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

คำนำ

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

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานสรุปผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะเป็นประโยชน์ให้แก่หน่วยงานต่างๆ และประชาชนทั่วไปสามารถนำข้อมูลผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สารบัญ

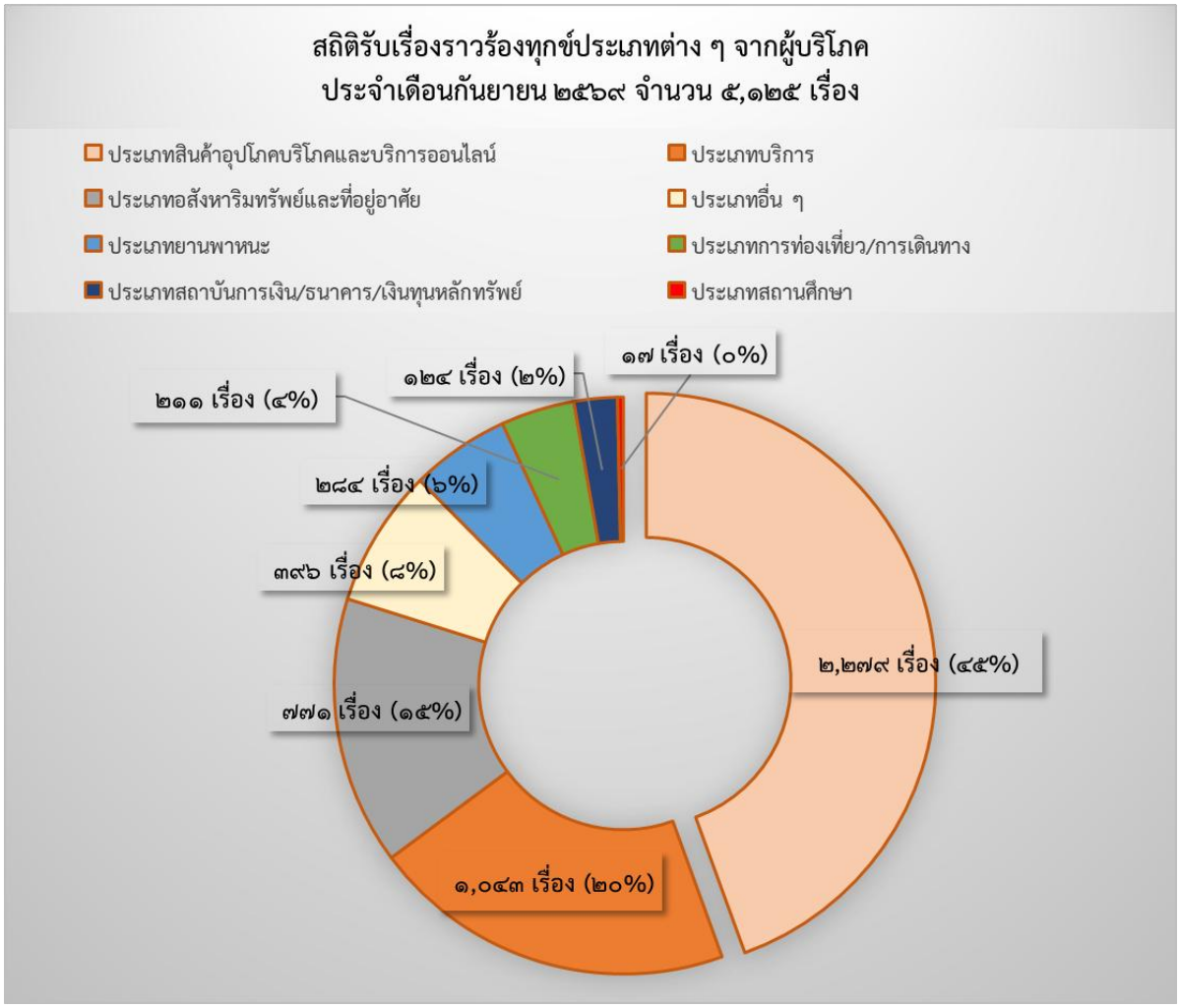
เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๙	ก
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑
๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๒๐
๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค และการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๒๑
๔. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค	๒๒
๕. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล	๒๒
๖. การจดทะเบียน และการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง	๒๓
๗. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบธุรกิจ (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๒๕
๘. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค	๒๗
๙. ข่าวเด่นประจำเดือน	๒๘
๑๐. การจัดประชุมสัมมนา	๕๑
๑๑. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ	๕๔
๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๕๗

สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค
และผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๙

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค (ส่วนกลาง/กทม. และส่วนภูมิภาค)

ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๕,๑๒๕ เรื่อง

<u>แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค</u>



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

๑.๑ สถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ที่เข้ามามากที่สุด

ประเภทเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับ		
ลำดับที่	**ประเภทเรื่องร้องทุกข์**	**จำนวน (เรื่อง)**
๑.	ซื้อขายสินค้าออนไลน์ อาทิ	๑,๐๕๙
	- บริการผ่านแอปพลิเคชัน	๒๕๙
	- แพลตฟอร์มจัดส่งของล่าช้า ไม่ตรงปก	๒๑๗
	- ศูนย์บริการรถยนต์	๑๕๓
	- ของรางวัล/คอยน์ ที่สะสมถูกยึดจากแพลตฟอร์ม	๑๑๘
	- ศูนย์บริการ/เจ้าหน้าที่ call center	๑๐๕
	- สินค้าประเภทอื่น ๆ	๒๐๗
๒.	อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๓๒๙
๓.	สินค้าบริโภค	๒๕๗
๔.	คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย	๒๔๙
๕.	รถยนต์	๒๔๔

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ชั้นคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๙๗๔ เรื่อง ผู้บริโภค ๒,๐๑๗ ราย เป็นเงิน ๒๗,๒๙๔,๗๔๘.๐๕ บาท (ยี่สิบเจ็ดล้านสองแสนเก้าหมื่นสี่พันเจ็ดร้อยสี่สิบแปดบาทห้าสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	**จำนวน (เรื่อง)**	**จำนวน (ราย)**	**จำนวนเงิน (บาท)**
ส่วนบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์	๖๔๐	๖๔๐	-
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๑๓	๔๙	๔,๐๑๒,๙๘๗.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๔๒๐	๔๒๗	๑๙,๓๐๖,๗๗๘.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๑๔๘	๑๔๘	๒,๙๓๙,๑๙๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๖๒๗	๖๒๗	๒,๙๔๙.๐๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๑๒๖	๑๒๖	๑,๐๓๒,๘๔๔.๐๕
รวม	**๑,๙๗๔**	**๒,๐๑๗**	**๒๗,๒๙๔,๗๔๘.๐๕**

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

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านๆ มาด้วย)

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินการรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๔ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๒๒ ราย เป็นเงิน ๒,๘๑๕,๙๐๐.๐๐ บาท (สองล้านแปดแสนหนึ่งหมื่นห้าพันเก้าร้อยบาทถ้วน)

๔. การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๓๗ คดี ผู้บริโภค ๗๙ ราย เป็นเงิน ๒๒,๓๓๖,๒๒๔.๐๐ บาท (ยี่สิบสองล้านสามแสนสามหมื่นหกพันสองร้อยยี่สิบสี่บาทถ้วน)

๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑๖ คดี ผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๒๓ ราย เป็นเงิน ๕๙๖,๐๐๐.๐๐ บาท (ห้าแสนเก้าหมื่นหกพันบาทถ้วน)

๖. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

ได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล จำนวน ๓ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๔ ราย เป็นเงิน ๔๔๑,๔๗๑.๐๐ บาท (สี่แสนสี่หมื่นหนึ่งพันสี่ร้อยเจ็ดสิบเอ็ดบาทถ้วน)

๗. ข้อมูลการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

๗.๑ การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน จำนวน ๓๕ ราย

๗.๒ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง จำนวน ๔ ราย

๘. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบธุรกิจ

ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์การประกอบธุรกิจต่าง ๆ ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ดังนี้

๘.๑ ตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป จำนวน ๓๘ ราย

๘.๒ ตรวจสอบสัญญาหรือหลักฐานการรับเงิน จำนวน ๑๗๑ ราย

๘.๓ ตรวจสอบการโฆษณา จำนวน ๕ ราย

๙. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑,๑๔๗ เรื่อง/ครั้ง/เล่ม/สื่อ

๑๐. ข่าวเด่นประจำเดือน

มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๘ เรื่อง ได้แก่ (๑) สคบ. เตือนผู้ประกอบธุรกิจตู้น้ำดื่มหยอดเหรียญ ฉลากต้องครบ ถูกต้อง ฝ่าฝืนมีโทษตามกฎหมาย (๒) สคบ. ให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ในรายการ “จับประเด็นเป็นข่าว” ประเด็น : คคบ. เดินหน้าเยียวยา ๒๔.๒๙ ล้าน – กวาดล้างสินค้าอันตราย (๓) “ศุภมาส” ตรวจเข้มธุรกิจให้เช่ารถหาดใหญ่ รับนักท่องเที่ยวช่วงวันหยุดมาเลเซีย ย้ำสัญญาต้องเป็นธรรม ไม่ส่งมอบสัญญาที่ถูกต้อง มีโทษจำคุก ๑ ปี ปรับ ๒ แสน (๔) ไม่ปล่อยผ่าน! “ศุภมาส” ส่ง สคบ. ช่วยผู้บริโภคโดนป้ายยา “ครีมฟรี” ไกล่เกลี่ยจบไว วันเดียวได้คืน ๘.๕ หมื่น (๕) สคบ. ให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ในรายการ “ภูมิคุ้มกัน” ประเด็น : ไม่ปล่อยผ่าน! “ศุภมาส” ส่ง สคบ. ช่วยผู้บริโภคโดนป้ายยา “ครีมฟรี” ไกล่เกลี่ยจบไว วันเดียวได้คืน ๘.๕ หมื่น (๖) “ศุภมาส” สั่ง สคบ. เร่งประสานผู้จัด “อัสนี - วสันต์”คืนค่าบัตรเต็มจำนวน – เลือกย้ายรอบได้ (๗) “กิจกรรมโรงเรียนปลอดบุหรี่ไฟฟ้า” ณ โรงเรียนปทุมคงคา (๘) สคบ. บันทึกเทปรายการ NBT มีคำตอบ ตอน : เตือนภัยสายเช่ารถ! รถยนต์ – รถจักรยานยนต์ ทำสัญญาแบบไหน ไม่เอาเปรียบผู้บริโภค (๙) ศุภมาส” สั่ง สคบ.ลุยตรวจ บ.ท๊อปอัพ ทู ริช

ย้ำสอบทุกธุรกรรม (๑๐) “ศุภมาส” จับมือภาคีเครือข่ายเซ็น ๒ MOU ยกระดับ สคบ. เชิงรุก คุมรีวิวอินฟลูฯ - ดัน Trusted SMEs (๑๑) “กิจกรรมโรงเรียนปลอดบุหรี่ไฟฟ้า” ณ โรงเรียนสุเหร่าบ้านเกาะ (๑๒) สคบ. เพิ่มประสิทธิภาพงานร้องทุกข์สร้างความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภค จ.ปทุมธานี (๑๓) สคบ. – ACCC ร่วมขับเคลื่อนความร่วมมือ ยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคยุคดิจิทัล (๑๔) “ศุภมาส” ส่ง สคบ. ไกล่เกลี่ยจบ! เคส EV ป้ายแดงใช้ ๒ วันแม็กแตก บริษัทรับเปลี่ยนอะไหล่ฟรีทุกชิ้น (๑๕) สคบ. สัมภาษณ์สดทางโทรศัพท์ รายการสถานีประชาชน ประเด็น : เปิดโปง รูดบัตร - ซื้อคอร์ส เสริมความงามเกินราคา (๑๖) ของไม่ตรงปก “ศุภมาส” ย้ำ สคบ. ตามตรวจได้ แม้ไร้หน้าร้าน (๑๗) สคบ. เข้าร่วมพิธีมอบรางวัล การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์โดดเด่นประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ (๑๘) “ศุภมาส” สั่ง สคบ. ลุย ๙ มาตรการช่วยน้ำท่วม ชูประเมินค่าซ่อมรถฟรี ประสานลดค่างวด ลดภาระผู้ประสบภัย

๑๑. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๓ ครั้ง ได้แก่ (๑) โครงการแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการ ประเด็นสินค้าออนไลน์ ผ่านระบบออนไลน์ (๒) โครงการพัฒนากฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภค : กิจกรรมติดตาม ประเมินผล และทบทวนผลสัมฤทธิ์ ของแผนพัฒนากฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (ครั้งที่ ๒) (๓) โครงการรับฟังความคิดเห็นต่อร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการรับจ้างติดตั้งระบบการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Cell System) เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา

๑๒. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	จำนวนครั้ง	จำนวนเรื่อง
ส่วนกลาง	**๑๗**	**๔๗**
คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก	๒	๕
คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา	๒	๒
คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	๑	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านโฆษณาและบริการ	๑	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป	๒	๙
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์	๗	๒๑
คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า	๑	๓
คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน	๑	๑
รวม	**๑๗**	**๔๗**

๑๒.๑ คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย (บาท)
รวม	**๒๕**	**๔๔**	**๔๔**	**๑๙**	**๒๕**	**๕,๒๐๕,๔๙๔.๐๐**

๑๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้อยละ ๙๘.๔๖



****

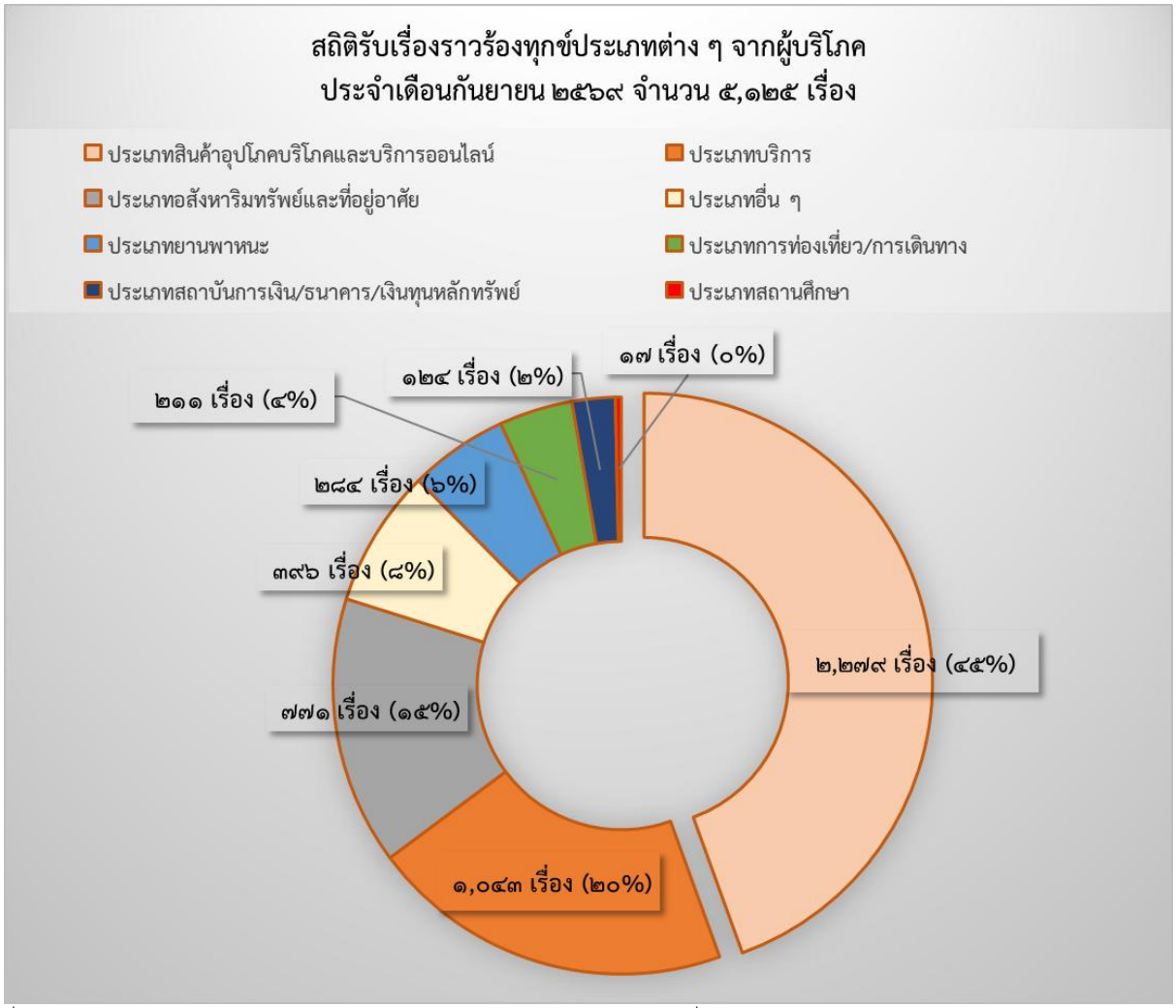
สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักนายกรัฐมนตรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (เดือนกันยายน ๒๕๖๙)

