



คำประกาศเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice)
ของระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์ : OCPB Mediate
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

คำประกาศเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัว (“ประกาศ”) นี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ท่านซึ่งเป็นผู้ใช้งานระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์ : OCPB Mediate (ซึ่งต่อไปในประกาศนี้ เรียกว่า “กิจกรรมการประมวลผล”) ได้ทราบและเข้าใจรูปแบบการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผย (“ประมวลผล”) ข้อมูลส่วนบุคคลที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งต่อไปในประกาศนี้ เรียกว่า “สคบ.” ดำเนินการ ในฐานะผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ในข้อมูลส่วนบุคคลที่เก็บรวบรวมจากท่านเพื่อการดำเนินการภายใต้กิจกรรมการประมวลผลนี้

สคบ. ได้มีการดำเนินโครงการพัฒนาระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์ : OCPB Mediate ขึ้นเพื่อยกระดับการบริการให้กับผู้บริโภคทุกกลุ่มเป้าหมาย การนำเทคโนโลยีการประชุมแบบออนไลน์ที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ได้อย่างสร้างสรรค์ในการบริการแก่ประชาชนตามนโยบายในการบริการภาครัฐวิถิใหม่ ทำให้การคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพเข้าถึงง่าย ใช้งานง่าย สะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่าย ที่สำคัญลดการเผชิญหน้าเพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้งระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ

ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์ : OCPB Mediate เป็นบริการผ่านช่องทาง Website ของ สคบ. โดยผู้บริโภคที่ต้องการร้องเรียนสินค้าหรือบริการสามารถเข้าไปกรอกข้อมูลการร้องเรียนที่เว็บไซต์ <https://complaint.ocpb.go.th> หรือ Mobile Application “OCPB Connect” เพียงกรอกละเอียดเรื่องราวร้องเรียน และเลือกช่องทางการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์ ทางเจ้าหน้าที่จะทำการติดต่อนัดหมายผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนทางโทรศัพท์หรืออีเมลที่แจ้งไว้ เพื่อทำการนัดหมาย วัน-เวลาที่ตรงกัน จากนั้น ระบบจะส่งอีเมลแจ้งเตือน วัน-เวลาดนัดหมาย และแจ้งเตือนอีกครั้งเมื่อใกล้ถึงวันนัดหมาย ซึ่งคู่กรณีจะได้รับรหัสที่สามารถเข้าสู่ระบบ <https://ocpbmediate.ocpb.go.th> ตามวัน-เวลาที่นัดหมายพร้อม ๆ กัน โดยมีเจ้าหน้าที่ สคบ. เป็นผู้ดำเนินการไกล่เกลี่ยจนบรรลุข้อตกลง บันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรส่งให้ทั้ง 2 ฝ่าย ผ่านอีเมลอีกครั้ง ซึ่งเป็นบริการที่ง่าย รวดเร็ว ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และตอบสนองนโยบาย เว้นระยะห่างทางสังคม ได้เป็นอย่างดี และ สคบ. ยังให้ความสำคัญกับการคุ้มครองการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) เพื่อความปลอดภัย ซึ่งจะช่วยลดความกังวลในการรับบริการจาก สคบ. ได้เป็นอย่างดี

ทั้งนี้ สคบ. ดำเนินการเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน ดังนี้

1. ฐานกฎหมายในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล

1.1. สคบ. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของท่านภายใต้ฐาน ดังต่อไปนี้

ความจำเป็นเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ได้แก่

1. พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

2. พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545

3. ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอม

ข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค พ.ศ. 2559

2. วัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

สคบ. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเพื่อวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

2.1 เพื่อการลงทะเบียน การยืนยันตัวตน การสมัครใช้บริการ

2.2 การใช้อำนาจตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติขายตรง

และตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545

2.2.1 เพื่อเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (โดยเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน)

2.2.2 เพื่อเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (โดยคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จาก
ผู้บริโภคเฉพาะด้าน)

3. ข้อมูลส่วนบุคคลที่ สคบ. เก็บรวบรวมและใช้

เพื่อวัตถุประสงค์ตามที่ได้แจ้งในข้อ 2. สคบ. เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของท่านดังรายการต่อไปนี้

3.1 แหล่งข้อมูลและรายการข้อมูลส่วนบุคคลที่เก็บรวบรวม มีดังนี้

แหล่ง/วิธีการเก็บรวบรวม	รายการข้อมูลส่วนบุคคล
1. เก็บข้อมูลจากท่านโดยตรง ผ่านระบบ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์ : OCPB Mediate	ชื่อ นามสกุล วัน เดือน ปีเกิด เพศ อายุ เลขบัตร ประจำตัวประชาชน รหัสหลังบัตรประชาชน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ สัญชาติ
2. เก็บโดยการใช้เทคโนโลยีตรวจจับหรือ ติดตามพฤติกรรมการใช้งานของท่าน	Cookie data, IP address, Application Logging, Device ID, Browsing history

