

ผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักนายกรัฐมนตรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

รายงานเดือนเมษายน ๒๕๖๔

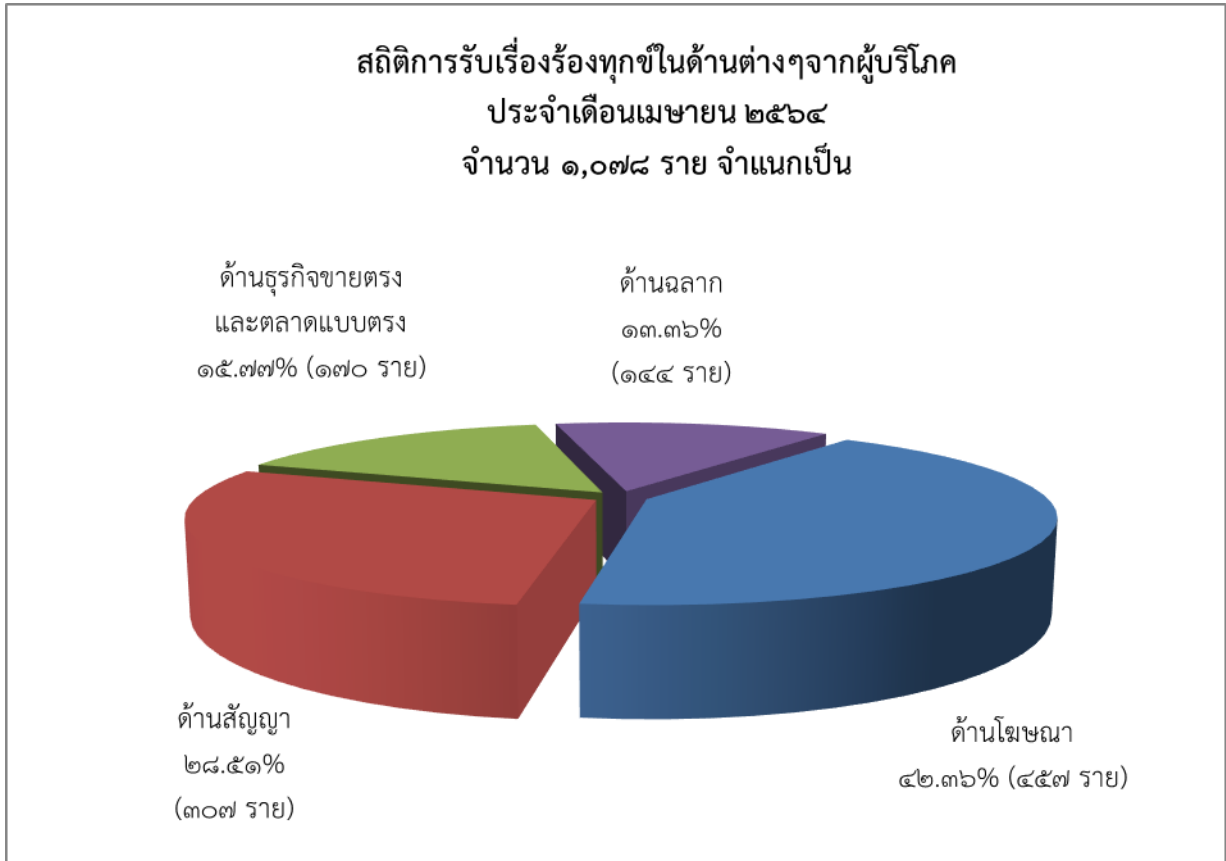
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ รวมทั้งนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาล ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ สรุปได้ ดังนี้

๑. การรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลาง)

๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจัดให้มีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำหรับให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อสินค้าหรือบริการ รวมทั้งให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ทางไปรษณีย์ ทางเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค www.ocpb.go.th นอกจากนี้ประชาชนสามารถขอรับแบบฟอร์มร้องทุกข์ได้ที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ซึ่งในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ได้รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑,๐๗๘ ราย โดยมีรายละเอียดดังนี้

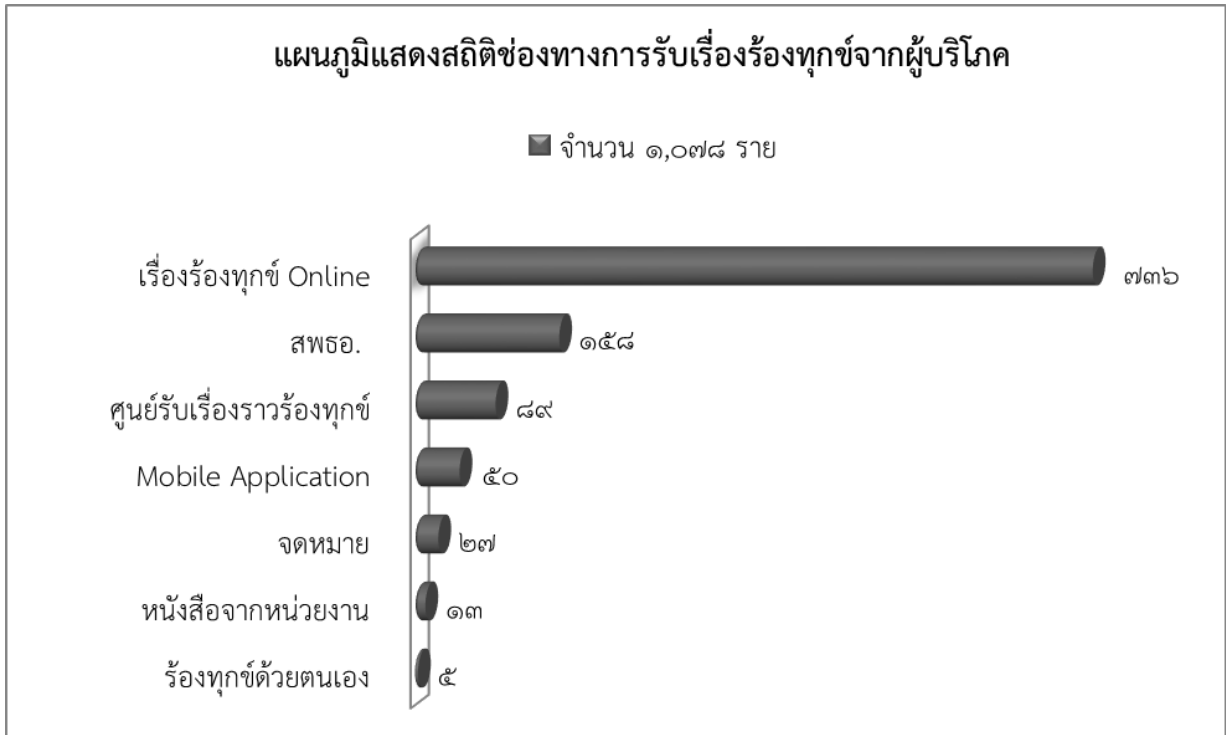
ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (ราย)
ด้านโฆษณา	๔๕๗
ด้านสัญญา	๓๐๗
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑๗๐
ด้านฉลาก	๑๔๔

แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔

ช่องทางเรื่องร้องทุกข์ : สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้

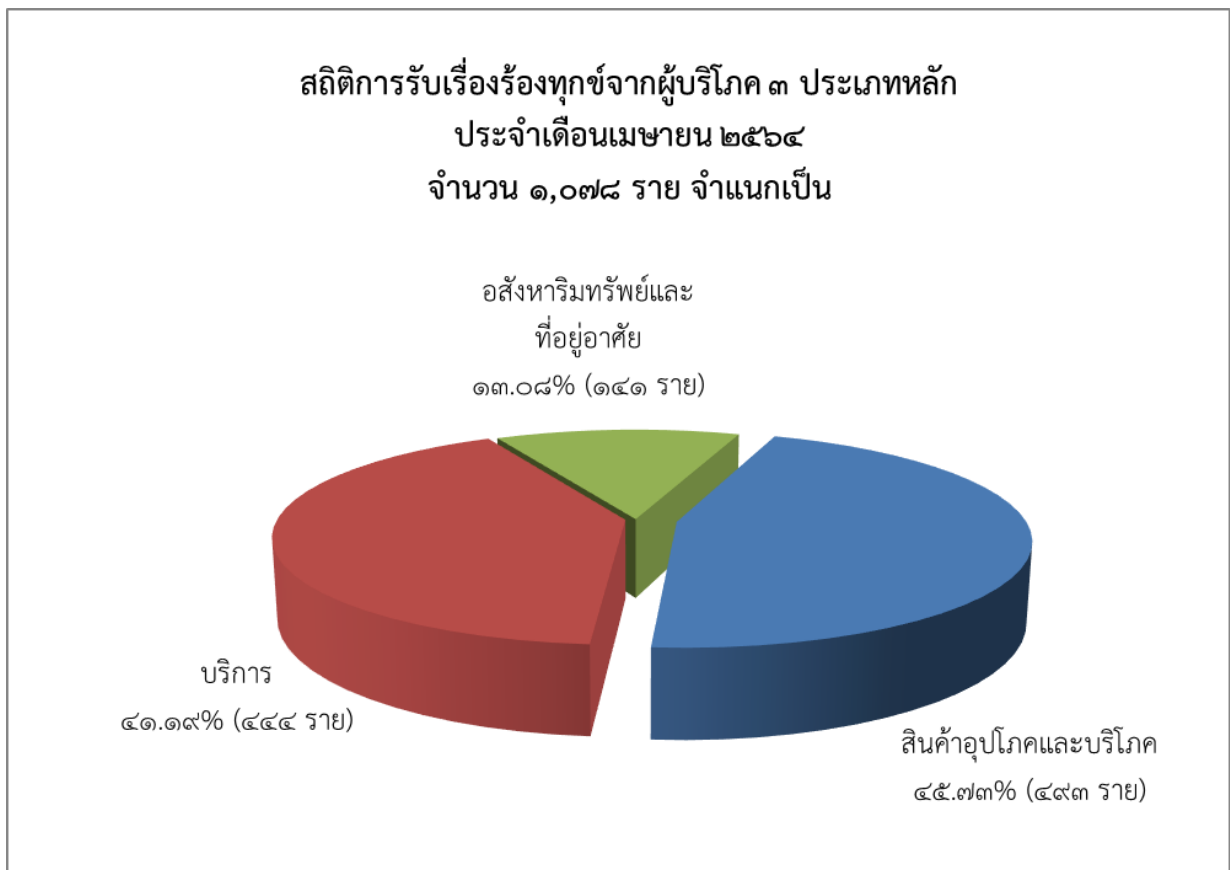


ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔

๑.๒ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องทุกข์ประเภทหลัก จำนวน ๓ ประเภท ได้แก่ ๑) สินค้าอุปโภคและบริโภค ๒) อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย และ ๓) บริการ ซึ่งในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ ทั้ง ๓ ประเภทหลัก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทหลัก	เดือนเมษายน ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ (%)
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๔๙๓	๔๕.๗๓
บริการ	๔๔๔	๔๑.๑๙
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑๔๑	๑๓.๐๘
รวม	๑,๐๗๘	๑๐๐

แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๓ ประเภทหลัก

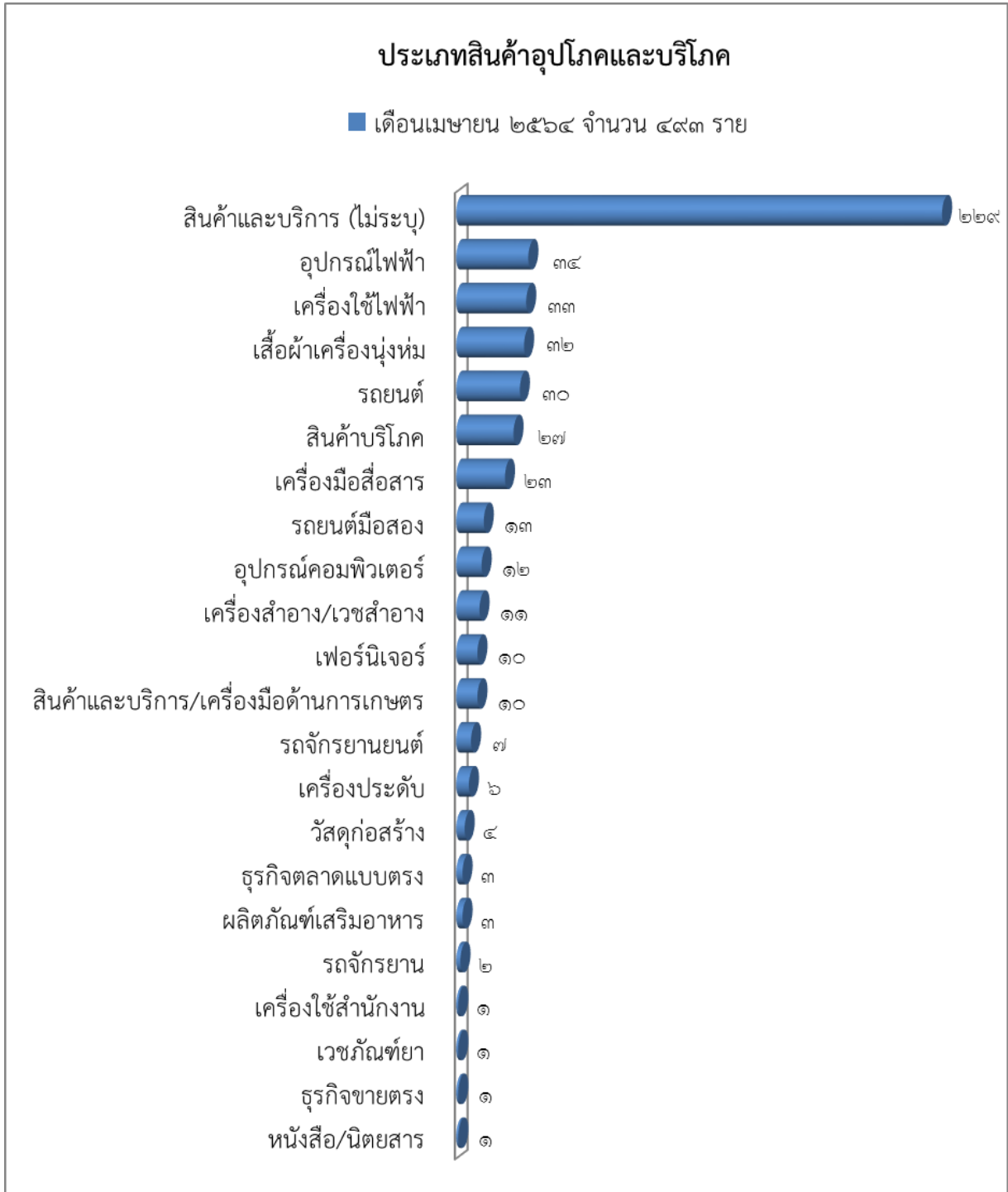


ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ จากสถิติในแผนภูมิ พบว่า ประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๔๙๓ ราย (๔๕.๗๓%) รองลงมา คือ บริการ จำนวน ๔๔๔ ราย (๔๑.๑๙%) และอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๑๔๑ ราย (๑๓.๐๘%) ซึ่งแบ่งประเภทเรื่องร้องทุกข์ต่าง ๆ ได้ดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

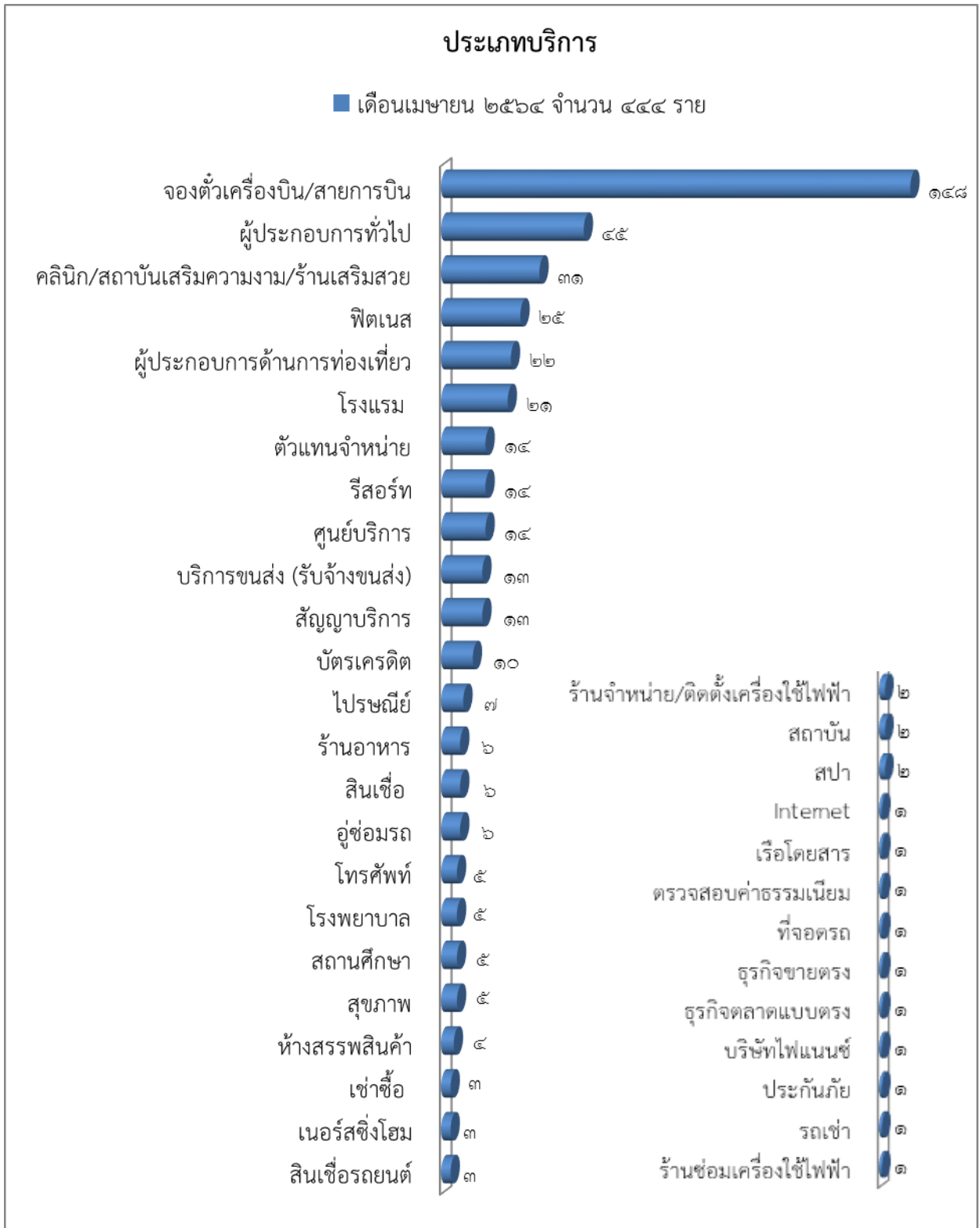


ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) จำนวน ๒๒๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๔๕ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