****

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

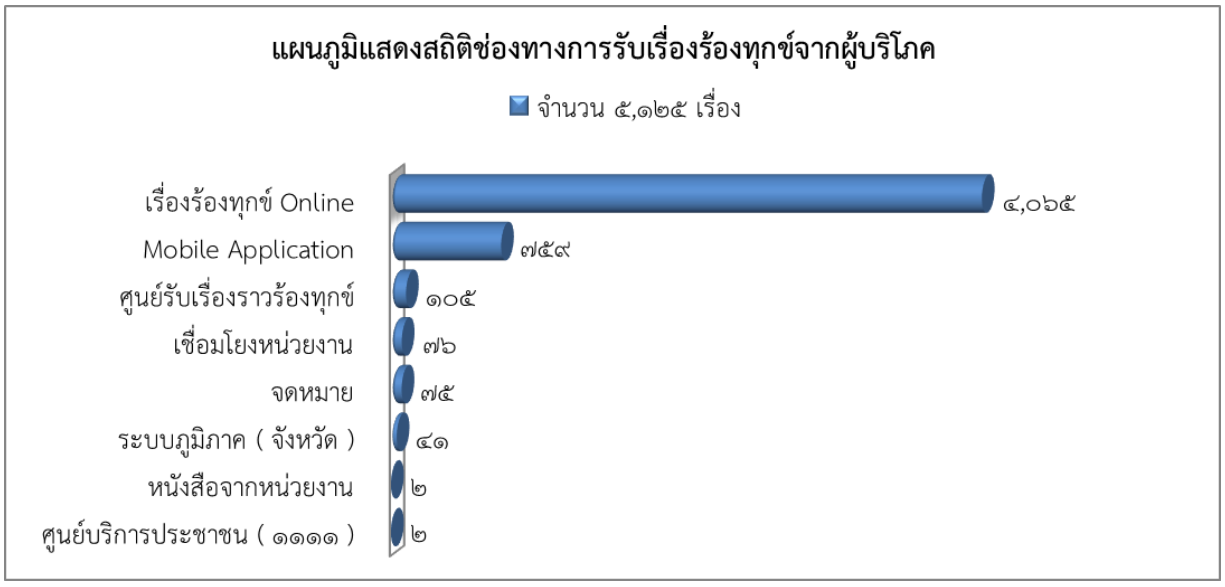
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค (ส่วนกลาง/กทม. และส่วนภูมิภาค)

๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๕,๑๒๕ เรื่อง รายละเอียดดังนี้



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

<u>ช่องทางเรื่องร้องทุกข์</u> : สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้



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

๑.๒ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคออกเป็นประเภทหลัก ๘ ประเภท ได้แก่ ๑) สินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ ๒) ยานพาหนะ ๓) อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ๔) บริการ ๕) การท่องเที่ยว/การเดินทาง ๖) สถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ ๗) สถานศึกษา ๘) อื่น ๆ ซึ่งในเดือนกันยายน ๒๕๖๙ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์จำนวน ๕,๑๒๕ เรื่อง ดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์จำนวน ๒,๒๗๙ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนกันยายน ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๑,๐๕๙)	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๙๔๖
	ขอเงินคืน	๙๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๙
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	สินค้าชำรุด	๑
สินค้าบริโภค (๒๕๗)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๑๒๔
	โฆษณาเกินจริง	๘๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๕
	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย	๙
	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๑
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๑๙๐)	สินค้าชำรุด	๑๐๔
	ไม่ได้มาตรฐาน	๓๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๗
	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย	๑๗
	โฆษณาเกินจริง	๗
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๓๖)	ไม่ได้มาตรฐาน	๗๖
	สินค้าชำรุด	๒๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๐
	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย	๙
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
เครื่องมือสื่อสาร (๑๑๑)	สินค้าชำรุด	๔๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๐
	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย	๒๐
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๗
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าอุปโภค (๗๓)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๘
	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย	๑๑
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๑๐
	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๗
	สินค้าชำรุด	๗
	โฆษณาเกินจริง	๕
	ไม่เป็นไปตามที่โฆษณา	๒
	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	๑
	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	๑
	ขอเงินคืน	๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๗๓)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๐
	ขอเงินคืน	๑๓
	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย	๑๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๒
	สินค้าชำรุด	๖
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๕๒)	สินค้าชำรุด	๓๙
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖
	ขอเงินคืน	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
เฟอร์นิเจอร์ (๔๖)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๗
	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย	๑๑
	สินค้าชำรุด	๑๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	ขอเงินคืน	๒
	โฆษณาเกินจริง	๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๔๐)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๐
	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย	๕
	ขอเงินคืน	๒
	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
เครื่องประดับ (๓๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๙
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๖
	สินค้าชำรุด	๕
	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย	๔
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (๑๙)	ไม่ได้มาตรฐาน	๘
	สินค้าชำรุด	๘
	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาหารอุปกรณ์สัตว์เลี้ยงทุกประเภท (๑๗)	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๘
	สินค้าชำรุด	๑
แว่นตา (๑๗)	ขอเงินคืน	๙
	ไม่ได้มาตรฐาน	๕
	สินค้าชำรุด	๓
อะไหล่รถทุกประเภท (๑๔)	สินค้าชำรุด	๙
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย	๒
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๑๓)	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย	๕
	โฆษณาเกินจริง	๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๑
รองเท้าทุกประเภท (๑๓)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย	๔
	สินค้าชำรุด	๒
	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
เครื่องใช้สำนักงาน (๙)	สินค้าชำรุด	๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
โมเดล/ฟิกเกอร์ (๘)	สินค้าชำรุด	๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
กระเป๋าทุกประเภท (๘)	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	สินค้าชำรุด	๑
	ขอเงินคืน	๑
เครื่องกรองน้ำ (๗)	ไม่ได้มาตรฐาน	๓
	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๓
	สินค้าชำรุด	๑
วัสดุก่อสร้าง (๗)	ไม่ได้มาตรฐาน	๔
	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
ทองรูปพรรณ (๗)	สินค้าชำรุด	๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
	ขอเงินคืน	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
วัตถุมงคล (๖)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ขอเงินคืน	๒
	สินค้าชำรุด	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
อุปกรณ์กีฬา (๕)	สินค้าชำรุด	๔
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
ของเล่นเด็ก (๕)	สินค้าชำรุด	๓
	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย	๒
ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดทุกประเภท (๕)	สินค้าชำรุด	๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย	๑
เครื่องใช้ในครัวเรือน (๔)	สินค้าชำรุด	๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
โทรทัศน์ (๔)	สินค้าชำรุด	๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
เครื่องเล่นเกม (๓)	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย	๒
	สินค้าชำรุด	๑
บัตรเติมเงิน (๓)	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๑
	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	๑
	บัตรหมดอายุ	๑
ทุเรียนทอด (๒)	ขอเงินคืน	๒
อุปกรณ์ต่อพ่วงรถทุกประเภท (๒)	สินค้าชำรุด	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
อุปกรณ์การเรียน (๒)	สินค้าชำรุด	๒
กล้องวงจรปิด (๒)	สินค้าชำรุด	๑
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
เครื่องแบบข้าราชการ (๒)	ขอเงินคืน	๒
หนังสือ/นิตยสาร (๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	ขอเงินคืน	๑
เครื่องมือด้านการเกษตร (๒)	สินค้าชำรุด	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
เต็นท์ผ้าใบ (๑)	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย	๑
อุปกรณ์เครื่องเสียง (๑)	สินค้าชำรุด	๑
อุปกรณ์ตกปลา (๑)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
แผงโซล่าเซลล์ (๑)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
อุปกรณ์เซรามิค (๑)	สินค้าชำรุด	๑
ชุดชั้นใน (๑)	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๑
ผลิตภัณฑ์บำรุงรักษาเครื่องยนต์ (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
เครื่องมือแพทย์ (๑)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
เก้าอี้นวดไฟฟ้า (๑)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
อุปกรณ์ผลิตแบบ (๑)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อุปกรณ์เครื่องจักรอุตสาหกรรม (๑)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
สีทาบ้าน (๑)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
กล้องถ่ายรูป (๑)	สินค้าชำรุด	๑
ป้ายโฆษณาสินค้า (๑)	สินค้าชำรุด	๑
ถังแก๊ส (๑)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
หมวกกันน็อค (๑)	สินค้าชำรุด	๑
อุปกรณ์ตกแต่งรถทุกประเภท (๑)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
ชุดรับปริญญา (๑)	สินค้าชำรุด	๑
พันธุ์ไม้ทุกประเภท (๑)	ไม่ตรงตามที่เสนขาย	๑
ผลไม้ (๑)	สินค้าเน่าเสีย	๑
อุปกรณ์เครื่องเขียน (๑)	สินค้าชำรุด	๑
ทุเรียนอ่อน (๑)	ขอเงินคืน	๑
นมผง (๑)	สั่งสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ ในเดือนกันยายน ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ จำนวน ๑,๐๕๙ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ

๒. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ จำนวน ๑,๐๔๓ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนกันยายน ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๒๔๙)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๘๘
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๔๖
	คุณภาพบริการ	๓
	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๓
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๒
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๑
ศูนย์บริการ (๑๙๓)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๘๓
	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๗
	ขอเงินคืน	๓
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๑๒๙)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๓๗
	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๓๗
	ขอเงินคืน	๒๗
	บริการล่าช้า	๑๗
	สินค้าเสียหายระหว่างขนส่ง	๖
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
	สินค้าชำรุด	๑
สัญญาบริการ (๗๒)	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๔๓
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒๑
	ผิดสัญญา	๗
	ค่าใช้บริการสูงเกินความจริง	๑
ร้านอาหาร (๖๑)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข/สิทธิประโยชน์	๔๙
	ขอเงินคืน	๕
	ไม่สะอาด	๓
	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๒
	อาหารเป็นพิษ/เน่าเสีย	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
Internet (๔๗)	ค่าใช้บริการสูงเกินความจริง	๓๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๙
	สัญญาณ Hispeed Internet ช้า	๔
	ขอคำปรึกษา	๓
ห้างสรรพสินค้า (๓๙)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒๓
	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๑๖

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ประกันภัย (๓๖)	ตรวจสอบการให้บริการ	๒๕
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๘
	ขอเงินคืน	๒
	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๑
บัตรชมการแสดง (๓๔)	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๓๔
ร้านสะดวกซื้อ (๒๓)	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๑๗
	ขอเงินคืน	๖
ฟิตเนส (๑๙)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๗
	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๒
โรงพยาบาล/คลินิก (๑๖)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑๓
	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๓
อู่ซ่อมรถ (๑๐)	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๖
	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๔
รถรับจ้างสาธารณะ (Taxi) (๑๐)	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๑๐
ไปรษณีย์ (๘)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๒
	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม	๑
	ขอเงินคืน	๑
แคมเปญ (๗)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๗
ออนแกไนซ์ (๖)	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๖
เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ (๕)	ไม่สะอาด	๔
	ขอเงินคืน	๑
โรงภาพยนตร์ (๕)	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๕
คูปองส่วนลด (๕)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๕
ปั๊มน้ำมัน/LPG/NGV (๕)	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๔
	เลือกปฏิบัติ	๑
เนอร์สซิ่งโฮม (๔)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๒
	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๒
รถทัวร์ (๔)	คิดค่าบริการแพง	๔
อีเวนต์ (๔)	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	
โทรศัพท์ (๔)	ค่าใช้บริการสูงเกินความจริง	๓
	ขอเงินคืน	๑
ธุรกิจขายตรง (๔)	ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า	๒
	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๒
คาเฟ่ (๓)	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๒
	ไม่สะอาด	๑
จ้างบริการดูดส้วม (๓)	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๓
รับจ้างติดตั้งแอร์ (๒)	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
ร้านเสริมสวย (๒)	บริการไม่ดี	๑
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ประกันชีวิต (๒)	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	
รถรับจ้างบริการ (๒)	คิดค่าบริการแพง	๒
ใช้บริการรถไฟฟ้า (๒)	คิดค่าบริการแพง	๒
เติมเงินและชำระบิล (๒)	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๒
สปา (๒)	ไม่สะอาด	๑
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
รถเช่า (๒)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑
	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๑
แอปพลิเคชัน ไลน์ (๑)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
สนามฟุตบอล (๑)	บริการไม่สุภาพ	๑
โรงรับจำนำ (๑)	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๑
ร้านขายยา (๑)	บริการไม่สุภาพ	๑
สระว่ายน้ำ (๑)	บริการไม่สุภาพ	๑
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (๑)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๑
รถตู้รับจ้าง (๑)	คิดค่าบริการแพง	๑
ร้านตัดผมชาย (๑)	บริการไม่สุภาพ	๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๑)	ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า	๑
ร้านถ่ายรูป (๑)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
รถ บขส. (๑)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑
ร้านล้างรถ (๑)	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๑
สวนสนุก (๑)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
ประปา (๑)	คิดค่าบริการเกินจริง	๑
บริการดูแลบ้าน (๑)	ทำความสะอาดไม่ดี	๑
นวดแผนโบราณ (๑)	บริการไม่สุภาพ	๑
กำจัดปลวก (๑)	ทำงานไม่เรียบร้อย	๑
ว่าจ้างแปลเอกสาร (๑)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
รับจัดอาหารว่างและเครื่องดื่ม (๑)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
คอร์สโยคะ (๑)	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๑
สนามกีฬา (๑)	บริการไม่สุภาพ	๑
พนักงานรักษาความปลอดภัย (๑)	ทำงานไม่เรียบร้อย	๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนกันยายน ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย จำนวน ๒๔๙ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ

๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๗๗๑ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนกันยายน ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๓๒๙)	ขอเงินประกันคืน	๑๘๑
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๑๓๐
	เรียกเก็บอัตราคาเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด	๗
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๑
	เช่าห้องชุด	๑
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๙๙)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๖๒
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๓๒
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๒๗
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒๑
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑๕
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก	๑๒
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑๐
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๖
	ขอเงินคืน	๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๔
	ไม่ปลูกสร้าง	๑
บ้านจัดสรร (๑๒๗)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๖๘
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๔๒
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑๐
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๓
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
	ขอเงินคืน	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑
ว่าจ้างก่อสร้าง (๕๘)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๔๓
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๗
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๓
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ยกเลิกสัญญา	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๕๓)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๕๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
ที่ดิน (๒)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ในเดือนกันยายน ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า จำนวน ๓๒๙ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินประกันคืน

๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ จำนวน ๒๘๔ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนกันยายน ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๒๔๔)	ชำรุด	๑๑๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓๘
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๓๘
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓๖
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๙
	ตรวจสอบการให้บริการ	๔
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๓
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	๑
รถจักรยานยนต์ (๑๔)	ชำรุด	๖
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์	๒
รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า (๑๐)	ชำรุด	๖
	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย	๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
รถยนต์มือสอง (๑๐)	ขอเงินจองคืน	๓
	ชำรุด	๓
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
รถยนต์ไฟฟ้า (๖)	ชำรุด	๖