3.2 จุดประสงค์การใช้งานข้อมูลส่วนบุคคล

จุดประสงค์ในการใช้ข้อมูล	รายการข้อมูลส่วนบุคคลที่ใช้
1. เพื่อการลงทะเบียน เพื่อการยืนยันตัวตน เพื่อการสมัครใช้บริการ	ชื่อ นามสกุล วัน เดือน ปีเกิด เพศ เลขบัตรประจำตัว ประชาชน รหัสหลังบัตรประชาชน ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ อีเมล

<p>2. เพื่อใช้อำนาจทางกฎหมายที่ สคบ. มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการตามภารกิจดังปรากฏในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545</p>	<p>ชื่อ นามสกุล เลขบัตรประจำตัวประชาชน เชื้อชาติ สัญชาติ เพศ อายุ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล อาชีพ รายได้</p>
--	--

4. การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

4.1 สคบ. เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่านต่อบุคคลหรือนิติบุคคลดังต่อไปนี้

4.1.1 เจ้าหน้าที่ของ สคบ. คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามกฎหมายของ สคบ. เท่าที่จำเป็น เพื่อการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้ร้องทุกข์และผู้ถูกร้องทุกข์

5. สิทธิตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ของท่าน

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านอยู่ในความควบคุมของท่านได้มากขึ้น โดยท่านสามารถใช้สิทธิตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เมื่อพบบัญญัติในส่วนที่เกี่ยวกับสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีผลใช้บังคับ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 สิทธิในการเข้าถึง รับสำเนาและขอให้เปิดเผยที่มาของข้อมูลส่วนบุคคลของท่านที่ สคบ. เก็บรวบรวมอยู่ เว้นแต่กรณีที่ สคบ. มีสิทธิปฏิเสธคำขอของท่านตามกฎหมายหรือคำสั่งศาล หรือกรณีที่คำขอของท่านจะมีผลกระทบที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อสิทธิและเสรีภาพของบุคคลอื่น

5.2 สิทธิในการขอแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลของท่านที่ไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน เพื่อให้มีความถูกต้อง เป็นปัจจุบัน สมบูรณ์ และไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด

5.3 สิทธิในการขอให้ระงับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านในกรณีหนึ่งกรณีใดดังต่อไปนี้

5.3.1 เมื่ออยู่ในช่วงเวลาที่ สคบ. ทำการตรวจสอบตามคำร้องขอของท่านให้แก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลของท่านให้ถูกต้อง สมบูรณ์และเป็นปัจจุบัน

5.3.2 ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านถูกเก็บรวบรวม ใช้หรือเปิดเผยโดยมิชอบด้วยกฎหมาย

5.3.3 เมื่อข้อมูลส่วนบุคคลของท่านหมดความจำเป็นในการเก็บรักษาไว้ตามวัตถุประสงค์ สคบ. ได้แจ้งไว้ในการเก็บรวบรวม แต่ท่านประสงค์ให้ สคบ. เก็บรักษาข้อมูลนั้นต่อไปเพื่อประกอบการใช้สิทธิตามกฎหมายของท่าน

5.3.4 เมื่ออยู่ในช่วงเวลาที่ สคบ. กำลังพิสูจน์ให้ท่านเห็นถึงเหตุอันชอบด้วยกฎหมายในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน หรือตรวจสอบความจำเป็นในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเพื่อประโยชน์สาธารณะ อันเนื่องมาจากการที่ท่านได้ใช้สิทธิคัดค้านการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

5.4 สิทธิในการคัดค้านการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน เว้นแต่กรณี
ที่ สคบ. มีเหตุในการปฏิเสธคำขอของท่านโดยชอบด้วยกฎหมาย

6. ระยะเวลาในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล

สคบ. จะเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของท่านไว้ในระยะเวลาเท่าที่ข้อมูลนั้นยังมีความจำเป็น
ตามวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่านั้น ตามรายละเอียดที่ได้กำหนดไว้ในนโยบาย ประกาศ
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง หรือจนกว่าการดำเนินการจะแล้วเสร็จ ทั้งนี้ เมื่อพ้นระยะเวลาและข้อมูลส่วนบุคคลของ
ท่านสิ้นความจำเป็นตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวแล้ว สคบ. จะทำการลบ ทำลายข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน
หรือทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านไม่สามารถระบุตัวตนได้ต่อไป ตามรูปแบบและมาตรฐานการลบทำลาย
ข้อมูลส่วนบุคคลที่คณะกรรมการหรือกฎหมายจะได้ประกาศกำหนด อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่มีข้อพิพาท การใช้
สิทธิหรือคดีความอันเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน สคบ. ขอสงวนสิทธิในการเก็บรักษาข้อมูลนั้นต่อไป
จนกว่าข้อพิพาทนั้นจะไม่มีคำสั่งหรือคำพิพากษาถึงที่สุด

7. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล

สคบ. มีมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของท่านอย่างเหมาะสม
ทั้งในเชิงเทคนิคและการบริหารจัดการ เพื่อป้องกันมิให้ข้อมูลสูญหาย หรือมีการเข้าถึง ทำลาย ใช้
เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายและแนวปฏิบัติ
ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Policy) ของ สคบ.