๒. ประเภทบริการ

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

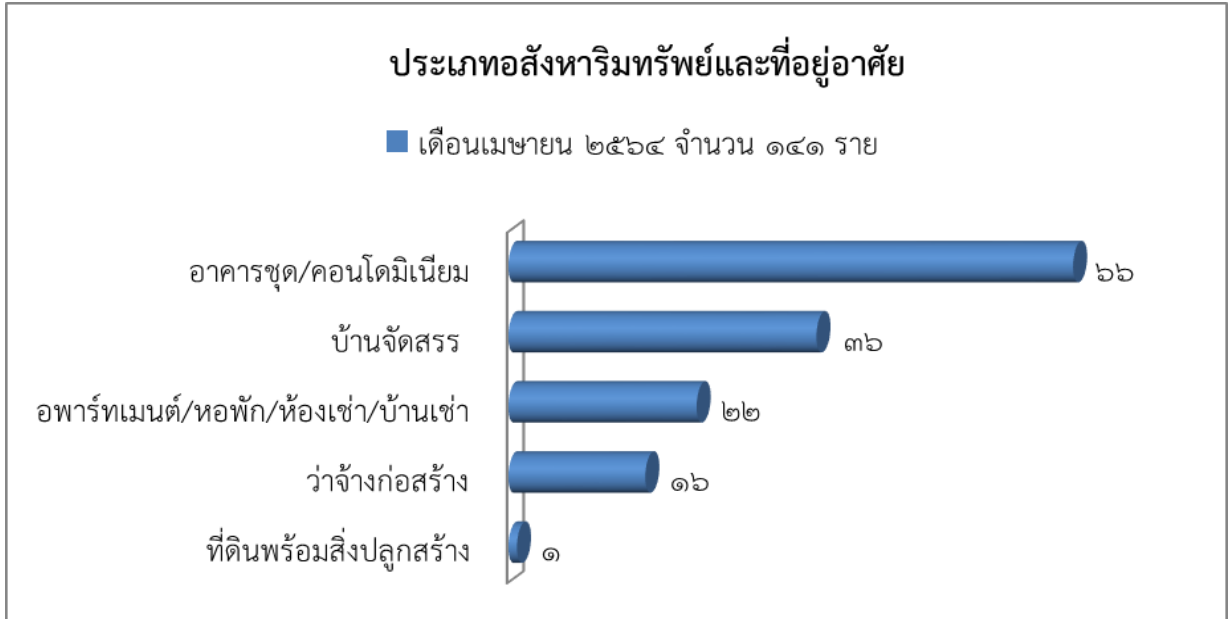


ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตัวเครื่องบิน/สายการบิน จำนวน ๑๔๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอคืนค่าโดยสาร

๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



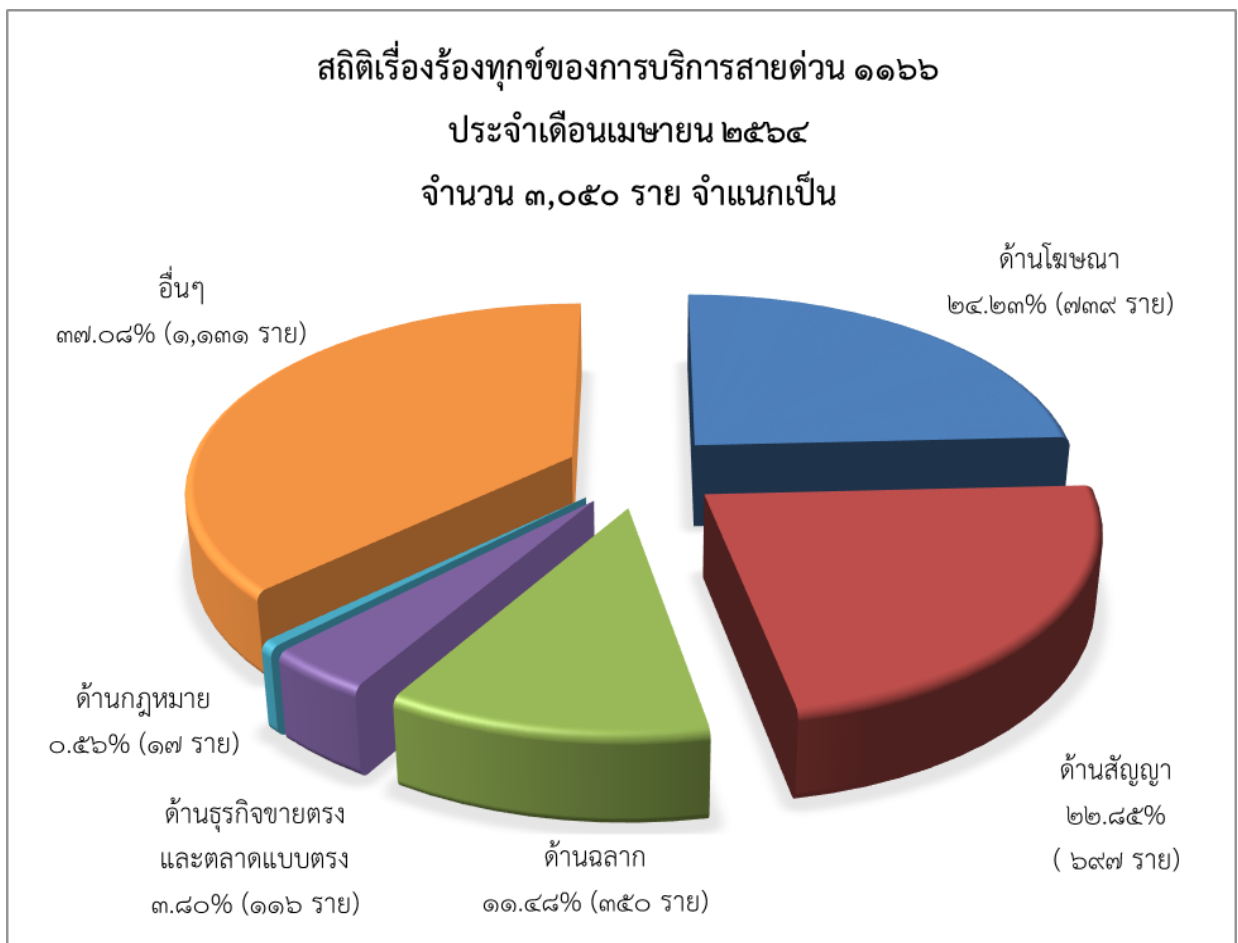
ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม จำนวน ๖๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๘๑ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน

๑.๓ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจัดให้มีการขอรับคำปรึกษาและแจ้งเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ โดยมีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์และขอรับคำปรึกษา จำนวน ๓,๐๕๐ ราย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (ราย)
ด้านโฆษณา	๗๓๙
ด้านสัญญา	๖๙๗
ด้านฉลาก	๓๕๐
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑๑๖
ด้านกฎหมาย	๑๗
อื่นๆ	๑,๑๓๑