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ในเดือนกันยายน ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ จำนวน ๒๔๔ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ชำรุด

๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง จำนวน ๒๑๑ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนกันยายน ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
โรงแรม (๑๐๐)	ขอเงินคืน	๗๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๔
	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๑๓
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๗๑)	ขอคืนค่าโดยสาร	๔๔
	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๑๖
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๗
	ตั๋วถูกยกเลิก	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
ธุรกิจจัดสรรวันพักผ่อน (๑๗)	ขอเงินคืน	๘
	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๘
	ขอคืนค่าโดยสาร	๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๙)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๕
	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
รีสอร์ท (๘)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๒
	ขอเงินคืน	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
ตัวแทนจำหน่าย (๖)	ขอเงินคืน	๕
	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้	๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ในเดือนกันยายน ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ โรงแรม จำนวน ๑๐๐ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

๖. ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ จำนวน ๑๒๔ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ เดือนกันยายน ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เช่าซื้อ (๕๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓๙
	ค่าปรับสูงเกินจริง	๙
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๑
สินเชื่อ (๓๑)	ถูกเอารัดเปรียบจากผู้ประกอบการ	๑๑
	พฤติกรรมการทวงหนี้	๙
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๘
	ขอคำปรึกษา	๓
ธนาคาร (๒๖)	ขอเงินคืน	๑๑
	ถูกเอารัดเปรียบจากผู้ประกอบการ	๑๐
	ขอคำปรึกษา	๔
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
บัตรเครดิต (๑๖)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๒
	ขอเงินคืน	๓
	ไม่ได้รับสินค้าจากการสะสมแต้ม	๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ ในเดือนกันยายน ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ เช่าซื้อ จำนวน ๕๑ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง

๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา จำนวน ๑๗ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนกันยายน ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สถาบัน (๑๑)	ขอเงินคืน	๗
	ถูกเอารัดเปรียบจากผู้ประกอบการ	๔
สถานศึกษา (๕)	ขอเงินคืน	๓
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง	๑
โรงเรียน (๑)	ถูกเอารัดเปรียบจากผู้ประกอบการ	๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา ในเดือนกันยายน ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถาบัน จำนวน ๑๑ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

๘. ประเภทอื่น ๆ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ จำนวน ๓๙๖ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอื่น ๆ เดือนกันยายน ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อื่น ๆ (๓๙๖)	ไม่ระบุ	๓๙๖

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ ในเดือนกันยายน ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อื่น ๆ จำนวน ๓๙๖ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ระบุ

ตารางสถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ ที่เข้ามามากที่สุด และแนวทางแก้ไขปัญหา เดือนกันยายน ๒๕๖๙

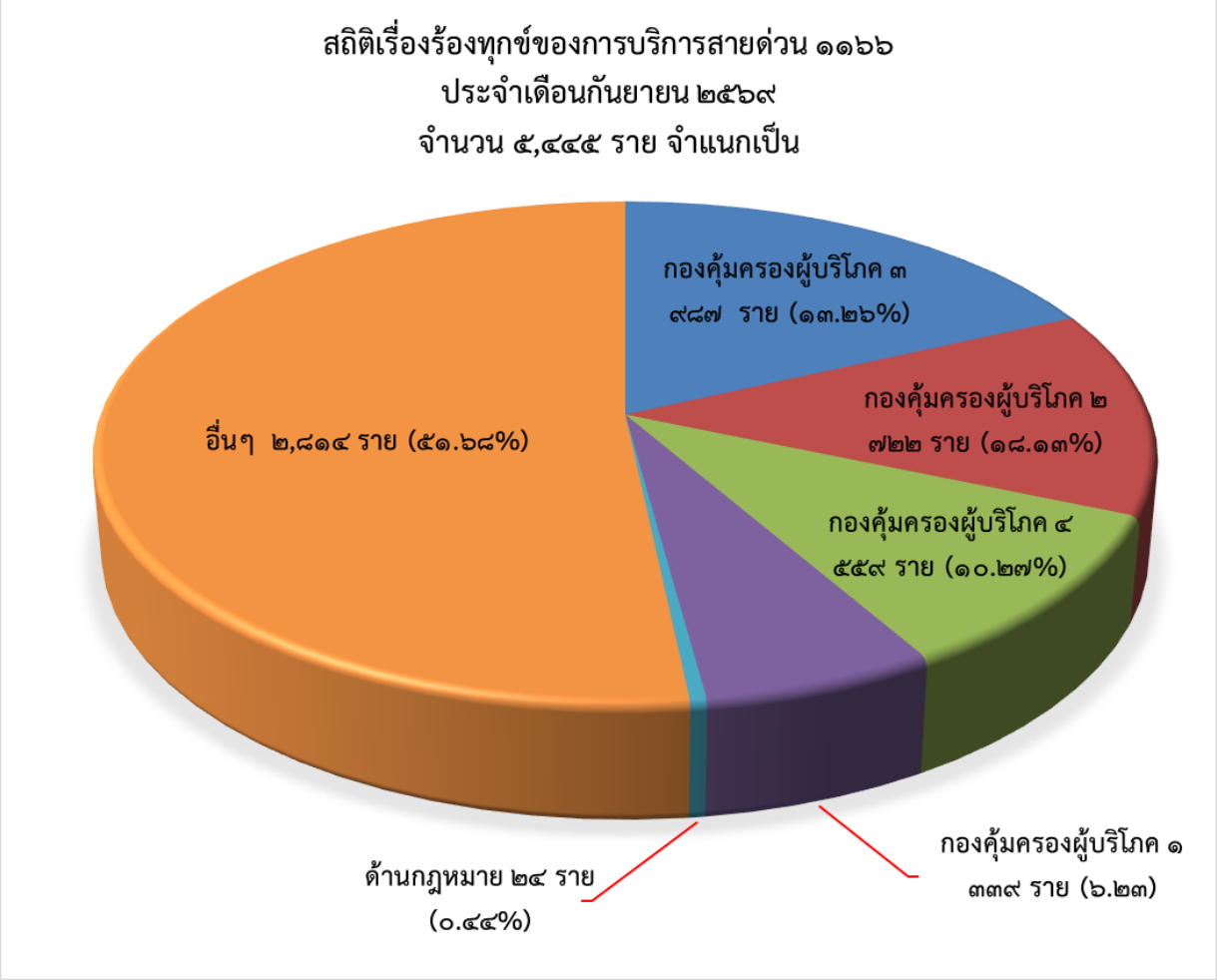
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
<u>อันดับที่</u> ๑ **ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๑,๐๕๙)**	ถูกเอารัดเปรียบจากผู้ประกอบการ	๙๔๖
	ขอเงินคืน	๙๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๙
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	สินค้าชำรุด	๑
<u>อันดับที่</u> ๒ **อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๓๒๙)**	ขอเงินประกันคืน	๑๘๑
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๑๓๐
	เรียกเก็บอัตราคาเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด	๗
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๑
	เช่าห้องชุด	๑
<u>อันดับที่</u> ๓ **สินค้าบริโภค (๒๕๗)**	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๑๒๔
	โฆษณาเกินจริง	๘๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๕
	ไม่ตรงตามที่เสนอขาย	๙
	ถูกเอารัดเปรียบจากผู้ประกอบการ	๑
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๑
<u>อันดับที่</u> ๔ **คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๒๔๙)**	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๘๘
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๔๖
	คุณภาพบริการ	๓
	ถูกเอารัดเปรียบจากผู้ประกอบการ	๓
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๒
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๑
<u>อันดับที่</u> ๕ **รถยนต์ (๒๔๔)**	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๖๘
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๘๑
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๑๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๘
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๖
	คุณภาพบริการ	๔
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๔

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

ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคในภาพรวม จึงได้บูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อหาแนวทาง/มาตรการในการป้องกันปัญหา ลงพื้นที่ตรวจสถานประกอบการ และติดตามสอดส่องการโฆษณาหรือการสื่อสารข้อมูลที่จะเป็นเหตุให้ผู้บริโภคได้รับสินค้าไม่ตรงตามโฆษณา ตลอดจนเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ โดยการแนะนำให้เลือกซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ที่มีการจดทะเบียนการค้าอย่างถูกต้องตามกฎหมายกับกระทรวงพาณิชย์ เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้บริโภคและเป็นธรรมกับผู้ประกอบธุรกิจในระยะยาวต่อไป

๑.๓ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจัดให้มีการขอรับคำปรึกษาและแจ้งเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ โดยมีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๕,๔๔๕ ราย ขอรับคำปรึกษา/รับเรื่องร้องทุกข์/ติดตามผล/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ จำนวน ๕,๔๔๕ ราย

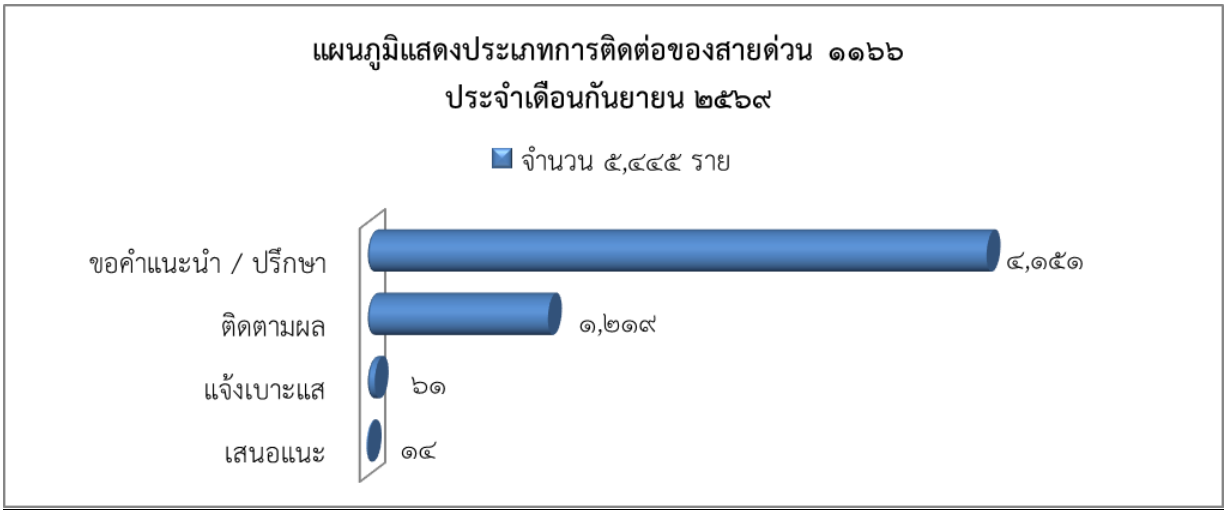
<u>แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖</u>



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

<u>ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖</u> : สามารถจำแนกประเภทเรื่องการติดต่อ ดังนี้

<u>แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องการติดต่อการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖</u>



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

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

๒.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๙๗๔ เรื่อง ผู้บริโภค ๒,๐๑๗ ราย เป็นเงิน ๒๗,๒๙๔,๗๔๘.๐๕ บาท (ยี่สิบเจ็ดล้านสองแสนเก้าหมื่นสี่พันเจ็ดร้อยสี่สิบแปดบาทห้าสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ส่วนบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์	๖๔๐	๖๔๐	-
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๑๓	๔๙	๔,๐๑๒,๙๘๗.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๔๒๐	๔๒๗	๑๙,๓๐๖,๗๗๘.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๑๔๘	๑๔๘	๒,๙๓๙,๑๙๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๖๒๗	๖๒๗	๒,๙๔๙.๐๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๑๒๖	๑๒๖	๑,๐๓๒,๘๔๔.๐๕
รวม	**๑,๙๗๔**	**๒,๐๑๗**	**๒๗,๒๙๔,๗๔๘.๐๕**

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

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านๆ มาด้วย)

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งในเดือนกันยายน ๒๕๖๙ ได้รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวนผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกดำเนินคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๓	๑๗	๒,๐๑๑,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๑	๕	๘๐๔,๙๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	-	-	-
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	-	-	-
รวม	**๔**	**๒๒**	**๒,๘๑๕,๙๐๐.๐๐**

๔. ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมติให้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ซึ่งในเดือนกันยายน ๒๕๖๙ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวนคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๗	๔๓	๔,๐๑๒,๙๘๗.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๑๒	๑๘	๑๖,๕๔๖,๗๗๘.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๑๘	๑๘	๑,๗๗๖,๔๕๙.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	-	-	-
รวม	**๓๗**	**๗๙**	**๒๒,๓๓๖,๒๒๔.๐๐**

๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

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

กรณีความผิด	จำนวนผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกเปรียบเทียบความผิด		
	คดี	ราย	จำนวนเงินที่เปรียบเทียบปรับ
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๔	๖	๑๖๐,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๒	๓	๑๖๐,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๘	๑๒	๒๕๖,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	-	-	-
ด้านความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	-	-	-
ขัดหนังสือเรียก (ไม่มาให้ถ้อยคำตามหนังสือเรียก)	๒	๒	๒๐,๐๐๐.๐๐
รวม	**๑๖**	**๒๓**	**๕๙๖,๐๐๐.๐๐**

๖. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล ซึ่งในเดือนกันยายน ๒๕๖๙ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ชื่อจำเลย	ผลการดำเนินการยึด-อายัด	จำนวน (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนเงิน (บาท) ที่ยึด-อายัด
บริษัท สยามนุวัตร จำกัด	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๓๕๑,๒๒๐.๐๐
บริษัท เดอะเวนิส เอ็กซ์คลูซิฟ จำกัด	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๓๐,๐๐๐.๐๐
บริษัท เอสเตลล่า คลินิค จำกัด ที่ ๑ กับพวกรวม ๖ ราย	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๒	๖๐,๒๕๑.๐๐
รวม		**๓**	**๔**	**๔๔๑,๔๗๑.๐๐**

๗. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนกันยายน ๒๕๖๙ จำนวน ๓๕ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๘ ราย ได้แก่

๑. บริษัท คอทีน่า เวิลด์ไวด์ จำกัด
๒. บริษัท แอนนี่ จำกัด
๓. บริษัท เดอะซัคเซส ไลฟ์ วิชั่น พลัส จำกัด
๔. บริษัท เอ็ม สมายด์ เน็ตเวิร์ค จำกัด
๕. บริษัท ซัมบาลา โกลบอล มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
๖. บริษัท แอมวิต้า โกลบอล จำกัด
๗. บริษัท อิน คิว เทน จำกัด
๘. บริษัท อาร์อีเอ อินเตอร์เนชั่นแนล (ไทยแลนด์) จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๒๗ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ออร่ามี จำกัด
๒. บริษัท เค.พี.เอส. พรีเมี่ยม โปรดักส์ จำกัด
๓. บริษัท เบคซัม จำกัด
๔. บริษัท เจ บี คอมเมิร์ซ จำกัด
๕. บริษัท แมกซ์ โซลูชัน เซอร์วิส จำกัด
๖. บริษัท เลอ ครูเซ ดิสทริบิวชั่น (ประเทศไทย) จำกัด
๗. บริษัท ไอที ดิกซ์ จำกัด
๘. บริษัท วีวา แคร์ พลัส จำกัด
๙. บริษัท แอสเซนด์ อินโนเวชั่น จำกัด
๑๐. บริษัท ต้นไร้ข้อ จำกัด
๑๑. บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
๑๒. บริษัท หมอวิสินออพติค จำกัด
๑๓. บริษัท ช้อป ชิลล์ จำกัด
๑๔. บริษัท เจนซายน์ รีเสิร์ช จำกัด
๑๕. บริษัท ริโมว่า (ประเทศไทย) จำกัด
๑๖. บริษัท ฟาร์มปูดอง จำกัด
๑๗. บริษัท เวิลด์ เคมีคอล เอ็นเตอร์ไพร์ส จำกัด
๑๘. บริษัท ดิจิตอล คอมเมิร์ซ จำกัด
๑๙. บริษัท เอ็นดีเอส โฮลดิ้ง จำกัด
๒๐. บริษัท ฮอริซอน กรุ๊ป (ประเทศไทย) จำกัด
๒๑. ห้างหุ้นส่วนจำกัด โมเดิร์น เฟอร์นิเจอร์
๒๒. บริษัท บิเด็กซ์พลัส จำกัด
๒๓. บริษัท เจเอ็นพี ๘๘ จำกัด
๒๔. บริษัท เอ เอ็ม ซีพีดี จำกัด
๒๕. บริษัท ศรีฟ้าโฟรเซนฟู้ด จำกัด
๒๖. บริษัท พิธานพาณิชย์ จำกัด
๒๗. บริษัท ไทยมาร์ท มาร์เก็ตเพลส จำกัด

การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง ในเดือนกันยายน ๒๕๖๙ จำนวน ๔ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๔ ราย ได้แก่

๑. บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด
๒. บริษัท โกลเด้นนายน์ จำกัด
๓. บริษัท แอมเฮลท์ เอเชีย จำกัด
๔. บริษัท ศรีจันทร์สหโอสถ จำกัด

๘. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบธุรกิจ (ส่วนภูมิภาค)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการติดตามตรวจสอบพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจด้านต่างๆ ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจที่ดำเนินการโฆษณา ผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นผู้ผลิต ผู้สั่งหรือนำเข้า และผู้จำหน่ายสินค้าและบริการ ตรวจสอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและหลักฐานการรับเงินและผู้ประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันปราบปรามการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ซึ่งในเดือนกันยายน ๒๕๖๙ ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบธุรกิจต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๘.๑ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบธุรกิจต่าง ๆ จำนวน ๓๘ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน	
๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป		
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ตู้น้ำดื่มหยอดเหรียญอัตโนมัติเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	**๒๗**	**ราย**
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๒๗	ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ทองรูปพรรณเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	**๕**	**ราย**
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๕	ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง กำหนดประเภทของสินค้าให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๖๕	**๓**	**ราย**
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๓	ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ที่นอนเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	**๓**	**ราย**
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๓	ราย

๘.๒ การตรวจสอบสัญญาหรือหลักฐานการรับเงิน ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบธุรกิจต่าง ๆ จำนวน ๑๗๑ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	**จำนวน**	
๑. การตรวจสอบสัญญา		
- ตรวจสอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ธุรกิจการรับจ้างก่อสร้างอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา	**๑๗๑**	**ราย**
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๑๗๑	ราย

๘.๓ การตรวจสอบการโฆษณา ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบธุรกิจต่าง ๆ จำนวน ๕ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	**จำนวน**	
๑. การตรวจโฆษณา		
- ตรวจสอบการโฆษณาตามกฎกระทรวงฯ ตามข้อ ๕ – ๗ (การให้ของเสี่ยงโชค ชิงรางวัล แถมพก)	**๕**	**ราย**
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๕	ราย

๙. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

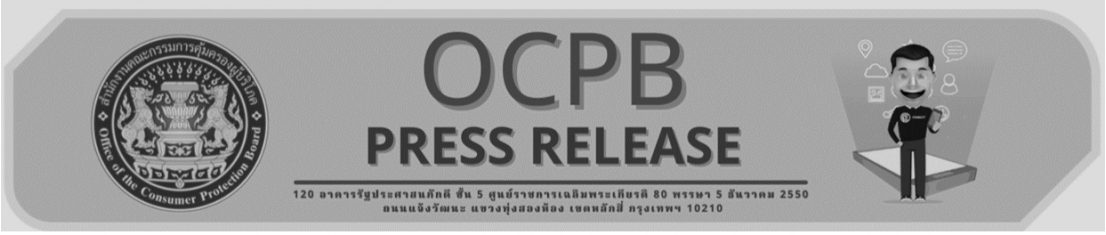
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในเดือนกันยายน ๒๕๖๙ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	จำนวน	
๑. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	**๑,๑๔๗**	**เรื่อง/ครั้ง/เล่ม**
๑.๑ การตรวจข่าวประจำวัน	**๔๘**	**เรื่อง**
๑.๒ การวิเคราะห์ข่าว	**-**	**เรื่อง**
๑.๓ การสื่อต่าง ๆ	**๑๑**	**เรื่อง/ครั้ง/เล่ม**
- Infographic	๓	เรื่อง
- บทความ	๓	
- คลิป VDO	๕	เรื่อง
๑.๔ การเผยแพร่	**๑,๐๖๙**	**เรื่อง**
(๑) Online	**๔๐**	**เรื่อง**
- Website	๕	เรื่อง
- Facebook	๑๕	เรื่อง
- Line	๒๐	เรื่อง
(๒) นิทรรศการ	**๕**	**เรื่อง/งาน**
(๓) ไปรษณีย์	**๒๔**	**เรื่อง**
- ภาครัฐ (๗๑๒ แห่ง)	๖	เรื่อง
- ภาคเอกชน (๖ แห่ง)	๖	เรื่อง
- ภาคสถานศึกษา (๕๒๔ แห่ง)	๖	เรื่อง
- ภาคประชาสังคม (๓๒๙ แห่ง)	๖	เรื่อง
(๔) การขอรับเอกสาร	**๑,๐๐๐**	**สื่อ**
๑.๕ โครงการ/กิจกรรม	**๔**	**ครั้ง**
๑.๖ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สคบ.	**๑๕**	**เรื่อง**
(๑) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ	๕	เรื่อง
(๒) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางอิเล็กทรอนิกส์	-	เรื่อง
(๓) การเผยแพร่บทความ	๑๐	เรื่อง

๑๐. ข่าวเด่นประจำเดือน

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๙ มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๘ เรื่อง ดังนี้

๑๐.๑ สคบ. เตือนผู้ประกอบธุรกิจตู้น้ำดื่มหยอดเหรียญ ฉลากต้องครบ ถูกต้อง ฝ่าฝืนมีโทษตามกฎหมาย



ข่าว 136/2569
วันที่ 1 กันยายน 2569

สคบ. เตือนผู้ประกอบธุรกิจตู้น้ำดื่มหยอดเหรียญ
ฉลากต้องครบ ถูกต้อง ฝ่าฝืนมีโทษตามกฎหมาย

น้ำดื่มจากตู้น้ำหยอดเหรียญอาจเป็นเรื่องใกล้ตัวที่หลายคนใช้บริการเป็นประจำ แต่เบื้องหลังความสะดวกเพียงไม่กี่บาท สิ่งหนึ่งที่ไม่ควรถูกมองข้ามคือ “ข้อมูลหน้าตู้” โดยเฉพาะฉลากที่บอกประเภทสินค้า ข้อแนะนำในการใช้ และวัน เดือน ปีที่เปลี่ยนไส้กรอง เพราะข้อมูลเหล่านี้ไม่ใช่เพียงรายละเอียดประกอบการใช้บริการ แต่เป็นข้อมูลที่กฎหมายกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้บริโภคมีข้อมูลเพียงพอก่อนตัดสินใจใช้บริการ

โดยตู้น้ำดื่มหยอดเหรียญอัตโนมัติเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลากตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ฉบับที่ 31 (พ.ศ. 2553) เรื่อง ให้ตู้น้ำดื่มหยอดเหรียญอัตโนมัติเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก ซึ่งกำหนดให้ตู้น้ำดื่มหยอดเหรียญอัตโนมัติต้องแสดงฉลากไว้บริเวณด้านหน้าตู้ ในลักษณะที่สามารถเห็นและอ่านได้อย่างชัดเจน โดยต้องมีข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ชื่อประเภทสินค้า ข้อแนะนำในการใช้ วัน เดือน ปีที่เปลี่ยนไส้กรอง และคำเตือนว่า “ระวังอันตราย หากไม่ตรวจสอบวัน เดือน ปีที่เปลี่ยนไส้กรอง” ซึ่งข้อมูลเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบธุรกิจต้องให้ความสำคัญและตรวจสอบให้ถูกต้องอยู่เสมอ ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจไม่ควรมองว่า “ฉลาก” เป็นเพียงป้ายหน้าตู้ แต่ควรมองว่าเป็นข้อมูลสำคัญที่กฎหมายกำหนดให้ต้องเปิดเผยแก่ผู้บริโภค โดยเฉพาะข้อมูลวัน เดือน ปีที่เปลี่ยนไส้กรอง ซึ่งช่วยให้ผู้บริโภคสามารถตรวจสอบและตัดสินใจใช้บริการได้อย่างเหมาะสม ผู้ประกอบธุรกิจจึงควรหมั่นตรวจสอบข้อมูลดังกล่าวให้เป็นปัจจุบัน และดูแลให้ฉลากอยู่ในสภาพที่อ่านได้อย่างชัดเจนตลอดเวลา

สคบ. ขอฝากถึงผู้ประกอบธุรกิจว่า “อย่ารอให้เกิดปัญหาแล้วค่อยแก้” ขอให้เร่งสำรวจตู้น้ำดื่มหยอดเหรียญอัตโนมัติทุกตู้ที่อยู่ในความรับผิดชอบ หากพบว่าฉลากไม่มีข้อมูลตามที่กฎหมายกำหนด แสดงข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่ชัดเจน หรืออยู่ในสภาพที่ผู้บริโภคไม่สามารถมองเห็นและอ่านข้อมูลได้โดยง่าย ขอให้ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องโดยเร็ว เพราะการแสดงฉลากอย่างถูกต้องไม่เพียงเป็นการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่ยังเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความโปร่งใส ความน่าเชื่อถือ และความมั่นใจให้แก่ผู้บริโภค ทั้งนี้ หากพบการฝ่าฝืนกฎหมาย สคบ. จะดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัดต่อไป

สำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ขายสินค้าที่ควบคุมฉลากโดยไม่มีฉลาก หรือมีฉลากแต่การแสดงฉลากไม่ถูกต้อง โดยรู้หรือควรรู้อยู่แล้วว่าการไม่มีฉลากหรือการแสดงฉลากดังกล่าวไม่ถูกต้อง จะมีความผิดตามมาตรา 52 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยกรณีผู้ขายต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 100,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ส่วนกรณีผู้ผลิตเพื่อขาย หรือผู้สั่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 200,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ



๑๐.๒ สคบ. ให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ในรายการ “จับประเด็นเป็นข่าว” ประเด็น : คคบ. เดินหน้าเยียวยา ๒๔.๒๙ ล้าน – กวาดล้างสินค้าอันตราย



เมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๙ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายพัสกร ทัพมงคล ผู้อำนวยการกองกฎหมายและคดี ให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ในรายการ “จับประเด็นเป็นข่าว” ประเด็น คคบ. เคาะลุยเยียวยา ๒๔.๒๙ ล้าน - กวาดสินค้าอันตราย สคบ. ลุยเชิงรุกออกอากาศพร้อมกันทางสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย FM 92.5 MHz. และ FM 95.5 MHz. โดยเป็นการพูดคุยจากกรณีเมื่อวันที่ ๒๔ สิงหาคมที่ผ่านมา มีการประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (คคบ.) โดยมีนางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นประธานการประชุม เพื่อหารือแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคและพิจารณาประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน รวมถึงการกำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ การประชุมครั้งนี้มีการพิจารณาและมีมติเห็นชอบในประเด็นสำคัญหลายด้าน พร้อมทั้งติดตามสถานการณ์การรับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ในช่วงที่ผ่านมา ทั้งในด้านจำนวนเรื่องร้องเรียน ประเภทปัญหาที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน ตลอดจนแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาและการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การช่วยเหลือและคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกัน นางสาวศุภมาสได้มอบข้อสั่งการสำคัญเกี่ยวกับการยกระดับการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจริงและส่งผลกระทบต่อประชาชน รวมถึงการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบ สำหรับแนวทางการดำเนินงานในระยะต่อไป สคบ. อยู่ระหว่างการพัฒนากลไกการทำงานและมาตรการช่วยเหลือผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งการรับเรื่องและแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ การเฝ้าระวังปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ตลอดจนการทำงานเชิงรุกเพื่อป้องกันไม่ให้ประชาชนตกเป็นผู้เสียหายหรือถูกเอารัดเอาเปรียบ พร้อมเดินหน้าบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและยกระดับมาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภคให้ครอบคลุมและทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

๑๐.๓ “ศุภมาส” ตรวจเข้มธุรกิจให้เช่ารถหาดใหญ่ รับนักท่องเที่ยวช่วงวันหยุดมาเลเซีย ย้ำสัญญาต้องเป็นธรรม ไม่ส่งมอบสัญญาที่ถูกต้อง มีโทษจำคุก ๑ ปี ปรับ ๒ แสน





เมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือ สคบ. พร้อมด้วย นายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และนายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ลงพื้นที่ตรวจสอบธุรกิจให้เช่ารถยนต์ ณ ร้านรถเช่าหาดใหญ่ - ลานโพธิ์ จังหวัดสงขลา โดยบูรณาการกับสำนักงานจังหวัดสงขลา สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ เพื่อตรวจสอบการจัดทำสัญญา เอกสารประจำรถ การประกันภัย และสภาพความพร้อมใช้งานของยานพาหนะ นางสาวศุภมาส กล่าวว่า รัฐบาลภายใต้การนำของนายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี ให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภคในทุกมิติ โดยเน้นการทำงานเชิงรุกตามแนวทาง “ป้องกันก่อนเกิดปัญหา” ประกอบกับช่วงวันหยุดยาวเนื่องในวันชาติของมาเลเซีย มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาพักผ่อนในพื้นที่หาดใหญ่และจังหวัดสงขลาเป็นจำนวนมาก ธุรกิจให้เช่ารถจึงเป็นบริการที่ต้องได้รับการกำกับดูแลทั้งด้านความปลอดภัย ความพร้อมของรถ และความเป็นธรรมของสัญญา “รัฐบาลต้องการให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติได้รับบริการที่ปลอดภัย ราคาและเงื่อนไขชัดเจน ตรวจสอบได้ ผู้ประกอบธุรกิจที่ทำถูกต้องจะได้รับความเชื่อมั่นจากผู้ใช้บริการ ส่วนผู้ประกอบธุรกิจที่ใช้สัญญาเอาเปรียบผู้บริโภค นำรถชำรุดหรือไม่พร้อมใช้งานมาให้เช่า หรือยึดเงินประกันโดยไม่มีเหตุอันควร จะต้องถูกตรวจสอบและดำเนินการตามกฎหมาย” นางสาวศุภมาสกล่าว ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๙ ระบุว่า สำนักงานคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดสงขลายังไม่ได้รับเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการเช่ารถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ในจังหวัด การลงพื้นที่ครั้งนี้จึงเป็นมาตรการเชิงรุกเพื่อรักษามาตรฐาน ป้องกันข้อพิพาท

และสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการก่อนเกิดความเสียหายการตรวจครั้งนี้ครอบคลุมการจัดทำสัญญาเช่า การส่งมอบคู่ฉบับสัญญา เงื่อนไขค่าเช่าและเงินประกัน รายละเอียดและสภาพรถ เอกสารประจำรถ การชำระภาษีและการจัดทำประกันภัย โดยแต่ละหน่วยงานตรวจสอบตามอำนาจหน้าที่ พร้อมนำสัญญาที่ผู้ประกอบธุรกิจใช้จริงมาตรวจเทียบกับแบบสัญญามาตรฐาน หากพบข้อสัญญาที่ไม่เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา สคบ. จะรวบรวมข้อเท็จจริง เรียกผู้ประกอบธุรกิจมาให้ถ้อยคำ และดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมาย ทั้งนี้ ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้บริการเช่ารถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๘ กำหนดให้สัญญาต้องเป็นภาษาไทย ตัวอักษรอ่านได้ชัดเจน และมีสาระสำคัญตามแบบสัญญามาตรฐาน กรณีจัดทำสัญญาเป็นเอกสาร ต้องจัดทำสองฉบับที่มีข้อความถูกต้องตรงกัน และส่งมอบให้ผู้บริโภคหนึ่งฉบับทันทีหลังลงนาม ส่วนการเช่าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต้องดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และต้องส่งมอบสัญญาที่ตกลงกันให้ผู้บริโภค สัญญาต้องระบุรายละเอียดรถ ระยะเวลาเช่า สถานที่ส่งมอบและคืนรถ ค่าเช่า วิธีชำระเงิน จำนวนเงินประกัน อัตราค่าปรับกรณีคืนรถล่าช้า ภาษี ประกันภัย และเงื่อนไขการจัดรถทดแทน หากรถไม่สามารถใช้งานได้จากอุบัติเหตุหรือการบำรุงรักษานานกว่าหนึ่งวัน ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดรถรุ่นเดียวกันหรือใกล้เคียงมาทดแทน เว้นแต่รถใช้ไม่ได้จากความผิดของผู้บริโภค เมื่อผู้บริโภคคืนรถ ผู้ประกอบธุรกิจต้องตรวจสภาพรถและทักท้วงความเสียหายในขณะรับคืน หากรถไม่มีความเสียหายต้องคืนเงินประกันเต็มจำนวน หากมีความเสียหายจากผู้เช่า ผู้ประกอบธุรกิจเรียกเก็บได้เฉพาะความเสียหายที่เกิดขึ้นจริง ต้องมีหลักฐานตรวจสอบได้ และต้องคืนเงินประกันส่วนที่เหลือตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด สัญญาต้องไม่มีข้อกำหนดยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดของผู้ประกอบธุรกิจ เปลี่ยนเงื่อนไขจนเพิ่มภาระแก่ผู้บริโภค บอกเลิกสัญญาหรือริบเงินประกันทั้งที่ผู้บริโภคไม่ได้ผิดเงื่อนไขสำคัญ รวมถึงให้สิทธิเก็บ ใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่เป็นไปตามกฎหมาย ผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ส่งมอบสัญญาซึ่งมีข้อความและรูปแบบถูกต้องตามประกาศ มีความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๑ ปี หรือปรับไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ด้านนายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ระบุว่า สคบ. กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจแสดงสำเนาประกาศควบคุมสัญญาและแบบสัญญามาตรฐานไว้ ณ จุดให้บริการในตำแหน่งที่ผู้บริโภคมองเห็นได้ชัด เพื่อให้ตรวจสอบสิทธิและเงื่อนไขก่อนลงนาม พร้อมให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบธุรกิจให้เช่ารถทั้งรายใหญ่และรายย่อยในการจัดทำสัญญาให้ถูกต้อง ซึ่งผู้ประกอบการส่วนใหญ่ในพื้นที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี นางสาวศุภมาสฝากถึงประชาชนว่าก่อนรับรถควรอ่านสัญญาให้ครบถ้วน รับคู่ฉบับสัญญาทันที ตรวจสภาพรถและอุปกรณ์ ถ่ายภาพหรือวิดีโอรอบคันบันทึกรอยเดิม ระดับน้ำมันหรือพลังงานแบตเตอรี่ รวมถึงตรวจสอบจำนวนเงินประกัน เงื่อนไขการหักเงินและระยะเวลาคืนเงินให้ชัดเจน หากไม่ได้รับคู่ฉบับสัญญา พบข้อสัญญาไม่เป็นธรรม หรือถูกเอาเปรียบจากการใช้บริการ สามารถร้องทุกข์ผ่านสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัด

๑๐.๔ ไม่ปล่อยผ่าน! “ศุภมาส” ส่ง สคบ. ช่วยผู้บริโภคโดนป้ายยา “ครีมฟรี” ไกล่เกลี่ยจบไววันเดียวได้คืน ๘.๕ หมื่น





เมื่อวันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เปิดเผยผลสำเร็จในการช่วยเหลือครอบครัวผู้บริโภค กรณีซื้อเครื่องสำอางจากร้านภายในศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นเงิน ๘๕,๘๐๐ บาท โดย สคบ. เข้าช่วยเหลือทันที แม้ผู้บริโภคยังไม่ได้ยื่นเรื่องร้องทุกข์ และสามารถไกล่เกลี่ยจนร้านยอมคืนเงินเต็มจำนวนภายในวันเดียว กรณีดังกล่าวเริ่มจากบุตรสาวโพสต์ขอความช่วยเหลือผ่านสื่อสังคมออนไลน์ โดยระบุว่า บิดาและมารดาถูกพนักงานชักชวนเข้าร้าน โดยแจ้งว่าจะมอบครีมให้ฟรี ก่อนเสนอขายเครื่องสำอางและเรียกเก็บเงินผ่านบัตรเครดิต รวมทั้งกล่าวอ้างถึงการใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าบริเวณหัวไหล่จนเกิดบาดแผล นางสาวศุภมาสกล่าวว่า ทันทีที่ทราบเรื่อง ได้มอบหมายให้นายประเดิมชัย บุญช่วยเหลือ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ติดตามการช่วยเหลือ พร้อมกำชับนายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเขต ๗ และ สคบ. จังหวัดเชียงใหม่ เร่งติดต่อครอบครัวผู้บริโภคและลงพื้นที่ตรวจสอบร่วมกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ผลการตรวจสอบพบว่า สถานประกอบการดังกล่าวเป็นร้านจำหน่ายเครื่องสำอาง ไม่ใช่คลินิกหรือสถานพยาบาล พนักงานขายยืนยันว่าไม่มีการบีบบังคับให้ซื้อสินค้า และไม่มีการใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าบริเวณหัวไหล่ โดยร้านมีบริการนวดใบหน้าให้ลูกค้าที่ซื้อสินค้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ตรวจสอบเครื่องสำอางที่ร้านนำมาแสดงได้ ๕ รายการ จากสินค้าตามใบเสร็จทั้งหมด ๖ รายการ พบว่ามีฉลากภาษาไทย มีเลขที่ใบรับจดแจ้ง และข้อความบนฉลากตรงตามที่จดแจ้งไว้ พร้อมยืนยันว่าร้านไม่เข้าข่ายต้องขออนุญาตประกอบกิจการสถานเสริมความงาม ด้าน สคบ. ได้ติดต่อผู้บริโภคและประสาน

ไกล่เกลี่ยจนได้ข้อยุติ โดยร้านตกลงคืนเงินจำนวน ๘๕,๘๐๐ บาท และถอนการแจ้งความในข้อหาหมิ่นประมาทกับบุตรสาวซึ่งเป็นผู้โพสต์ ส่วนผู้บริโภคจะคืนสินค้าและถอนการแจ้งความกับร้าน ขณะที่ผู้โพสต์จะลบข้อความที่เกี่ยวข้องกับร้านออกจากสื่อสังคมออนไลน์ สคบ. ได้นัดหมายคู่กรณีทั้งสองฝ่ายให้ไปพบพนักงานสอบสวน ณ สถานีตำรวจภูธรแม่ปิง วันนี้ เวลา ๑๓.๐๐ น. เพื่อลงบันทึกข้อตกลงไว้เป็นหลักฐาน พร้อมติดตามการคืนเงินและการปฏิบัติตามข้อตกลงจนแล้วเสร็จ “รัฐบาลให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ต้องเห็นผลจริง กรณีนี้ สคบ. ไม่รอให้ผู้บริโภคเดินเข้ามาร้องทุกข์ แต่เร่งติดต่อ ลงพื้นที่ และไกล่เกลี่ยจนร้านยอมคืนเงินเต็มจำนวนภายในวันเดียว สะท้อนการทำงานที่รวดเร็ว เป็นธรรม และเป็นที่พึ่งให้ประชาชนได้จริง” นางสาวศุภมาสกล่าว ทั้งนี้ ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายหรือต้องการแจ้งเบาะแส สามารถติดต่อสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือ สคบ. จังหวัดทั่วประเทศ

๑๐.๕ สคบ. ให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ในรายการ “ภูมิคุ้มกัน” ประเด็น : ไม่ปล่อยผ่าน! “ศุภมาส” ส่ง สคบ. ช่วยผู้บริโภคโดนป้ายยา “ครีมฟรี” ไกล่เกลี่ยจบไว วันเดียวได้คืน ๘.๕ หมื่น



เมื่อวันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๙ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายปฐวี เยาวลักษณ์ ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น ให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ในรายการภูมิคุ้มกัน ประเด็น : ไม่ปล่อยผ่าน! “ศุภมาส” ส่ง สคบ. ช่วยผู้บริโภคโดนป้ายยา “ครีมฟรี” ไกล่เกลี่ยจบไว วันเดียวได้คืน ๘.๕ หมื่น โดยเป็นการพูดคุยจากกรณีนางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เปิดเผยผลสำเร็จในการช่วยเหลือครอบครัวผู้บริโภคที่ซื้อเครื่องสำอางจากร้านภายในศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นเงิน ๘๕,๘๐๐ บาท และ สคบ. เข้าช่วยเหลือทันที แม้ผู้บริโภคยังไม่ได้ยื่นเรื่องร้องทุกข์ และสามารถไกล่เกลี่ยจนร้านยอมคืนเงินเต็มจำนวนภายในวันเดียว พร้อมวิเคราะห์พฤติกรรมและรูปแบบการขายของผู้ประกอบธุรกิจว่าเข้าข่ายเอาเปรียบผู้บริโภคอย่างไร การทำงานของ สคบ. ตั้งแต่การรับเรื่อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง ประสานคู่กรณี ไปจนถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่สามารถช่วยให้ผู้บริโภค ได้รับเงินคืน ๘๕,๐๐๐ บาทภายในวันเดียว นอกจากนี้ ยังมีคำแนะนำสำคัญถึงผู้บริโภคในการรู้ทันกลลวงการขาย รู้สิทธิ รู้วิธีต่อสู้ และรู้ช่องทางเรียกร้องความเป็นธรรม เพื่อไม่ตกเป็นเหยื่อของการขายสินค้าที่อาจแฝงด้วยเงื่อนไขหรือกลยุทธ์ทางการตลาดที่ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจโดยไม่รู้ตัว ซึ่งจะออกอากาศทาง www.thaipbspodcast.com และ แอปพลิเคชัน ThaiPBS podcast, Youtube, Spotify, Apple podcast /Facebook, X, ThaiPBS podcast ไทยพีบีเอสพอดแคสต์

๑๐.๖ “ศุภมาส” สั่ง สคบ.เร่งประสานผู้จัด “อัสนี - วสันต์”คืนค่าบัตรเต็มจำนวน - เลือกย้ายรอบได้





เมื่อวันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เปิดเผยว่า เมื่อคืนวันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๙ เกิดเหตุพื้นที่นั่งยกระดับชั่วคราวบางส่วนในโซน VIP ทรุดตัว ระหว่างการแสดงคอนเสิร์ต “FAREWELL CONCERT อัสนีและวสันต์” ณ อิมแพ็ค อารีน่า เมืองทองธานี ผู้จัดจึงยุติการแสดงและเลื่อนไปเป็นวันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๙ เวลา ๑๘.๐๐ น. ทันทีที่ได้รับรายงานในช่วงเช้าวันนี้ ตนได้สั่งการให้ สคบ. เร่งประสานบริษัท หนีกรุง คอนเน็คจำกัด ผู้จัดงาน และบริษัท ไทยทิคเก็ตเมเจอร์ จำกัด ผู้จำหน่ายบัตร พร้อมนำผลกระทบและข้อเรียกร้องของผู้บริโภคเข้าสู่การหารือ ต่อมาในช่วงบ่ายวันเดียวกัน สคบ. ได้ประชุมร่วมกับทั้งสองฝ่าย เพื่อหาทางออกและกำหนดทางเลือกที่เหมาะสมสำหรับผู้ถือบัตร จนได้ข้อสรุปร่วมกันดังนี้ มาตรการเยียวยากำหนดให้ผู้ถือบัตรรอบวันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๙ ที่ไม่สะดวกเข้าชมในวันที่ ๙ กันยายน สามารถขอคืนค่าบัตรเต็มจำนวนผ่านบริษัท ไทยทิคเก็ตเมเจอร์ จำกัด ส่วนผู้ที่ยังต้องการชมการแสดงสามารถขอย้ายไปชมรอบวันที่ ๓, ๕, ๖ หรือ ๘ กันยายน ๒๕๖๙ ได้ นอกจากนี้ ผู้จัดแจ้งว่า ได้จัดพื้นที่รับชมในห้อง VIP ให้ผู้ชมที่เดินทางมาจากต่างประเทศและขอเข้าชมรอบวันที่ ๓ กันยายน จำนวน ๓๐ คน ส่วนคำขอบัตรยืนจำนวน ๘ ราย ผู้จัดได้ดำเนินการตามความประสงค์แล้ว “ผู้บริโภคไม่ควรต้องเป็นฝ่ายติดตามหาคำตอบเอง การจัดรอบใหม่เพียงทางเดียวไม่ครอบคลุมทุกคน ดิฉันจึงสั่งให้ สคบ. เร่งประสานทุกฝ่าย เพื่อให้ผู้ถือบัตรมีทางเลือกที่เหมาะกับข้อจำกัดของแต่ละคน และได้รับการดูแลอย่างเป็นธรรม” นางสาวศุภมาสกล่าว ผู้ที่ต้องการขอคืนเงินสามารถติดต่อไทยทิคเก็ตเมเจอร์ทุกสาขา ทางอีเมล CS@THAITICKETMAJOR.COM หรือคอลเซ็นเตอร์ โทร. ๐๒ ๒๖๒ ๓๔๕๖ ผู้ที่ชำระผ่านบัตรเครดิตจะได้รับเงินคืน

ภายใน ๒ รอบบิล ส่วนผู้ที่ชำระด้วยเงินสดหรือโอนเงินจะได้รับเงินคืนภายใน ๑๕ วันทำการ นับจากวันที่บริษัทได้รับข้อมูลบัญชีครบถ้วนในช่วงบ่ายวันเดียวกัน เจ้าหน้าที่ สคบ. ได้ลงพื้นที่บันทึกภาพและรวบรวมข้อเท็จจริงเกี่ยวกับพื้นที่ ภายหลังผู้จัดแจ้งว่าได้ดำเนินการปรับแก้ พร้อมรับทราบมาตรการเยียวยาไว้ติดตามผลสำหรับค่าใช้จ่ายอื่นจากการเลื่อนการแสดง เช่น ค่าที่พัก ค่าตั๋วเครื่องบิน ค่าแท็กซี่หรือค่าเดินทางระหว่างสนามบิน โรงแรม และสถานที่จัดงาน รวมถึงค่าธรรมเนียมจากการเปลี่ยนแปลงแผนการเดินทาง ผู้บริโภคสามารถยื่นเรื่องพร้อมหลักฐานต่อ สคบ. เป็นรายกรณี เพื่อให้ สคบ. ประสานผู้จัดพิจารณาเยียวยา ผู้ได้รับผลกระทบควรเก็บบัตรคอนเสิร์ต หลักฐานการชำระเงิน ใบเสร็จค่าที่พัก ตั๋วเครื่องบิน ใบเสร็จค่าเดินทาง และหลักฐานการติดต่อกับผู้จัดงานไว้ให้ครบถ้วนผู้บริโภคที่ไม่สะดวกติดต่อไทยทิคเก็ตเมเจอร์หรือผู้จัดงานด้วยตนเอง สามารถแจ้งให้ สคบ. รับเรื่องและช่วยประสานได้ ส่วนผู้ที่ขอคืนเงินหรือย้ายรอบไม่สำเร็จ รวมถึงผู้ที่เห็นว่าการเยียวยายังไม่ครอบคลุมความเสียหายหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม สามารถร้องเรียนผ่านสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัด

๑๐.๗ “กิจกรรมโรงเรียนปลอดบุหรี่ไฟฟ้า” ณ โรงเรียนปทุมคงคา



เมื่อวันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๙ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ร่วมกับ ศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ (ศจย.) และเครือข่ายวิชาชีพสุขภาพเพื่อสังคมไทยปลอดบุหรี่ จัดกิจกรรมโรงเรียนปลอดบุหรี่ไฟฟ้า เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ พร้อมการจัดแสดงนิทรรศการบุหรี่ไฟฟ้าและสินค้าอันตราย ณ โรงเรียนปทุมคงคา เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร โดยได้รับเกียรติจากวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ (ศาสตราจารย์เกียรติคุณ แพทย์หญิง สุวรรณา เรืองกาญจนเศรษฐ์) รองผู้อำนวยการศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ (ศจย.) คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล (นายสมชาย โต๊ะอีสอ) นักจิตวิทยาเครือข่ายวิชาชีพสุขภาพเพื่อสังคมไทยปลอดบุหรี่ (นางสาวดาลัด รยะสวัสดิ์) ผู้อำนวยการฝ่ายเผยแพร่วิชาการและพัฒนาเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค สคบ. และ (นางสาวรัตน์วรา เป็นปาดง) นักสืบสวนสอบสวน กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ สคบ. บรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับพิษภัย อันตราย ข้อกฎหมาย บทลงโทษ ที่เกี่ยวข้องบุหรี่ไฟฟ้าและสินค้าอันตรายห้ามขายตามคำสั่งคณะกรรมการฯ ให้แก่ นักเรียน อาจารย์และเจ้าหน้าที่ ให้รู้เท่าทัน มีความเข้าใจไม่ให้หลงผิดเข้าไปเกี่ยวข้องกับบุหรี่ไฟฟ้า ทั้งในส่วนของการครอบครอง การจำหน่าย และการให้บริการ รวมถึงความรู้เกี่ยวกับสินค้าอันตรายและสิทธิผู้บริโภคเบื้องต้น อันจะเป็นการพัฒนาความรู้และคุณภาพชีวิตแก่เยาวชน ซึ่งส่งผลถึงปัญหาต่าง ๆ ในครอบครัวและสังคม ทั้งนี้ สคบ. ศจย. และเครือข่ายวิชาชีพสุขภาพเพื่อสังคมไทยปลอดบุหรี่ พร้อมเดินหน้าสร้างความรู้ ความเข้าใจ เสริมภูมิคุ้มกันทางความคิดให้แก่เด็กและเยาวชน ให้เติบโตอย่างมีคุณภาพ ร่วมสร้างสังคมที่ปลอดบุหรี่และบุหรี่ไฟฟ้า โดยได้กำชับนักเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรมไม่ให้ยุ่งเกี่ยวหรือคิดที่จะทดลองสูบบุหรี่ไฟฟ้า ซึ่งในการจัดกิจกรรมได้มีการเล่นเกม ตอบคำถาม ชิงรางวัล และทดสอบความรู้เกี่ยวกับบุหรี่ไฟฟ้าและสินค้าอันตราย โดยมีนักเรียนและครูเข้าร่วมประมาณ ๑๖๐ คน

๑๐.๘ สคบ. บันทึกเทปรายการ NBT มีคำตอบ ตอน : เตือนภัยสายเช่ารถ! รถยนต์ – รถจักรยานยนต์ ทำสัญญาแบบไหน ไม่เอาเปรียบผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นางสาวนิตยาภรณ์ วงศ์คำ ผู้อำนวยการฝ่ายควบคุม กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ เข้าร่วมบันทึกเทปรายการ “NBT มีคำตอบ” ณ สถานีโทรทัศน์แห่งประเทศไทย NBT 2HD ตอน : เตือนภัยสายเช่ารถ! รถยนต์ - รถจักรยานยนต์ ทำสัญญาแบบไหน ไม่เอาเปรียบผู้บริโภค ได้มีการพูดคุยกันในประเด็นที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภค โดยออกประกาศให้ธุรกิจให้บริการเช่ารถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๘ ซึ่งจะมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๘ เป็นต้น เพื่อแก้ปัญหาค่าใช้จ่ายแอบแฝง สภาพรถชำรุด และสัญญาที่ไม่เป็นธรรม โดยกำหนดให้สัญญาต้องทำเป็นภาษาไทย อ่านเข้าใจง่าย ระบุรายละเอียดค่าบริการ ค่าปรับ ประกันภัย และเงื่อนไขการคืนเงินประกันอย่างชัดเจน พร้อมสั่งห้ามมีข้อสัญญาเอาเปรียบ เช่น การยกเว้นความรับผิดของผู้ให้เช่า หรือการริบเงินประกันโดยไม่มีเหตุอันควร หากผู้ประกอบการฝ่าฝืนหรือไม่ใช้สัญญาตามแบบที่กำหนด มีโทษจำคุกไม่เกิน ๑ ปี หรือปรับไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ทั้งนี้ สคบ. แนะนำผู้เช่าควรอ่านสัญญา ตรวจสอบและถ่ายรูปรถไว้เป็นหลักฐานก่อนรับรถ หากผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ สามารถร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรมในทุกจังหวัด หรือสามารถขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot พี่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๑๐.๙ ศุภมาส” สั่ง สคบ.ลุยตรวจ บ.ท๊อปอัพ ทู ริช ย้ำสอบทุกธุรกรรม





เมื่อวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เปิดเผยว่า ภายหลังได้รับรายงานความคืบหน้ากรณีกลุ่มผู้ร้องกว่า ๑๐ ราย เข้ายื่นเรื่องต่อ สคบ. เมื่อวันที่ ๑ กันยายนที่ผ่านมา ขอให้ตรวจสอบการดำเนินธุรกิจของบริษัท ท๊อปอัพ ทู ริช จำกัด ตนได้สั่งการให้ สคบ. เร่งรัดตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมหลักฐานจากทุกฝ่าย และลงพื้นที่ตรวจสอบบริษัทภายในสัปดาห์นี้ เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับคำตอบโดยเร็ว “เรื่องนี้ต้องแยกตรวจสอบให้ชัดเจนทั้งการซื้อสิทธิเข้าใช้งานระบบ ITS และการเข้าร่วมแผนธุรกิจ การมีระบบ สินค้า หรือบริการที่ใช้งานได้จริงเป็นข้อเท็จจริงส่วนหนึ่ง แต่ยังต้องตรวจสอบต่อว่าผู้ร้องแต่ละรายชำระเงินเพื่ออะไร ได้รับสิทธิสินค้า หรือบริการครบถ้วนตามที่เสนอขายหรือไม่ การโฆษณาและการชักชวนตรงกับแผนการตลาดหรือไม่ รวมถึงค่าตอบแทนที่ได้รับมีที่มาและเงื่อนไขอย่างไร สคบ. จะพิจารณาจากเอกสารและธุรกรรมจริง ไม่ยึดเพียงคำกล่าวอ้างของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง” นางสาวศุภมาสกล่าว การตรวจสอบจะครอบคลุมตั้งแต่คำสั่งซื้อ ใบแจ้งหนี้ หลักฐานการชำระเงิน ข้อมูลการลงทะเบียน การส่งมอบสิทธิเข้าใช้งานระบบ ITS สินค้าและบริการที่ผู้ซื้อได้รับการใช้งานระบบจริง รายการคะแนน RV แผนการตลาด คุณสมบัติในการรับค่าตอบแทน ตลอดจนค่าตอบแทนหรือประโยชน์ที่แต่ละรายได้รับแล้ว พร้อมเปิดโอกาสให้บริษัทชี้แจงและนำส่งข้อมูลจากระบบเพื่อเปรียบเทียบกับหลักฐานของผู้ร้องเป็นรายกรณี จากข้อมูลของ สคบ. บริษัทดังกล่าวได้จดทะเบียนประกอบธุรกิจขายตรงตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๕ แต่การโฆษณา กำหนดแผนการตลาด ผลตอบแทน หรือธุรกรรมทุกประเภท เป็นการบริหารจัดการภายในบริษัท อย่างไรก็ตาม เมื่อมีข้อร้องเรียน สคบ. ยังมีหน้าที่ตรวจสอบว่าการดำเนินธุรกิจในช่วงเวลานั้นตรงตามข้อมูลที่แจ้งไว้และเป็นไปตามกฎหมายหรือไม่ที่ผ่านมา ก่อนการยื่นเรื่องของกลุ่มผู้ร้องครั้งล่าสุด สคบ.

เคยรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริษัทดังกล่าวจำนวน ๘ ราย ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๖ ถึงปี พ.ศ. ๒๕๖๙ ในประเด็นขอให้ตรวจสอบการเข้าร่วมธุรกิจและขอเงินคืน โดยสามารถเจรจาตกลงจนผู้ร้องได้รับเงินคืนและยุติเรื่องร้องเรียนแล้ว ส่วนกลุ่มผู้ร้องที่ยื่นเรื่องเมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๙ อยู่ระหว่างการตรวจสอบข้อเท็จจริงและความเสียหายเป็นรายบุคคล สำหรับข้อมูลที่ระบุว่ามีผู้เสียหายมากกว่า ๔๐ ราย และมีมูลค่าความเสียหายมากกว่า ๑๐๐ ล้านบาทนั้น สคบ. ยังไม่ถือเป็นข้อยุติ โดยจะตรวจสอบที่มาของตัวเลขและเอกสารประกอบของแต่ละรายว่า ชำระเงินจำนวนเท่าใด ชำระเพื่อรายการใด ได้รับสิทธิ สินค้า หรือบริการแล้วหรือไม่ มีการใช้งาน ระบบหรือได้รับค่าตอบแทนและประโยชน์กลับคืนไปเท่าใด ก่อนสรุปจำนวนผู้เสียหายและมูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้นจริง และกรณีดังกล่าวอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล โดยคดียังไม่มีคำพิพากษาถึงที่สุด การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนล่าสุดจึงเป็นการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจของ สคบ. โดยไม่ก้าวล่วงกระบวนการพิจารณาของศาล “ดิฉันกำชับให้ดำเนินการอย่างรวดเร็วและตรงไปตรงมา ผู้ร้องต้องได้รับคำตอบจากหลักฐาน และบริษัทต้องมีโอกาสชี้แจง หากพบว่ามีการโฆษณาไม่ตรงกับข้อเท็จจริง ไม่ส่งมอบสิทธิหรือบริการตามที่ตกลง หรือมีการดำเนินการฝ่าฝืนกฎหมาย สคบ. จะใช้มาตรการตามอำนาจหน้าที่ทันที หากพบประเด็นที่อยู่นอกเหนืออำนาจ จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อโดยไม่ปล่อยให้เรื่องหยุดอยู่เพียงการรับคำร้อง” นางสาวศุภมาสกล่าวทิ้งท้าย

๑๐.๑๐ “ศุภมาส” จับมือภาคีเครือข่ายเซ็น ๒ MOU ยกระดับ สคบ. เชิงรุก คุมรีวิวอินฟลูฯ - ดัน Trusted SMEs





เมื่อวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๙ ณ โรงแรมเซ็นทารา ไลฟ์ ศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เป็นประธานและสักขีพยานในการลงนามความร่วมมือ (MOU) ๒ ฉบับเพื่อยกระดับการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในเรื่องของการโฆษณาอย่างมีความรับผิดชอบของกลุ่มอินฟลูเอนเซอร์ รวมถึงการส่งเสริมผู้ประกอบการ SMEs สุจริต เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้บริโภค โดยมี ดร.พัชรินทร์ ชำศิริพงษ์ เลขานุการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมด้วยนายฐิตินันท์ สิงหา และนายศรัณย์ รักษ์เผ่า รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ต.อ.กัมพล รัตนประทีป รองผู้บังคับการตำรวจนครบาล ๑ ช่วยราชการ สคบ. ปฏิบัติหน้าที่ที่ปรึกษาศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. และนายสุปรีย์ ทองเพชร ประธานสภาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย พร้อมด้วยผู้แทนภาคีด้านโฆษณา ๕ องค์กร และคณะผู้บริหาร SMEs รวมถึงผู้แทนสมาคม SMEs เข้าร่วม นางสาวศุภมาสกล่าวว่า นายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี ให้ความสำคัญกับการคุ้มครองประชาชนจากการบริโภคสินค้าและบริการ และได้เน้นย้ำเรื่องการป้องกันโฆษณาเกินจริงและการซื้อขายที่ขาดความโปร่งใส ตนจึงกำชับให้ สคบ. ทำงานเชิงรุก ป้องกันปัญหาตั้งแต่ข้อมูลโฆษณาที่ประชาชนได้รับ ควบคู่กับการสนับสนุนผู้ประกอบการให้ดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องและเป็นธรรม โดยการประสานความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายลงนาม

MOU ๒ ฉบับ คือ บันทึกข้อตกลงความร่วมมือว่าด้วยการโฆษณาอย่างรับผิดชอบ (Memorandum of Understanding : MOU) ของอินฟลูเอนเซอร์ ระหว่าง สคบ.กับผู้ประกอบธุรกิจด้านโฆษณา และ บันทึกความเข้าใจ (MOU) เรื่อง การยกระดับตลาดที่เป็นธรรมสำหรับผู้บริโภคและผู้ประกอบการ SMEs สุจริต ระหว่าง สคบ. กับ สภาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย โดยความร่วมมือทั้งสองฉบับจะช่วยสร้างมาตรฐานร่วมกันระหว่างภาครัฐ ภาคธุรกิจ และสมาคมวิชาชีพ สำหรับสาระสำคัญของ MOU ด้านการโฆษณาอย่างรับผิดชอบของอินฟลูเอนเซอร์ ระหว่าง สคบ. กับภาคีเครือข่าย ๕ องค์กร มุ่งยกระดับมาตรฐานการโฆษณาให้ถูกต้อง โปร่งใส และคำนึงถึงสิทธิของผู้บริโภค โดยส่งเสริมการกำกับดูแลกันเองควบคู่กับการบังคับใช้กฎหมาย พร้อมผลักดันให้ผู้เกี่ยวข้องรับผิดชอบต่อข้อมูลที่เผยแพร่ และเปิดเผยวัตถุประสงค์ทางการค้าให้ผู้บริโภครับรู้อย่างชัดเจน “วันนี้โฆษณาอยู่ได้ทั้งการรีวิว ไลฟ์สด การติดลิงก์ขายสินค้า หรือเนื้อหาที่สร้างด้วย AI ผู้บริโภคต้องรู้ว่าเนื้อหาที่กำลังดูมีวัตถุประสงค์ทางการค้าหรือไม่ จึงขอให้อินฟลูเอนเซอร์และครีเอเตอร์เปิดเผยให้ชัดเจน และนำเสนอข้อมูลตามข้อเท็จจริง ไม่เกินจริงหรือทำให้เข้าใจผิด เพื่อให้ประชาชนมีข้อมูลที่ถูกต้องก่อนตัดสินใจซื้อ” ส่วน MOU กับสภาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย มุ่งยกระดับตลาดที่เป็นธรรมสำหรับผู้บริโภคและผู้ประกอบการ SMEs สุจริต ผ่านการพัฒนาระบบรับรองผู้ประกอบการที่น่าเชื่อถือ หรือ Trusted SMEs เพื่อให้ประชาชนเลือกซื้อสินค้าและบริการได้อย่างมั่นใจ พร้อมพัฒนากลไกระงับข้อพิพาทที่รวดเร็ว เป็นธรรม และเข้าถึงง่าย รวมถึงจัดอบรม ให้คำปรึกษา และจัดทำคู่มือ ช่วยให้ผู้ประกอบการรายเล็กปฏิบัติตามกฎหมายได้ถูกต้อง ลดความเสี่ยงในการกระทำผิดโดยไม่เจตนา “ผู้ประกอบการต้องรู้ว่าทำอย่างไรจึงจะถูกต้อง สคบ. ต้องเข้าไปให้ความรู้และช่วยให้เขานำไปใช้ได้จริง ขณะเดียวกัน ผู้บริโภคต้องเข้าถึงการแก้ไขปัญหาได้สะดวกและเป็นธรรม ดิฉันจะผลักดันให้ความร่วมมือครั้งนี้เกิดผลในทางปฏิบัติ เพื่อให้ประชาชนได้รับการคุ้มครอง และธุรกิจสุจริตได้รับความเชื่อมั่นและโอกาสเติบโต” นางสาวศุภมาสกล่าวทิ้งท้าย