นอกจากนี้ สคบ. ได้กำหนดให้มีนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลขึ้นโดยประกาศให้
ทราบกันโดยทั่วทั้งองค์กร พร้อมแนวทางปฏิบัติเพื่อให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยในการเก็บรวบรวม ใช้ และ
เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดยธำรงไว้ซึ่งความเป็นความลับ (Confidentiality) ความถูกต้องครบถ้วน
(Integrity) และสภาพพร้อมใช้งาน (Availability) ของข้อมูลส่วนบุคคล โดย สคบ. ได้จัดให้มีการทบทวน
นโยบายดังกล่าวรวมถึงประกาศนี้ในระยะเวลาตามที่เหมาะสม

8. การมีส่วนร่วมของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

สคบ. อาจเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลก็ต่อเมื่อได้รับคำร้องขอจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
ผู้สืบสิทธิ์ ทายาท ผู้แทนโดยชอบธรรม หรือผู้อนุบาลหรือผู้พิทักษ์ตามกฎหมาย โดยส่งคำร้องขอผ่านสำนักงาน
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ในกรณีที่เจ้าของข้อมูล ผู้สืบสิทธิ์ ทายาท ผู้แทนโดยชอบธรรม หรือผู้พิทักษ์ตามกฎหมายมี
การคัดค้านการจัดเก็บ ความถูกต้อง หรือการกระทำใด ๆ เช่น การแจ้งดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลส่วน
บุคคล สคบ. จะดำเนินการบนที่หลักฐานคำคัดค้านดังกล่าวไว้เป็นหลักฐานด้วย

ทั้งนี้ สคบ. อาจปฏิเสธสิทธิตามวรรคสองได้ตามกรณีที่มีกฎหมายกำหนด หรือในกรณีที่ข้อมูล
ส่วนบุคคลของท่านถูกทำให้ไม่ปรากฏชื่อหรือสิ่งบอกลักษณะอันสามารถระบุตัวท่านได้

9. ความรับผิดชอบของบุคคลซึ่งประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล

สคบ. ได้กำหนดให้ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ เจ้าหน้าที่จ้างเหมาบริการ เฉพาะผู้ที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องในการจัดเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของกิจกรรมการประมวลผลนี้เท่านั้นที่จะสามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของท่านได้ โดย สคบ. จะดำเนินการให้ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ เจ้าหน้าที่จ้างเหมาบริการ ปฏิบัติตามประกาศนี้อย่างเคร่งครัด

10. การเปลี่ยนแปลงแก้ไขคำประกาศเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัว

ในการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงประกาศนี้ สคบ. อาจพิจารณาแก้ไขเปลี่ยนแปลงตามที่เหมาะสม และ จะ ทำ การ แจ้ง ให้ ท่าน ทราบ ผ่าน ช่อง ทาง เว็บ ไซ ต์ www.ocpb.go.th <https://ocpbmediate.ocpb.go.th> หรือ Mobile Application “OCPB Connect” โดยมีวันที่ของเวอร์ชันล่าสุดกำกับอยู่ตอนท้าย อย่างไรก็ตามก็ดี สคบ. ขอแนะนำให้ท่านโปรดตรวจสอบเพื่อรับทราบประกาศฉบับใหม่อย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะก่อนที่ท่านจะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลแก่ สคบ.

โดยในการเข้าใช้งานบริการภายใต้กิจกรรมการประมวลผลนี้ของท่าน ถือเป็นารับทราบตามข้อตกลงในประกาศนี้ ทั้งนี้ โปรดหยุดการใช้งานหากท่านไม่เห็นด้วยกับข้อตกลงในประกาศฉบับนี้ หากท่านยังคงใช้งานต่อไปภายหลังจากที่ประกาศนี้มีการแก้ไขและนำขึ้นประกาศในช่องทางข้างต้นแล้ว จะถือว่าท่านได้รับทราบการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวแล้ว

11. การติดต่อสอบถาม

ท่านสามารถติดต่อสอบถามเกี่ยวกับประกาศฉบับนี้ได้ที่

11.1 ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล (Data Controller)

- ชื่อ : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
- สถานที่ติดต่อ : เลขที่ 120 หมู่ 3 อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 5 ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210
- ช่องทางการติดต่อ : consumer@ocpb.mail.go.th , Call Center : 1166

11.2 เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Officer :DPO)

- ชื่อ : สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ , กองกฎหมายและคดี ส่วนกฎหมาย
- สถานที่ติดต่อ : เลขที่ 120 หมู่ 3 อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 5 ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210
- ช่องทางการติดต่อ : 0 2143 0430 , 0 2141 3418