขอให้พิจารณายุติเรื่องของนางพรรณิ พรพิพัฒน์

๙. ขอให้พิจารณายุติเรื่องของนายกิตตินันท์ ตันขันธ์

๑๐. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งก่้างหุ้นส่วนจำกัด ลลินโมบาย 1414 นางสาวลลินทิพย์ กุลานาม หุ้นส่วนผู้จัดการห้างหุ้นส่วนจำกัด ลลินโมบาย 1414 นางสาววิศรา กุลานาม และนายเจษฎาวุฒิ อาทิตยัตง ห้างหุ้นส่วนจำกัด ลลินโมบาย

๑๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายสกุล มีรุ่งเรือง

๑๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายทรงศักดิ์ พรหมคนชื่อ หรือนายทรงพล พรหมคนชื่อ

๑๓. ขอให้พิจารณายุติเรื่องของนายอนวัช จุลกรานต์

๑๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งกับบริษัท ลูกหมูสามตัว การ์เด็นกรีน จำกัด

๑๕. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท บุตส์แล็บ จำกัด และนางสาวปราชญวงศ์ดี วงศ์ดี

๑๖. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่นายเตโชดม สุขหนู

๑๗. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวมาลินี เปาคำ

๒. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๖ ครั้ง จำนวน ๑๘ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายศักดิ์ชัย โชคพาณิชย์

๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ซี - เวล แอสเซท จำกัด และนางสาวพรรณิ ชัยกล้าหาญ

๓. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายไกรวิท อาสสอน

๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เมืองใหม่ ปิ่นทองแลนด์ จำกัด

๕. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางวชนิตพร มาลีแก้ว

๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท บลู สกาย แอสเซท พลัส จำกัด

๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เอสซี ซีดี ๓ จำกัด

๘. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เอเชียน พร็อพเพอร์ตี้ (กรุงเทพ) จำกัด

๙. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท โนวิท กรู๊ป จำกัด

๑๐. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท บุตส์แล็บ จำกัด และนางสาวปราชญวงศ์ดี วงศ์ดี

๑๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายอิทธิพงษ์ ชะนะทะเล

๑๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ศุภาลัย จำกัด (มหาชน)

๑๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายจักรกฤษณ์ เรือนคำ

๑๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวจินดา เหลืองระลึก

๑๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เอสเตท กรู๊ป (ประเทศไทย) จำกัด

๑๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวนิชาภัทร ชนะสุนทร

๑๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เอสพีที 89 จำกัด

๑๘. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายดิศรณ์ จูแพ

๓. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองข้อความบนฉลากสินค้า

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาการใช้ข้อความบนฉลากสินค้าประเภทซิมการ์ด Sim2fiy ของบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส

๔. คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

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

๒. ศึกษาข้อมูลและรายละเอียดเพื่อจัดทำร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์และรถยนต์ไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก (ฉบับที่ ๒)

๕. คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่องให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์ และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. (ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานสัญญาให้เช่าซื้อรถยนต์ แบบ ก และ (ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานสัญญาให้เช่าซื้อรถจักรยานยนต์ แบบ ข (หลังรับฟังประชาพิจารณ์)

๒. ขอให้พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการรับจ้างติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Cel) เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. และ (ร่าง) แบบสัญญา มาตรฐานสัญญารับจ้างติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Cell)

๖. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๕ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดี บริษัท ณ. รัก เวดดิ้ง แอนด์ ออแกไนเซอร์ จำกัด

๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดี นายณินทร์ แซ่คู กับ นางสาวชมาวดี นาถนิตินาธา

๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีกรรมการผู้จัดการ โอเชียน ฮอริซอน พัทยา จำกัด

๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดี นางสาวปราณี ชำนาญพานันท์

๕. ขอให้พิจารณายุติเรื่องของนายกฤชกำภู ศรีวิเศษ

๗. คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิด ที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาเปรียบเทียบความผิด อยู่ยงพลบอดี้คาร์เซอรัวิส มีความผิดฐานไม่จัดหลักฐานการรับเงินธุรกิจการให้บริการซ่อมรถยนต์ให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการซ่อมรถยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๕๖ อันเป็นความผิดต้องระวางโทษตามมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๒. ขอให้พิจารณาเปรียบเทียบความผิดนางสาวพิสุนีย์ หรือปาล์ม นิลยิ่งดี ขายสินค้า ที่ควบคุมฉลากตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๓๐,๓๑ โดยไม่มีฉลากหรือมีฉลากแต่ฉลากหรือการแสดงฉลากนั้นไม่ถูกต้องครบถ้วน

๘. คณะอนุกรรมการไต่ถามเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๙ ได้ทำการไต่ถามเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๓๖ ครั้ง เรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๖๓ เรื่อง ผู้ร้อง จำนวน ๖๕ ราย ไต่ถามสำเร็จ จำนวน ๓๑ เรื่อง ไต่ถามไม่สำเร็จ จำนวน ๓๒ เรื่อง และจำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย ๑,๘๒๓,๑๒๐.๙๒ บาท (หนึ่งล้านแปดแสนสองหมื่นสามพันหนึ่งร้อยยี่สิบบาทเก้าสิบสองสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไต่ถามเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย (บาท)
ด้านยานยนต์	๓	๓	๓	๒	๑	-
ชุดที่ ๑ (ด้านสัญญา)	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๒ (ด้านสัญญา)	๔	๗	๗	๒	๕	๒๘๓,๖๐๐
ชุดที่ ๓ (ด้านฉลาก)	๔	๖	๖	๓	๓	๓๓,๐๐๐
ชุดที่ ๔ (ด้านโฆษณา)	๒	๔	๔	๓	๑	๑๐๗,๐๐๐.๐๐
ชุดที่ ๕ (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง)	๖	๑๘	๑๘	๙	๙	๔๗,๑๙๙
ชุดที่ ๗ (ด้านสินค้าและบริการ)	๔	๔	๔	๒	๒	๑,๐๒๕,๐๐๐
ด้านเวชกรรม ทันตกรรม สถานเสริมความงาม	๑	๑	๑	-	๑	-
ประจำจังหวัด	๑๒	๒๐	๒๒	๑๐	๑๐	๓๒๗,๓๒๑.๙๒
รวม	๓๖	๖๓	๖๕	๓๑	๓๒	๑,๘๒๓,๑๒๐.๙๒

๑๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๙ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนวความพึงพอใจ ของผู้รับบริการผ่านช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ 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 % | |
