



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
(เดือนมิถุนายน ๒๕๖๓)



● ประเภทการร้องทุกข์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องทุกข์ประเภทหลักจำนวน ๘ ประเภท ได้แก่

๑. อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย
๒. สินค้าอุปโภคและบริโภค
๓. บริการ
๔. ยานพาหนะ
๕. การท่องเที่ยว/การเดินทาง
๖. ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์
๗. สถานศึกษา
๘. สิ่งแวดล้อม

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

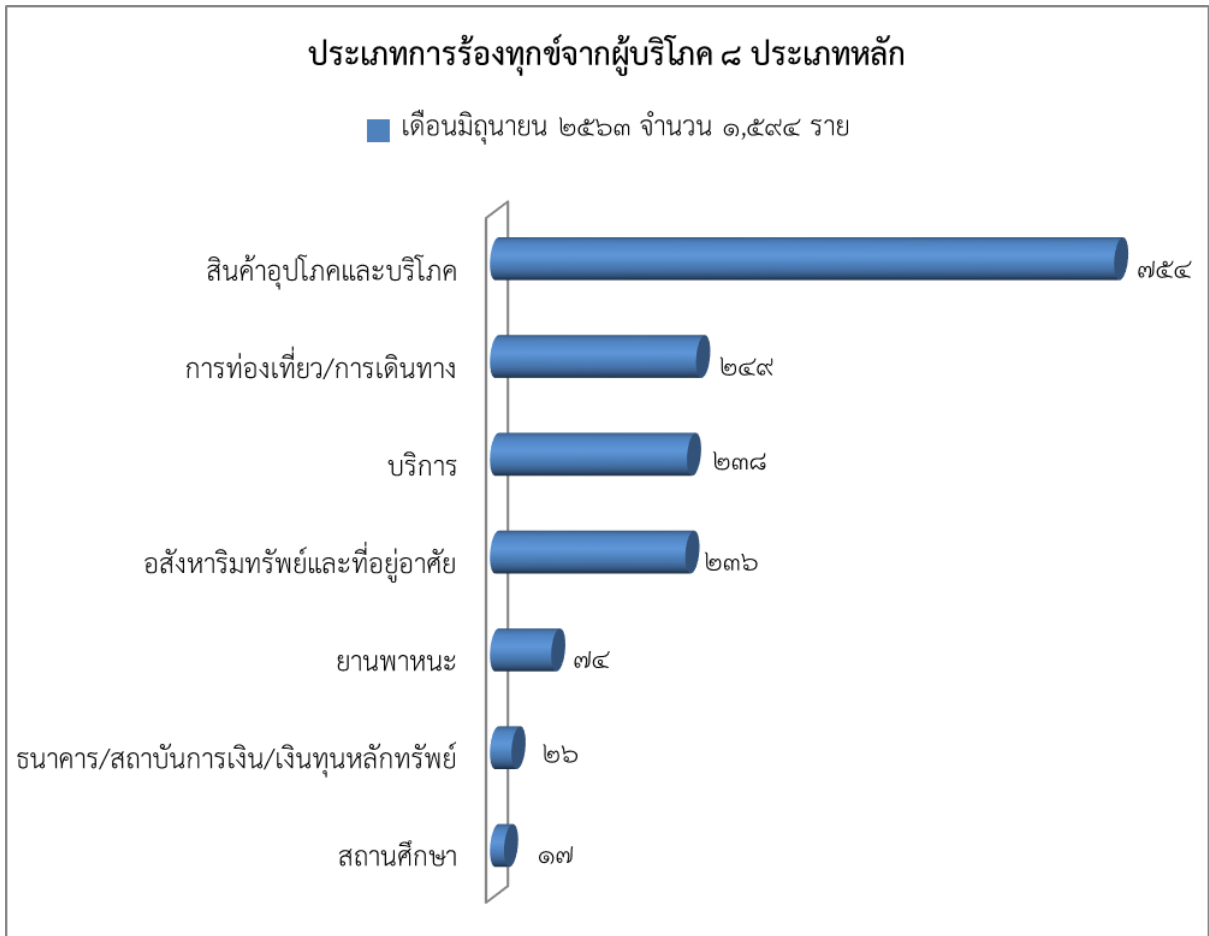
ประเภทหลัก	เดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๗๕๔	๔๗.๓๐
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๒๔๙	๑๕.๖๒
บริการ	๒๓๘	๑๔.๙๓
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๒๓๖	๑๔.๘๑
ยานพาหนะ	๗๔	๔.๖๔
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๒๖	๑.๖๓
สถานศึกษา	๑๗	๑.๐๗
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
รวม	๑,๕๙๔	๑๐๐

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๗๕๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓๐



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

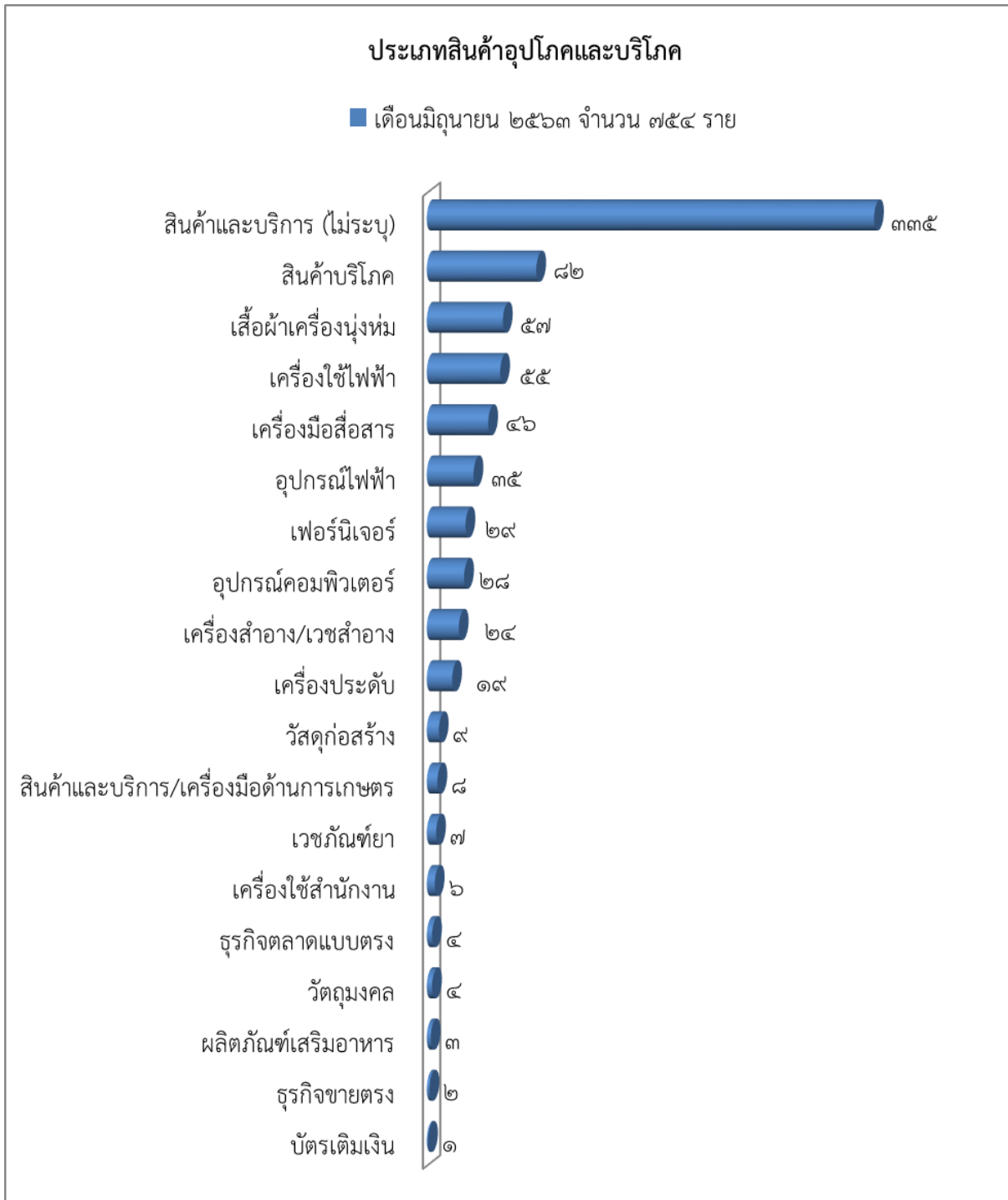
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๓๓๕	๔๔.๔๓
สินค้าบริโภค	๘๒	๑๐.๘๘
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๕๗	๗.๕๖
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๕๕	๗.๒๙
เครื่องมือสื่อสาร	๔๖	๖.๑๐
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๓๕	๔.๖๔
เฟอร์นิเจอร์	๒๙	๓.๘๕
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๒๘	๓.๗๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๒๔	๓.๑๘
เครื่องประดับ	๑๙	๒.๕๒
วัสดุก่อสร้าง	๙	๑.๑๙
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร	๘	๑.๐๖
เวชภัณฑ์ยา	๗	๐.๙๓
เครื่องใช้สำนักงาน	๖	๐.๘๐
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๔	๐.๕๓
วัดถุมนงคล	๔	๐.๕๓
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร	๓	๐.๔๐
ธุรกิจขายตรง	๒	๐.๒๗
บัตรเติมเงิน	๑	๐.๑๓
รวม	๗๕๔	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนมิถุนายน ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๓๓๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๗๓
	ขอเงินคืน	๙๖
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑๕
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๕
	โฆษณาเกินจริง	๑๓
	สินค้าชำรุด	๘
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๗
	ราคาไม่เหมาะสม	๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๒
สินค้าบริโภค (๘๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕๐
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๑๔
	โฆษณาเกินจริง	๑๐
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๓
	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	๒
	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๕๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๘
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๖
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๗
	สินค้าชำรุด	๔
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๕๕)	สินค้าชำรุด	๒๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๔
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๐
	โฆษณาเกินจริง	๖
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
เครื่องมือสื่อสาร (๔๖)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๗
	สินค้าชำรุด	๘
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๖
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๓๕)	ไม่ได้มาตรฐาน สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า สินค้าชำรุด	๑๓ ๑๒ ๑๐
เฟอร์นิเจอร์ (๒๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ไม่ได้มาตรฐาน โฆษณาเกินจริง สินค้าชำรุด ไม่ประกันสินค้า	๑๑ ๗ ๕ ๔ ๒
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๒๘)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า สินค้าชำรุด ไม่ประกันสินค้า ผิดไปจากฉลากที่ระบุ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒๑ ๒ ๒ ๒ ๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๒๔)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง สินค้าชำรุด การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑๓ ๗ ๒ ๒
เครื่องประดับ (๑๙)	สินค้าชำรุด การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ตรวจสอบข้อเท็จจริง การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๕ ๕ ๔ ๓ ๒
วัสดุก่อสร้าง (๙)	ไม่ได้มาตรฐาน ยกเลิกการสั่งซื้อ/การจอง	๗ ๒
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร (๘)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕ ๓
เวชภัณฑ์ยา (๗)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔ ๓
เครื่องใช้สำนักงาน (๖)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา ผิดไปจากฉลากที่ระบุ โฆษณาเกินจริง	๔ ๑ ๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๔)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า	๓ ๑
วัตถุมงคล (๔)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓ ๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๓)	เรียกร้องค่าเสียหาย ๒ โฆษณาเกินจริง ๑
ธุรกิจขายตรง (๒)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง ๒
บัตรเครดิตเงิน (๑)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า