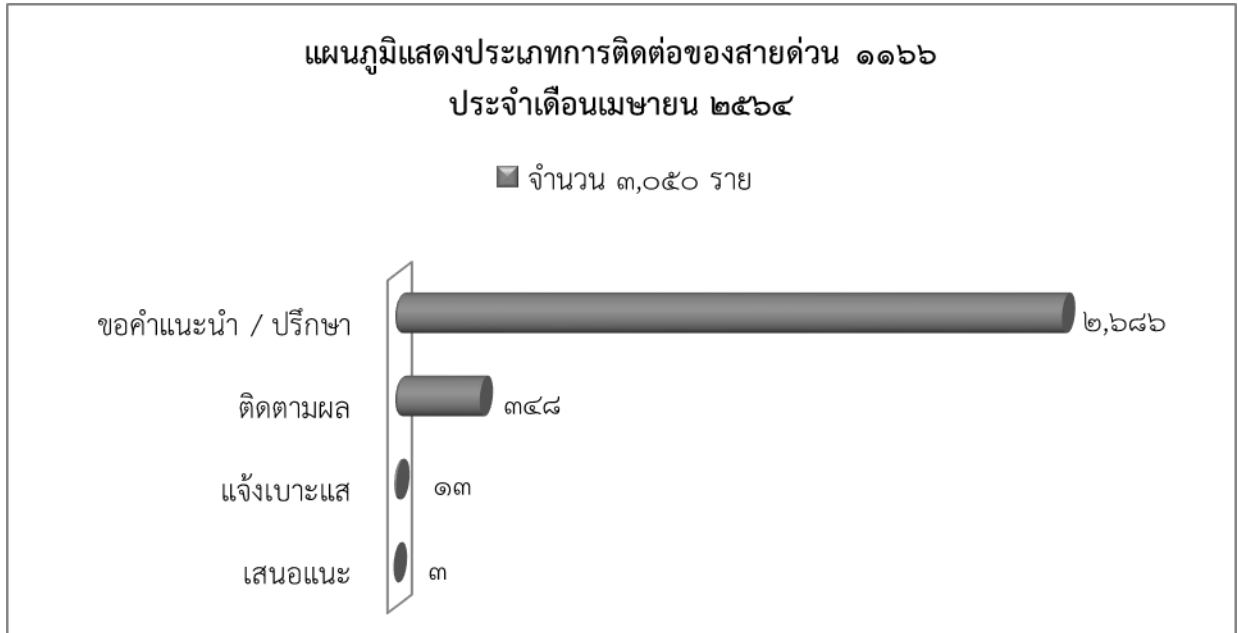
แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔

ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖: สามารถจำแนกประเภทเรื่องการติดต่อ ดังนี้

แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องการติดต่อการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



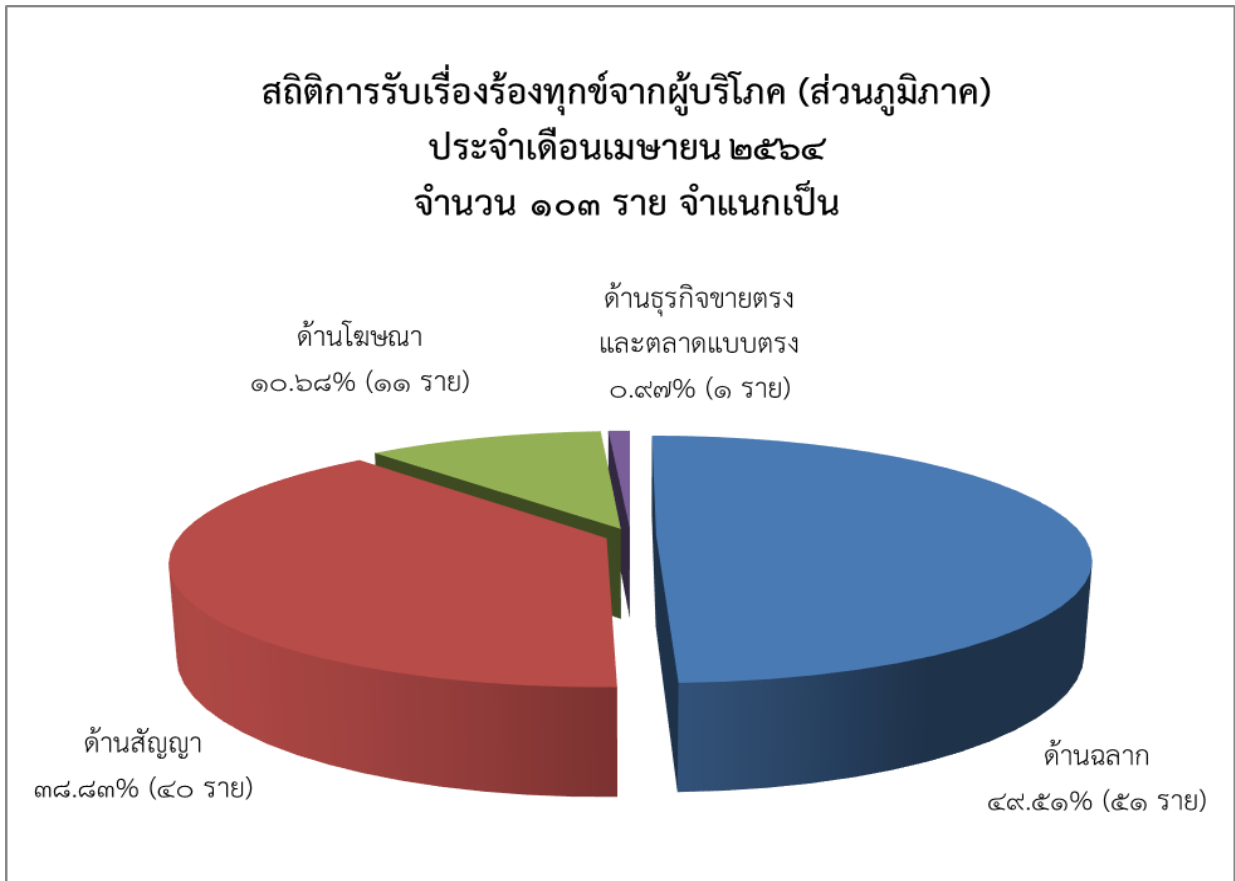
ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔

การรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนภูมิภาค)

๒.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ประสานงานกับคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ๗๖ จังหวัด ขอความร่วมมือในการรายงานผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบ สรุปได้ดังนี้
ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ได้รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑๐๓ ราย ได้แก่

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (ราย)
ด้านฉลาก	๕๑
ด้านสัญญา	๔๐
ด้านโฆษณา	๑๑
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑
รวม	๑๐๓

แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ จากสถิติในแผนภูมิ พบว่า ประเภทเรื่องร้องทุกข์ที่เข้ามามากที่สุดคือ ด้านฉลาก จำนวน ๕๑ ราย (๔๙.๕๑%) รองลงมาคือ ด้านสัญญา จำนวน ๔๐ ราย (๓๘.๘๓%) ด้านโฆษณา จำนวน ๑๑ ราย (๑๐.๖๘%) และด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง จำนวน ๑ ราย (๐.๙๗%)

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลาง)

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒๐๑ เรื่อง ผู้บริโภค จำนวน ๒๗๗ ราย เป็นเงิน ๒๖,๓๖๓,๖๗๓.๔๔ บาท (ยี่สิบหกล้านสามแสนหกหมื่นสามพันหกร้อยเจ็ดสิบสามบาทสี่สิบสี่สตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการ	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
๑. การเจรจาไกล่เกลี่ยได้ข้อยุติ	๖๙	๖๙	๒,๓๗๑,๖๖๗.๙๘
ด้านสัญญา	๒๑	๒๑	๒,๓๑๑,๖๓๙.๙๖
ด้านฉลาก	๑๙	๑๙	๔,๒๑๐.๖๒
ด้านโฆษณา	๙	๙	๓,๙๕๘.๐๐
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๒๐	๒๐	๕๑,๘๙๙.๔๐
๒. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ	๘๑	๘๑	-
ด้านสัญญา	๒๔	๒๔	-
ด้านฉลาก	๕๑	๕๑	-
ด้านโฆษณา	๖	๖	-
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
๓. เสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๓๘	๕๒	-
ด้านสัญญา	-	-	-
ด้านฉลาก	-	-	-
ด้านโฆษณา	๓๘	๕๒	-
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
๔. ส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดี	๗	๑๐	๓,๙๗๖,๑๐๗.๐๐
ด้านสัญญา	๔	๗	๓,๘๘๑,๓๑๗.๐๐
ด้านฉลาก	๒	๒	๑๖,๐๐๐.๐๐
ด้านโฆษณา	๑	๑	๗๘,๗๙๐.๐๐
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-

การดำเนินการ	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
๕. ศาลมีคำพิพากษาให้ผู้ประกอบธุรกิจ ชำระค่าเสียหาย ให้ผู้บริโภค	๒	๓๗	๑,๘๙๖,๕๐๗.๐๐
ด้านสัญญา	๑	๓	๑,๓๖๖,๖๒๐.๐๐
ด้านฉลาก	-	-	-
ด้านโฆษณา	๑	๓๔	๕๒๙,๘๘๗.๐๐
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
๖. ดำเนินการบังคับคดีตามคำพิพากษา	-	-	-
ด้านสัญญา	-	-	-
ด้านฉลาก	-	-	-
ด้านโฆษณา	-	-	-
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
๗. ดำเนินการตาม พรบ. ล้มละลาย	-	-	-
ด้านสัญญา	-	-	-
ด้านฉลาก	-	-	-
ด้านโฆษณา	-	-	-
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
๘. อื่น ๆ (ยุติเรื่อง, ถอนเรื่อง, คดีสิ้นสุด)	๔	๒๘	๒๒,๐๙๕,๔๙๘.๔๖
ด้านสัญญา	๒	๒๓	๒๐,๘๕๔,๘๔๒.๔๖
ด้านฉลาก	-	-	-
ด้านโฆษณา	๒	๕	๑,๒๔๐,๖๕๖.๐๐
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
รวม	๒๐๑	๒๗๗	๓๐,๓๓๙,๗๘๐.๔๔

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการ
ในปีงบประมาณที่ผ่านมาด้วย)

การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนภูมิภาค)

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ได้แก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๔๗ เรื่อง ผู้บริโภค จำนวน ๔๗ ราย รายละเอียดดังนี้

เรื่องที่ร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวน (บาท)
๑. เจรจาไกล่เกลี่ยได้ข้อยุติ	-	-	-
ด้านโฆษณา	-	-	-
ด้านฉลาก	-	-	-
ด้านสัญญา	-	-	-
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
๒. ยุติเรื่อง	๑๑	๑๑	-
ด้านโฆษณา	-	-	-
ด้านฉลาก	๙	๙	-
ด้านสัญญา	๒	๒	-
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
๓. ส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	-	-	-
ด้านโฆษณา	-	-	-
ด้านฉลาก	-	-	-
ด้านสัญญา	-	-	-
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
๔. ส่งดำเนินคดี	-	-	-
ด้านโฆษณา	-	-	-
ด้านฉลาก	-	-	-
ด้านสัญญา	-	-	-
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
๕. อื่นๆ (ให้คำปรึกษา/แนะนำ)	๓๖	๓๖	-
ด้านโฆษณา	-	-	-
ด้านฉลาก	๑๖	๑๖	-
ด้านสัญญา	๑๙	๑๙	-
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑	๑	-

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ได้รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวน (คดี)	จำนวน (ราย)
* กรณีเรื่องการโฆษณา		
รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๖	๒๓
จำนวนค่าเสียหาย	๑,๒๑๖,๗๖๖.๐๑ บาท	
* กรณีเรื่องฉลาก		
รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๓	๓
จำนวนค่าเสียหาย	๓๕๐,๕๐๐.๐๐ บาท	
* กรณีเรื่องสัญญา		
รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๘	๑๖๗
จำนวนค่าเสียหาย	๕๑,๘๙๖,๑๒๒.๒๗ บาท	
* กรณีเรื่องธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง		
รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	-	-
จำนวนค่าเสียหาย	-	
* กรณีสำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด		
รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	-	-
จำนวนค่าเสียหาย	-	
รวม	๑๗	๑๙๓
รวมจำนวนค่าเสียหาย	๕๓,๔๖๓,๓๘๘.๒๘ บาท	

๔. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ได้มีการดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

กรณีความผิด	จำนวน (คดี)	จำนวน (ราย)
* ด้านโฆษณา		
จำนวนผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค	๒	๒
จำนวนค่าเสียหาย		๑๒๐,๐๐๐ บาท
* ด้านฉลาก		
จำนวนผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค	-	-
จำนวนค่าเสียหาย		-
* ด้านสัญญา		
จำนวนผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค	-	-
จำนวนค่าเสียหาย		-
* ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง		
จำนวนผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค		
จำนวนค่าเสียหาย		
* กรณีขัดหนังสือเรียก (ไม่มาให้ถ้อยคำตามหนังสือเรียก)		
จำนวนผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค	๓	๓
จำนวนค่าเสียหาย		๖๐,๐๐๐ บาท
รวม	๕	๕
รวมจำนวนค่าเสียหาย		๑๘๐,๐๐๐ บาท