๑๐.๑๑ “กิจกรรมโรงเรียนปลอดบุหรี่ไฟฟ้า” ณ โรงเรียนสุเหร่าบ้านเกาะ



เมื่อวันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๙ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ร่วมกับศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ (ศจย.) และมูลนิธิเด็ก เยาวชนและครอบครัว จัดกิจกรรมโรงเรียนปลอดบุหรี่ไฟฟ้า เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ พร้อมการจัดแสดงนิทรรศการบุหรี่ไฟฟ้าและสินค้าอันตราย ณ โรงเรียนสุเหร่าบ้านเกาะ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร โดยได้รับเกียรติจากวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ (ศาสตราจารย์เกียรติคุณ แพทย์หญิง สุวรรณา เรืองกาญจนเศรษฐ์) รองผู้อำนวยการศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ (ศจย.) คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล (นายเตชาติ์ มีชัย) ประธานมูลนิธิเด็ก เยาวชนและครอบครัว (นางสาวดาลัด รยะสวัสดิ์) ผู้อำนวยการฝ่ายเผยแพร่วิชาการและพัฒนาเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค สคบ. และ (นางวิภาดา ทัพมงคล) นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ สคบ. บรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับพิษภัย อันตราย ข้อกฎหมาย บทลงโทษ ที่เกี่ยวข้องบุหรี่ไฟฟ้าและสินค้าอันตรายห้ามขายตามคำสั่งคณะกรรมการฯ ให้แก่ นักเรียน อาจารย์และเจ้าหน้าที่ ให้รู้เท่าทัน มีความเข้าใจไม่ให้หลงผิดเข้าไปเกี่ยวข้องกับบุหรี่ไฟฟ้า ทั้งในส่วนของการครอบครอง การจำหน่าย และการให้บริการ รวมถึงความรู้เกี่ยวกับสินค้าอันตรายและสิทธิผู้บริโภคเบื้องต้น อันจะเป็นการพัฒนาความรู้และคุณภาพชีวิตแก่เยาวชน ซึ่งส่งผลถึงปัญหาต่าง ๆ ในครอบครัวและสังคม ทั้งนี้ สคบ. ศจย. และมูลนิธิเด็ก เยาวชนและครอบครัว พร้อมเดินหน้าสร้างความรู้ ความเข้าใจ เสริมภูมิคุ้มกันทางความคิดให้แก่เด็กและเยาวชน ให้เติบโตอย่างมีคุณภาพ ร่วมสร้างสังคมที่ปลอดบุหรี่และบุหรี่ไฟฟ้า โดยได้กำชับนักเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรมไม่ให้ยุ่งเกี่ยวหรือคิดที่จะทดลองสูบบุหรี่ไฟฟ้า ซึ่งในการจัดกิจกรรมได้มีการเล่นเกม ตอบคำถาม ชิงรางวัล และทดสอบความรู้เกี่ยวกับบุหรี่ไฟฟ้าและสินค้าอันตราย โดยมีนักเรียนและครูเข้าร่วมประมาณ ๑๐๐ คน

๑๐.๑๒ สคบ. เพิ่มประสิทธิภาพงานร้องทุกข์สร้างความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภค จ.ปทุมธานี



เมื่อวันที่ ๙ - ๑๑ กันยายน ๒๕๖๙ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น โดยนางสาวพิชชา ไกรรัตน์ ผู้อำนวยการส่วนประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด ๑ พร้อมคณะเจ้าหน้าที่ ลงพื้นที่ ณ ศาลากลางจังหวัดปทุมธานี เพื่อหารือแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ของจังหวัดปทุมธานี ร่วมกับผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม และเจ้าหน้าที่ สคบ. ผู้ปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดปทุมธานี การหารือดังกล่าวได้มีการรับฟังความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ การบังคับใช้กฎหมาย รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ พร้อมทั้งถ่ายทอดองค์ความรู้ วิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดปทุมธานี เพื่อให้การขับเคลื่อนงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยการลงพื้นที่ดังกล่าวได้ร่วมกันดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จนสามารถยุติเรื่องได้ และช่วยลดจำนวนเรื่องร้องทุกข์คงค้างลง เนื่องจากจังหวัดปทุมธานีเป็นจังหวัดในเขตปริมณฑลที่มีการเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ปัจจุบันมีเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตาม จังหวัดปทุมธานีมีนโยบายที่จะดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้รวดเร็วและเป็นธรรม เพื่อให้สามารถยุติข้อพิพาทได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดจำนวนเรื่องร้องทุกข์คงค้างลงอย่างต่อเนื่อง

๑๐.๑๓ สคบ. – ACCC ร่วมขับเคลื่อนความร่วมมือ ยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคยุคดิจิทัล



เมื่อวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๙ ณ กรุงเทพมหานคร โดยมีเลขาธิการ สคบ. เป็นประธานและกล่าวเปิดการประชุม พร้อมต้อนรับคณะผู้แทนจาก ACCC และผู้บริหารของ สคบ. การประชุม Senior Leaders Dialogue (SEAG๒G) ระหว่างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) และ Australian Competition and Consumer Commission (ACCC) การประชุมครั้งนี้เป็นเวทีสำคัญในการส่งเสริมความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างไทยและออสเตรเลียผ่านการแลกเปลี่ยนข้อมูล ประสบการณ์ และแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อพัฒนาความร่วมมือในทางปฏิบัติให้มีความเข้มแข็งยิ่งขึ้น เลขาธิการ สคบ. ได้กล่าวถึงความท้าทายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในยุคปัจจุบันที่ซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการขยายตัวของการพาณิชย์ดิจิทัลและธุรกรรมข้ามพรมแดน รวมถึงความเสี่ยงรูปแบบใหม่ เช่น การหลอกลวงทางออนไลน์ การโฆษณาที่ทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิด และการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในตลาดสินค้าและบริการ ซึ่งเป็นปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้โดยประเทศใดประเทศหนึ่งเพียงลำพัง จึงจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างประเทศ ในการประชุมได้เน้นย้ำถึงความสำคัญของการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่าง ACCC และ สคบ. ทั้งในด้านการบังคับใช้กฎหมายการพัฒนานโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจนการสร้างความตระหนักแก่ผู้บริโภค เพื่อให้ทั้งสองหน่วยงานสามารถเรียนรู้จากกันและกัน และนำแนวทางที่เหมาะสมไปปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทของแต่ละประเทศ ผลจากการประชุมครั้งนี้คาดว่าจะนำไปสู่การดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม ไม่ใช่เพียงการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แต่จะช่วยพัฒนานโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีความทันสมัย รองรับความเสี่ยงและปัญหาใหม่ๆ และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาดและพฤติกรรมผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นการเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างไทยและออสเตรเลียให้มีความต่อเนื่องและยั่งยืนในอนาคต

๑๐.๑๔ “ศุภมาส” ส่ง สคบ. ไกล่เกลี่ยจบ! เคส EV ป้ายแดงใช้ ๒ วันแม็กแตก บริษัทรับเปลี่ยนอะไหล่ฟรีทุกชิ้น



นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เปิดเผยผลสำเร็จในการช่วยเหลือผู้บริโภคที่ซื้อรถยนต์ไฟฟ้าแล้วเกิดปัญหาล้อแม็กแตกหลังรับรถมาใช้งานเพียง ๒ วัน โดย สคบ. ได้เชิญผู้ผลิต ผู้จัดจำหน่าย และผู้จำหน่าย เข้าเจรจาไกล่เกลี่ยร่วมกับผู้ร้อง จนบริษัททั้งสามตกลงเปลี่ยนอะไหล่และตรวจสอบสภาพรถโดยไม่มีค่าใช้จ่าย ผู้ร้องยอมรับข้อตกลงและขอยุติเรื่องร้องทุกข์ พร้อมกำชับให้ติดตามการเยียวยาจนเสร็จสิ้นนางสาวศุภมาสกล่าวว่า การดำเนินงานดังกล่าวสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลภายใต้การนำของนายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี ที่ให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภคและการทำงานร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยตนมุ่งให้ สคบ. เป็นที่พึ่งของประชาชน เข้าช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาจากการซื้อสินค้าหรือบริการ และประสานผู้ประกอบการให้ร่วมแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติที่เป็นธรรมสำหรับกรณีนี้ ผู้ร้องได้ทำสัญญาซื้อขายรถยนต์ไฟฟ้ายี่ห้อหนึ่ง หลังรับรถมาใช้งานเพียง ๒ วัน ล้อแม็กหน้าด้านซ้ายเกิดแตกขณะขับขี่ ส่งผลให้ลมยางรั่วและได้รับความเสียหาย จึงยื่นเรื่องร้องทุกข์ต่อ สคบ. เพื่อขอความเป็นธรรม โดย สคบ. ได้นำเรื่องเข้าสู่การพิจารณาของคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชุดที่ ๓ (ด้านฉลาก) เพื่อให้ทุกฝ่ายชี้แจงข้อเท็จจริง รับทราบสิทธิและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และเจรจาหาแนวทางแก้ไขร่วมกันผลการไกล่เกลี่ย บริษัททั้งสามตกลงเปลี่ยนล้อแม็ก ยาง และชุดคาลิเปอร์เบรก (CALIPER ASSEM) พร้อมตรวจสอบสภาพรถยนต์ไฟฟ้าคันดังกล่าวให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ โดยผู้ร้องไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายตามข้อตกลง ซึ่งนำไปสู่การยุติข้อพิพาทระหว่างคู่กรณีทั้งนี้ นางสาวศุภมาสได้สั่งการให้นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ติดตามให้บริษัททั้งสามดำเนินการตามข้อตกลงอย่างครบถ้วน ทั้งการเปลี่ยนอะไหล่และการตรวจสอบสภาพรถ เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างครบถ้วนและแล้วเสร็จตามข้อตกลง “ผู้บริโภคซื้อรถยนต์ใหม่ ย่อมคาดหวังว่าจะได้รับรถที่มีคุณภาพและใช้งานได้อย่างปลอดภัย เมื่อเกิดปัญหา หน้าที่ของ สคบ. คือเข้าไปช่วยให้ประชาชนได้รับความเป็นธรรม กรณีนี้เราได้นำผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายมาเจรจาจนได้ข้อตกลงในการแก้ไขปัญหา โดยผู้บริโภคไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย และได้กำชับให้ติดตามการดำเนินการต่อจนแล้วเสร็จ เพื่อให้ผลการไกล่เกลี่ยนำไปสู่การแก้ไขปัญหาให้ประชาชนอย่างถูกต้องครบถ้วน” นางสาวศุภมาสกล่าว

๑๐.๑๕ สคบ. สัมภาษณ์สดทางโทรศัพท์ รายการสถานีประชาชน ประเด็น : เปิดโปง รูดบัตร - ซื้อคอร์ส เสริมความงามเกินราคา



เมื่อวันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๙ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้นายพศวัตน์ จุมปา นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ รักษาการผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑ เข้าร่วมรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น : เปิดโปง รูดบัตร - ซื้อคอร์ส เสริมความงามเกินราคา ออกอากาศสดทางสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ในรายการได้มีการพูดคุยถึงประวัติเรื่องร้องเรียนและผลการตรวจสอบ สิทธิในการขอคืนเงิน แนวทางดำเนินการหากพบการกระทำผิด การตรวจสอบสถานประกอบการที่มีพฤติการณ์คล้ายกัน ตลอดจนข้อแนะนำเพื่อเตือนผู้บริโภคให้ตรวจสอบรายละเอียดสินค้าบริการ และเงื่อนไขสัญญาให้ครบถ้วนก่อนชำระเงินหรือมอบบัตรเครดิตแก่พนักงาน ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถ ร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot พี่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยสามารถรับชมย้อนหลังได้ทางช่อง Thai PBS Facebook Live : สถานีประชาชน ไทยพีบีเอส

๑๐.๑๖ ของไม่ตรงปก “ศุภมาส” ย้ำ สคบ. ตามตรวจได้ แม้ไร้หน้าร้าน



เมื่อวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เปิดเผยผลสำเร็จในการเจรจาช่วยเหลือผู้บริโภค กรณีซื้อโซฟาผ่านช่องทางออนไลน์แต่ได้รับสินค้าไม่ตรงตามที่สั่งซื้อ โดย สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบและประสานไกล่เกลี่ยจนผู้ประกอบธุรกิจตกลงจัดส่งสินค้าให้ใหม่ พร้อมชดเชยค่าเสียหาย ย้ำผู้ซื้อสินค้าออนไลน์ที่ได้รับความเดือดร้อนสามารถร้องทุกข์ต่อ สคบ. ได้ แม้ผู้ขายไม่มีหน้าร้าน นางสาวศุภมาสกล่าวว่า นายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี มีความห่วงใยต่อความเดือดร้อนของประชาชน และให้ความสำคัญกับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในยุคการค้าออนไลน์ ตนจึงได้กำชับให้ สคบ. เร่งตรวจสอบและช่วยเหลือผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหาย พร้อมติดตามให้ผู้ประกอบธุรกิจรับผิดชอบและเยียวยาอย่างเป็นธรรม เพื่อให้ประชาชนมีที่พึ่งเมื่อประสบปัญหาจากการซื้อสินค้าหรือบริการ สำหรับกรณีดังกล่าว ผู้บริโภคได้สั่งซื้อโซฟาไฟฟ้าที่มีที่วางแก้วและระบบนวดผ่านช่องทางออนไลน์ เมื่อวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๙ แต่ผู้ประกอบธุรกิจส่งมอบสินค้าไม่ตรงตามคำสั่งซื้อ จึงร้องทุกข์ต่อ สคบ. เพื่อขอความเป็นธรรม ภายหลังได้รับเรื่อง นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มอบหมายเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่บริษัทของผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและเจรจาแนวทางแก้ไขปัญหากับกรรมการบริษัทโดยตรง โดยผู้ประกอบธุรกิจตกลงจัดส่งโซฟาให้ใหม่ตามรายละเอียดที่ตกลงกับผู้ร้อง ภายในวันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๙ พร้อมชดเชยค่าเสียหาย จากนั้น สคบ. ได้ประสานแจ้งข้อเสนอให้ผู้ร้องพิจารณา ซึ่งผู้ร้องยินดีรับข้อเสนอดังกล่าว นางสาวศุภมาสกล่าวเพิ่มเติมว่า ได้กำชับให้ สคบ. ติดตามการส่งมอบสินค้าและการจ่ายเงินชดเชยให้ครบถ้วนตามข้อตกลง พร้อมให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ โดยใช้หลักฐานการซื้อขายตรวจสอบและติดตามผู้ประกอบธุรกิจ รวมถึงลงพื้นที่ตรวจสอบสถานประกอบการหรือแหล่งผลิตที่เกี่ยวข้องตามอำนาจหน้าที่ “ซื้อของออนไลน์แล้วได้ของไม่ตรงปก ขอให้ประชาชนนึกถึง สคบ. แม้ผู้ขายไม่มีหน้าร้านให้เดินไปติดต่อ ก็สามารถนำหลักฐานมาร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ช่วยติดตามตรวจสอบได้ กรณีโซฟานี้ เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ไปพบผู้ประกอบธุรกิจและเจรจาจนได้ข้อตกลงเปลี่ยนสินค้าพร้อมชดเชยค่าเสียหาย ดิฉันได้กำชับให้ดูแลความเดือดร้อนของผู้บริโภคทุกราย และติดตามจนผู้ประกอบธุรกิจปฏิบัติตามข้อตกลง เพื่อให้ประชาชนได้รับการเยียวยาจริง” ทั้งนี้ ขอให้ผู้บริโภคเก็บหลักฐานการซื้อสินค้าออนไลน์ทั้งข้อมูลร้านค้า ภาพโฆษณา ข้อความสนทนา หลักฐานการสั่งซื้อและชำระเงิน รวมถึงภาพสินค้าที่ได้รับ เพื่อประกอบการตรวจสอบ หากได้รับความเสียหายหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม สามารถร้องเรียนได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือ สคบ. จังหวัดทั่วประเทศ

๑๐.๑๗ สคบ. เข้าร่วมพิธีมอบรางวัล การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์โดดเด่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙



เมื่อวันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๙ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เข้าร่วมพิธีมอบรางวัลการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์โดดเด่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ณ ตึกสันติไมตรี ทำเนียบรัฐบาล โดยมีนายทรงศักดิ์ ทองศรี รองนายกรัฐมนตรี เป็นประธานในพิธีการจัดงานมีวัตถุประสงค์เพื่อเชิดชูหน่วยงานภาครัฐที่มีผลการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมการดำเนินงานด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม โดยมีหน่วยงานที่ได้รับรางวัลรวม ๑๕๒ หน่วยงาน แบ่งเป็น ระดับดีเด่น (Outstanding Award) ๓๕ รางวัล ระดับดี (Best Award) ๕๔ รางวัล และระดับพื้นฐาน (Basic) ๖๓ รางวัล ทั้งนี้ การดำเนินงานดังกล่าวสะท้อนถึงความมุ่งมั่นของหน่วยงานภาครัฐในการยกระดับการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนต่อการให้บริการของภาครัฐและการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ

๑๐.๑๘ “ศุภมาส” สั่ง สคบ. ลุย ๙ มาตรการช่วยน้ำท่วม ชูประเมินค่าซ่อมรถฟรี ประสานลดค่างวด ลดภาระผู้ประสบภัย



เมื่อวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๙ นางสาวศุภมาส อิศรภักดี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เปิดเผยว่า ตนได้สั่งการให้ สคบ. ประสานหน่วยงานภาครัฐและเครือข่ายผู้ประกอบธุรกิจ เดินหน้า ๙ มาตรการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม ตั้งแต่การจัดหารถยก ประเมินค่าซ่อมรถฟรี ลดค่าอะไหล่และค่าแรง ประสานช่วยเหลือด้านหนี้สิน ไปจนถึงการซ่อมแซมบ้านและเครื่องใช้ไฟฟ้า พร้อมดูแลไม่ให้ประชาชนถูกเรียกเก็บค่าบริการหรือกำหนดเงื่อนไขที่ไม่เป็นธรรม “รถถูกน้ำท่วมก็ต้องเสียค่าขนย้ายและค่าซ่อม ขณะที่ภาระผ่อนรถยังมีอยู่ บ้านเสียหายก็ต้องมีค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซม จึงได้ให้ สคบ. เร่งประสานทั้งหน่วยงานรัฐ อู่ซ่อมรถ ค่ายรถยนต์ และผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยลดค่าใช้จ่ายเหล่านี้ ประชาชนต้องได้รับความช่วยเหลือ และต้องไม่ถูกฉวยโอกาสซ้ำเติมในช่วงที่กำลังเดือดร้อน” นางสาวศุภมาสกล่าวว่า สำหรับผู้ที่รถยนต์ถูกน้ำท่วม สคบ. ได้ประสานตำรวจเพื่อให้ประชาชนขอความช่วยเหลือด้านรถยกผ่านสายด่วน ๑๙๑ พร้อมประสานสมาคมรถยกแห่งประเทศไทย ซึ่งยืนยันจะคิดค่าบริการตามต้นทุนอย่างเหมาะสม ไม่ฉวยโอกาสขึ้นราคา ส่วนการซ่อมรถได้ร่วมมือกับสมาคมอู่กลางการประกันภัยให้ประเมินราคาซ่อมฟรีและมีส่วนลดอะไหล่แท้ ขณะที่ผู้ผลิตรถยนต์หลายยี่ห้อมีมาตรการลดค่าอะไหล่ ค่าแรง และตรวจสภาพรถฟรีตามเงื่อนไขของแต่ละบริษัทด้านภาระหนี้ สคบ. ได้หารือกับธนาคารแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบ ทั้งการพักชำระเงินต้น ลดหรือพักดอกเบี้ย ลดค่างวด และขยายระยะเวลาชำระหนี้ เพื่อให้ประชาชนมีสภาพคล่องสำหรับค่าใช้จ่ายจำเป็นและการฟื้นฟูความเสียหาย โดยผู้บริโภคสามารถติดต่อสถาบันการเงินที่ใช้บริการเพื่อขอรับความช่วยเหลือ ซึ่งรายละเอียดและระยะเวลาจะแตกต่างกันตามสถาบันการเงินและประเภทสินเชื่อส่วนรถยนต์ที่มีประกันภัย สคบ. ได้ประสาน คปภ. ดูแลการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนตามความเสียหายจริงและความคุ้มครองของกรมธรรม์ หากมีปัญหาสามารถสอบถามสายด่วน คปภ. ๑๑๘๖ สำหรับรถเช่า สมาคมรถเช่าไทยมีแนวทางยกเว้นค่าเสียหายส่วนแรกกรณีเสียหายจากอุทกภัย และจัดหารถทดแทนให้ผู้บริโภคที่ยังอยู่ระหว่างสัญญาเช่า โดยความเสียหายส่วนที่เหลือเป็นไปตามเงื่อนไขการรับประกัน นอกจากนี้ สคบ. ยังได้ประสานผู้ประกอบธุรกิจช่วยฟื้นฟูบ้านและเครื่องใช้ไฟฟ้า มีทั้งบริการสำรวจบ้านและตรวจระบบไฟฟ้าฟรี ส่วนลดบริการดูแลบ้าน การขยายเวลารับประกันเครื่องใช้ไฟฟ้า และยกเว้นค่าตรวจเช็กหรือค่าแรงซ่อมตามเงื่อนไขของผู้ประกอบธุรกิจแต่ละราย พร้อมกำชับผู้ให้เช่าที่พักอาศัยให้จัดทำสัญญาอย่างถูกต้อง ไม่เอาเปรียบเรื่องค่าเช่าหรือริบเงินประกันโดยไม่เป็นธรรม และร่วมกับสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครรับเรื่องประสานความช่วยเหลือในพื้นที่ “ขอให้ผู้ประกอบธุรกิจแจ้งราคาและเงื่อนไขให้ชัดเจน และร่วมกันช่วยลดภาระผู้ประสบภัย หากถูกเรียกเก็บค่าบริการหรือกำหนดเงื่อนไขที่ไม่เป็นธรรม ขอให้แจ้ง สคบ. เพื่อรับเรื่องและประสานแก้ไขโดยเร็ว ผ่านสายด่วน ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือ สคบ. จังหวัดทั่วประเทศ”

๑๑. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

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

๑. การจัดประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

๑.๑ โครงการแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการ ประเด็นสินค้าออนไลน์ผ่านระบบออนไลน์

การจัดโครงการแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการ ประเด็นสินค้าออนไลน์ผ่านระบบออนไลน์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ความรู้และสร้างภูมิคุ้มกันให้ผู้บริโภครู้เท่าทันภัยจากการซื้อสินค้าออนไลน์และเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกัน แก้ไข และเยียวยาปัญหาให้แก่ผู้บริโภค เพื่อให้ประชาชนรู้สิทธิ รู้ทันกลโกง ตรวจสอบความเสี่ยงก่อนตัดสินใจซื้อ และทราบช่องทางร้องเรียนเมื่อได้รับความเสียหาย มุ่งสร้างระบบการซื้อขายออนไลน์ที่ปลอดภัย โปร่งใส และเป็นธรรมอย่างยั่งยืน เมื่อวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๙ ณ โรงแรมรามาการ์เด้นส์ กรุงเทพฯ กลุ่มเป้าหมาย จังหวัดละ ๒๐๐ คน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔







๑.๒ โครงการพัฒนากฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภค : กิจกรรมติดตาม ประเมินผล และทบทวนผลสัมฤทธิ์ ของแผนพัฒนากฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (ครั้งที่ ๒)

การจัดโครงการพัฒนากฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภค : กิจกรรมติดตาม ประเมินผล และทบทวนผลสัมฤทธิ์ ของแผนพัฒนากฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (ครั้งที่ ๒) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนากฎหมาย วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนทบทวนผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงานที่ผ่าน มุ่งขับเคลื่อนการพัฒนากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป พร้อมกำหนดแนวทางและแผนการพัฒนากฎหมายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐ และ พ.ศ. ๒๕๗๑ เพื่อวางแผนการดำเนินงานและจัดทำแผนงบประมาณอย่างเป็นระบบ อันจะนำไปสู่การสร้างความเป็นธรรมแก่ทั้งผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและกำหนดแนวทางการพัฒนากฎหมายให้ตอบสนองต่อการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม เมื่อวันที่ ๑๑ - ๑๒ กันยายน ๒๕๖๙ ณ โรงแรมเฟลิกซ์ ริเวอร์แคว รีสอร์ท กาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี กลุ่มเป้าหมาย จังหวัดละ ๕๐ คน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองกฎหมายและคดี



๑.๓ โครงการรับฟังความคิดเห็นต่อร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการรับจ้างติดตั้งระบบการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Cell System) เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา

การจัดโครงการรับฟังความคิดเห็นต่อร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการรับจ้างติดตั้งระบบการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Cell System) เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมแสดงความคิดเห็นและเสนอข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาหลักเกณฑ์การทำสัญญาให้มีความชัดเจน เหมาะสม เป็นธรรม และคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคอย่างรอบด้าน โดยมุ่งให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลและเงื่อนไขสัญญาที่ชัดเจน ลดปัญหาความไม่เป็นธรรมจากการทำสัญญา และสร้างมาตรฐานที่เหมาะสมระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจ เมื่อวันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๙ ณ โรงแรม ทีเค. พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น ถนนแจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๑๕๐ คน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓



๑๒. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการ/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ ในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

๑. คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๕ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง กำหนดประเภทของสินค้าให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๖๙ และบัญชีแนบท้ายประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง กำหนดประเภทของสินค้าให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๖๙

๒. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้แผงโซลาร์เซลล์เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๓. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้อินเวอร์เตอร์ที่ใช้กับแผงโซลาร์เซลล์เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๔. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้แบตเตอรี่สำหรับกักเก็บพลังงานแผงโซลาร์เซลล์เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๕. ขอให้พิจารณาใช้ข้อความบนฉลากสินค้าประเภทซิมการ์ด Sim๒Fly ของบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เวส เน็ทเวอร์ค จำกัด

๒. คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการรับจ้างติดตั้งระบบการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์(Solar Cell System) เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. .... และ (ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานสัญญารับจ้างติดตั้งระบบการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Cell System)

๒. พิจารณาศึกษา กรณีการรับบริการรับส่งนักเรียนและรถทัศนศึกษา ของนักเรียนเพื่อคุ้มครองผู้โภคด้านสัญญา

๓. คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาการเรียกคืนสินค้ากาต้มน้ำไฟฟ้า ๒ รุ่น ของบริษัท ชวิลลิ่ง เจ.เอ. เฮงเคลส์ โดยบริษัท ติลลิกีกิบบินส์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ผู้รับมอบอำนาจ

๒. ขอให้พิจารณาการเรียกคืนสินค้ารถยนต์ Mitsubishi รุ่นเอ็กซ์เพนเดอร์/เอ็กซ์แพนเดอร์ครอส

๓. พิจารณาผลการทดสอบสินค้า UVC

คณะอนุกรรมการคณะต่างๆ

๑. คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านโฆษณาและบริการ

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ MISS THI HA LE (นางสาวถิ ฮา เล หรือนางสาวถิ ฮาย เล)

๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายสุทธิพงษ์ จำนงค์พันธ์

๓. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายณัฐวัฒน์ บูรณะกนก

๒. คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๙ เรื่อง

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท แอลจี อีเลคทรอนิคส์ (ประเทศไทย) จำกัด

๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งห้างหุ้นส่วนจำกัด เอ็มบี มีสุขเนอร์สซิ่งโฮม และนายอนันตพงษ์ เทพปัน หุ้นส่วนผู้จัดการห้างฯ

๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท ติ๊กต๊อก ช็อป (ประเทศไทย) จำกัด นางสาวพรนภา นิกาญจน์กูล นางสาวนิธิภรณ์ นิกาญจน์กูล และนางสาวอังคณา บุญเขียน

๔. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวรัตนากร ตรงคง

๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่ง พี.พราว คลินิกเวชกรรม โดยนางสาวพัชรี สีเห็มทอง ผู้ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการสถานพยาบาล

๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท สหชัย แอร์ กรุงเทพ จำกัด

๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท นัฐนันท์ ดูแลและบริการ จำกัด

๘. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวสุทธขวัญภิรมย์ ทรงอยู่

๙. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายสุรจิต บุญยุบล

๓. คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๗ ครั้ง จำนวน ๒๑ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ธัญญ เอสเตท จำกัด

๒. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางจรรยา ทองดี

๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายนันทกานต์ นัยติ๊บ

๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท มาย ช้อป โปร มีเดีย จำกัด

๕. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายสมคิด ทัศนี

๖. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวนิศากร ร่มไม้เกตุ

๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายภูมิน เจ๊กอ้ม

๘. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เอ็กเซลเลนซ์ เพอร์เฟ็กชั่น จำกัด

๙. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายอภิสิทธิ์ ทองนำ และนางสาวปอ โยโพธิ์

๑๐. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท โอเชี่ยน ฮอริซอน พัทยา จำกัด

๑๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท แกรนด์ เรียลเอสเตท ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด

๑๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวกตัญชลี สัมพันธสิทธิ์

๑๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท โอเชี่ยน ฮอริซอน พัทยา จำกัด

๑๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท แกรนด์ เรียลเอสเตท ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด

๑๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวกตัญชลี สัมพันธสิทธิ์

๑๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวอนัญญา ภูมิผล

๑๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายณัฐพงษ์ เพ็งปาน

๑๘. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวสวรรยา ทองใหม่

๑๙. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายมงคล นครินทร์สาคร

๒๐. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายวชิรธร ศรีแก้วคง

๒๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายพงศธร จำจิตต์

๔. คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้แผงโซลาร์เซลล์เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๒. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้อินเวอร์เตอร์ที่ใช้กับแผงโซลาร์เซลล์เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๓. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้แบตเตอรี่สำหรับกักเก็บพลังงานแผงโซลาร์เซลล์เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๕. คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการรับจ้างติดตั้งระบบการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์(Solar Cell System) เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. .... และ (ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานสัญญารับจ้างติดตั้งระบบการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Cell System)

๖. คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๙ ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๒๕ ครั้ง เรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๔๔ เรื่อง ผู้ร้อง จำนวน ๔๔ ราย ไกล่เกลี่ยสำเร็จ จำนวน ๑๙ เรื่อง ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ จำนวน ๒๕ เรื่อง และจำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย ๕,๒๐๕,๔๙๔.๐๐ บาท (ห้าล้านสองแสนห้าพันสี่ร้อยเก้าสิบสี่บาทถ้วน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย (บาท)
ด้านยานยนต์	๒	๒	๒	๑	๑	-
ชุดที่ ๑ (ด้านสัญญา)	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๒ (ด้านสัญญา)	๔	๘	๘	๕	๓	๑,๑๔๖,๐๐๐
ชุดที่ ๓ (ด้านฉลาก)	๔	๘	๘	๖	๒	๒,๗๖๐,๐๐๐
ชุดที่ ๔ (ด้านโฆษณา)	๒	๔	๔	๑	๓	๒๘,๐๐๐.๐๐
ชุดที่ ๕ (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง)	๕	๑๑	๑๑	๓	๘	๒๙,๔๙๔
ชุดที่ ๗ (ด้านสินค้าและบริการ)	๔	๖	๖	-	๖	-
ด้านเวชกรรม ทันตกรรม สถานเสริมความงาม	๒	๓	๓	๒	๑	๑,๒๐๐,๐๐๐.๐๐
ประจำจังหวัด	๒	๒	๒	๑	๑	๔๒๐๐๐.๐๐
รวม	**๒๕**	**๔๔**	**๔๔**	**๑๙**	**๒๕**	**๕,๒๐๕,๔๙๔.๐๐**

๑๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๙ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการผ่านช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้อยละ ๙๘.๔๖

๑) แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๑๗ ราย
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐ %

๒) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) จำนวน ๒๑๗ ราย
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๖๘ %

๓) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จำนวน ๒,๙๙๗ ราย
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๖๘ %