๕. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล
ซึ่งในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ชื่อจำเลย	ผลการดำเนินการ ยึด - อายัด	จำนวนผู้บริโภค (ราย)
หจก. บุศยรัตน์ ที่ ๑ นางบุษยา ยอดบางเตย ที่ ๒ คดีหมายเลขแดงที่ ๗๗๗/๒๕๕๑ ศาลจังหวัดเชียงใหม่	อายัดสิทธิเรียกร้อง	๑
จำนวนเงิน (บาท) ที่ยึด-อายัด	๒,๔๒๙,๔๒๖.๖๑ บาท	
บริษัท เซียร์ร่า โปรเจกส์ จำกัด คดีหมายเลขแดงที่ ผบ ๓๒๘๔/๒๕๖๒ ศาลแพ่ง	ยึดกรรมสิทธิ์ห้อง ชุดและที่ดิน	๓๖
จำนวนเงิน (บาท) ที่ยึด-อายัด	๑๗,๗๖๒,๙๖๐.๐๐ บาท	
รวมจำนวนเงิน (บาท) ที่ยึด-อายัด	๒๐,๑๙๒,๓๘๖.๖๑ บาท	

**๖. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง
และธุรกิจตลาดแบบตรง**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ จำนวน ๑๗ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๑๒ ราย ได้แก่

๑. บริษัท อินวิโก้ เวิลด์ไวด์ จำกัด
๒. บริษัท มาสเตอร์โกลบอล (ไทยแลนด์) จำกัด
๓. บริษัท แม็กซีโฟน ไลฟ์สไตล์ (ประเทศไทย) จำกัด
๔. บริษัท เอ พี อินเตอร์กรุ๊ป ๔๒๘๙ จำกัด
๕. บริษัท ัญญโฮสเทล ข้าวไทย จำกัด
๖. บริษัท อินโนฟาร์ม เน็ตเวิร์ค จำกัด
๗. บริษัท คารา เซ็นเตอร์ จำกัด
๘. บริษัท มหัทศจรีย์แห่งบุญ จำกัด
๙. บริษัท อีซีแคร์ เวลเนส จำกัด
๑๐. บริษัท จีเอฟเนเจอร์ไลฟ์ จำกัด
๑๑. บริษัท ไอแม็กซีโกลบอล จำกัด
๑๒. บริษัท โอเค แสปรี่ จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๕ ราย ได้แก่

๑. บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด
๒. บริษัท วี วิสตอม วินเนอร์ (ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัท บีเอ็มดับเบิลยู (ประเทศไทย) จำกัด
๔. บริษัท ซ้อปปิ้ง สเตชั่น จำกัด
๕. บริษัท ซังออนอเร็ (กรุงเทพ) จำกัด

**๗. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ
(ส่วนกลาง)**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการติดตามตรวจสอบพฤติการณ์ของผู้ประกอบการด้านต่างๆ ได้แก่ ผู้ประกอบการที่ดำเนินการโฆษณา ผู้ประกอบการที่เป็นผู้ผลิต ผู้ส่งหรือนำเข้า และผู้จำหน่ายสินค้าและบริการ ตรวจสอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและหลักฐานการรับเงิน และผู้ประกอบการขายตรงและตลาดแบบตรง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันปราบปรามการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ซึ่งในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๓ ราย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๕.๑ การตรวจสอบการโฆษณาได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๑ ราย ๖๑ ตัวอย่าง ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบการโฆษณา	๑ ราย ๖๑ ตัวอย่าง
- การตรวจสอบข้อความโฆษณาสินค้าและบริการทั่วไป รวมทั้งการโฆษณาขายห้องชุดในอาคารชุดและขายที่ดินพร้อมทั้งอาคาร ทางสื่ออินเทอร์เน็ต	๑ ราย ๖๑ ตัวอย่าง
พบว่า ถูกต้อง	๕๒ ตัวอย่าง
ไม่ถูกต้อง	๙ ตัวอย่าง

๕.๒ การตรวจสอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๒ ราย

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๒ ราย
- การตรวจสอบผู้ประกอบการขายตรง	๒ ราย
พบว่า ถูกต้อง	- ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย
อยู่ระหว่างตรวจสอบ	๒ ราย

**การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ
(ส่วนภูมิภาค)**

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ จำนวน ๒๕ ราย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทัวไป	จำนวน	๒๔	ราย
๒. การตรวจสอบด้านสัญญา	จำนวน	-	ราย
๓. การตรวจสอบโฆษณา	จำนวน	-	ราย
๔. การตรวจสอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	จำนวน	๑	ราย

ดังรายละเอียดต่อไปนี้

การตรวจสอบ	จำนวน	
๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทัวไป	๒๔	ราย
* การตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก (ตรวจสอบ ณ สถานประกอบการของผู้ประกอบการ)	๒๔	ราย
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
- การตรวจสอบเพื่อให้คำแนะนำกับผู้ประกอบการในการประกอบธุรกิจ	๒๔	ราย
๒. การตรวจสอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑	ราย
* การตรวจสอบเข้าข่ายเป็นธุรกิจขายตรงหรือตลาดแบบตรงหรือไม่	๑	ราย
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
- การตรวจสอบเพื่อให้คำแนะนำกับผู้ประกอบการในการประกอบธุรกิจ	๑	ราย

๘. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค ในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	จำนวน
๑. งานประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๒๓ เรื่อง
- การผลิต infographic	๒๒ เรื่อง
- สื่อวีดิทัศน์/การผลิตสกู๊ปข่าว	๑ เรื่อง
๒. งานส่งเสริมและเผยแพร่ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๔,๕๐๐ แผ่น/เล่ม ๒๓๑ เรื่อง ๒๖ ข่าว ๒ ครั้ง - รายการ
- การเผยแพร่สื่อด้านการคุ้มครองผู้บริโภค สคบ. กับการคุ้มครองผู้บริโภค แผ่นพับ โปสเตอร์ วารสาร สคบ. ซีดี เผยแพร่ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๔,๕๐๐ แผ่น/เล่ม
- เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวผ่านทางโซเชียล ลงเว็บไซต์ของ สคบ. (www.ocpb.go.th) , Facebook สคบ. , Line สคบ. และ pantip.com	๒๑๔ เรื่อง
- บทความด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ผ่านเว็บไซต์ สคบ. (www.ocpb.go.th)	๔ เรื่อง
- ข่าวประชาสัมพันธ์	๕ ข่าว
- สื่อสิ่งพิมพ์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคทางสื่อต่าง ๆ (สถานีโทรทัศน์/วิทยุ/หนังสือพิมพ์/นิตยสาร)	๕ เรื่อง
- จัดส่งข่าว/บทความ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านหน่วยงานราชการทั่วประเทศ	-
- งานตรวจข่าวประจำวันที่เกี่ยวข้องกับ สคบ.	๒๑ ข่าว
- เป็นวิทยากรบรรยาย	๑ ครั้ง
- จัดบอร์ดเผยแพร่ประชาสัมพันธ์/ภาพกิจกรรม/งานออกแบบ	๘ เรื่อง
- จัดประชุมสัมมนา/ประชุมโฆษก/กิจกรรม	๑ ครั้ง
- การจัดนิทรรศการเผยแพร่ความรู้	-
๓. งานศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการฯ	- รายการ
- การนำเข้าข้อมูลข่าวสารทางราชการ ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์	-
- การบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	-

**๙. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/คณะกรรมการ
เฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ**

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ไม่มีการประชุม

คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ สคบ.

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ไม่มีการประชุม

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

๑. คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ จำนวน ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑.๑ เรื่องเพื่อพิจารณา

๑.๑.๑ ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเกี่ยวกับฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลากและกำหนดสินค้าให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ.

๑.๑.๒ ขอให้พิจารณาแต่งตั้งคณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองข้อความบนฉลากสินค้า

๑.๑.๓ ขอให้พิจารณาแต่งตั้งคณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า

๒. คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ไม่มีการประชุม

๓. คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ไม่มีการประชุม

๔. คณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ไม่มีการประชุม

๕. คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ จำนวน ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๕.๑ เรื่องเพื่อพิจารณา

๕.๑.๑ ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC

๕.๑.๒ ทหารหรือหลักเกณฑ์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ตามคำสั่งคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ

คณะอนุกรรมการคณะต่างๆ

๑. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ไม่มีการประชุม

๒. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ไม่มีการประชุม

๓. คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านโฆษณาและบริการ

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ไม่มีการประชุม

๔. คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองข้อความบนฉลากสินค้า

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ไม่มีการประชุม

๕. คณะอนุกรรมการวิชาการสินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัย

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ จำนวน ๒ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๕.๑ เรื่องสืบเนื่อง

๕.๑.๑ ความไม่ปลอดภัยจากสินค้าคลิปปหนีบหัวเข็มขัดนิรภัย

๕.๒ เรื่องเพื่อพิจารณา

๕.๒.๑ ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC

๕.๒.๒ ทหาหรือแนวทางการยื่นความประสงค์เพื่อขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC จำนวน ๑๑ บริษัท

๖. คณะอนุกรรมการกำหนดมาตรการเชิงป้องกันในการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภคนอสังหาริมทรัพย์

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ไม่มีการประชุม

๗. คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ไม่มีการประชุม

๘. คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคนำด้านการใช้บริการเวชกรรม ทันตกรรม และสถานเสริมความงาม

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ไม่มีการประชุม

๙. คณะอนุกรรมการติดตามสอดส่องและวินิจฉัยการโฆษณา

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ไม่มีการประชุม

๑๐. คณะอนุกรรมการป้องกันหรือระงับภัยความเสียหายหรืออันตรายอันจะเกิดขึ้นแก่ผู้บริโภค

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ไม่มีการประชุม

๑๑. คณะอนุกรรมการพิจารณาจัดทำร่างกฎ ระเบียบ ประกาศ และคำสั่ง ตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ไม่มีการประชุม

๑๒. คณะอนุกรรมการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ไม่มีการประชุม

๑๓. คณะอนุกรรมการติดตามสอดส่องและวินิจฉัยโฆษณาด้านการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ไม่มีการประชุม

๑๔. คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษาและจัดทำร่างกฎหมายว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจัดตั้งองค์กรที่มีความเป็นอิสระ อำนาจในการเป็นตัวแทนของผู้บริโภค และการสนับสนุนด้านการเงินจากรัฐตามมาตรา

๔๖ ของร่างรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช....

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ไม่มีการประชุม

๑๕. คณะอนุกรรมการศึกษาแนวทางการบังคับใช้กฎหมายตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ไม่มีการประชุม

๑๖. ผลการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด/คณะอนุกรรมการใกล้เคียง/คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิด

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ได้มีการประชุมของคณะอนุกรรมการต่างๆ ด้านการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งสิ้น ๖ ครั้ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

- การประชุมคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด จำนวน ๑ ครั้ง
- การประชุมคณะอนุกรรมการใกล้เคียงเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวน ๔ ครั้ง
- การประชุมคณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดฯ จำนวน ๑ ครั้ง

๑๗. คณะอนุกรรมการใกล้เคียงเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องราวร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๓๙ ครั้ง เรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๘๐ เรื่อง ผู้ร้อง จำนวน ๙๐ ราย ไกล่เกลี่ยสำเร็จ จำนวน ๕๓ เรื่อง ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ จำนวน ๓๗ เรื่อง และจำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย ๒,๒๙๔,๕๑๑.๐๐ บาท (สองล้านสองแสนเก้าหมื่นสี่พันห้าร้อยสิบเอ็ดบาทถ้วน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการ ไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์ จากผู้บริโภค	การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท					จำนวนเงิน ที่ได้รับการชดเชย (บาท)
	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	
ด้านยานยนต์	๓	๓	๓	-	๓	-
ชุดที่ ๑	๙	๒๑	๒๑	๘	๑๓	๙๗๔,๕๗๗.๐๐
ชุดที่ ๒	๙	๒๗	๒๗	๒๐	๗	๘๕๓,๙๕๖.๐๐
ชุดที่ ๓	๗	๑๐	๑๐	๗	๓	๘๔,๒๐๐.๐๐
ชุดที่ ๔	๒	๒	๔	๒	๒	๑๓,๕๒๘.๐๐
ชุดที่ ๕	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๖	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๗	๙	๒๕	๒๕	๑๖	๙	๓๖๘,๒๕๐.๐๐
ด้านเวชกรรม ทันตกรรม สถานเสริมความงาม	-	-	-	-	-	-
รวม	๓๙	๘๘	๙๐	๕๒	๓๖	๒,๒๙๔,๕๑๑.๐๐

๑๐. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ผู้รับบริการแสดงความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

- | | |
|--|---------------|
| ๑) แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม | จำนวน ๘๔ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐% | |
| ๒) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) | จำนวน ๑๙๗ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐% | |
| ๓) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ | จำนวน ๖๖๘ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๓๑% | |