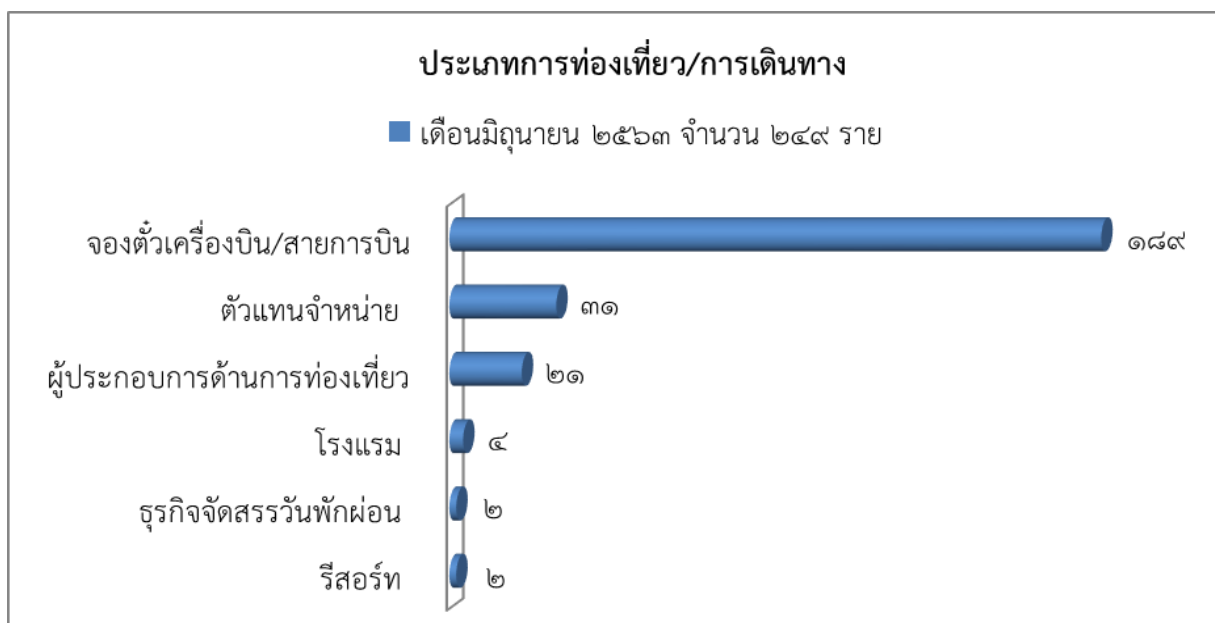
๒. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน	๑๘๙	๗๕.๙๐
ตัวแทนจำหน่าย	๓๑	๑๒.๔๕
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๒๑	๘.๔๓
โรงแรม	๔	๑.๖๑
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อน	๒	๐.๘๐
รีสอร์ท	๒	๐.๘๐
รวม	๒๔๙	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนมิถุนายน ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๑๘๙)	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๗๔
	ขอคืนค่าโดยสาร	๕๘
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๒๗
	ตัวถูกยกเลิก	๙
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๖
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๕
	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	๔
	ตัวถูกเลื่อน	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๑
การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑	
ตัวแทนจำหน่าย (๓๑)	ขอเงินคืน	๒๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้	๒
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๒๑)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๙
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๕
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๔
	ขอคืนค่าโดยสาร	๒
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
โรงแรม (๕)	ขอเงินคืน	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อน (๒)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒
รีสอร์ท (๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด



๓. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้
 ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

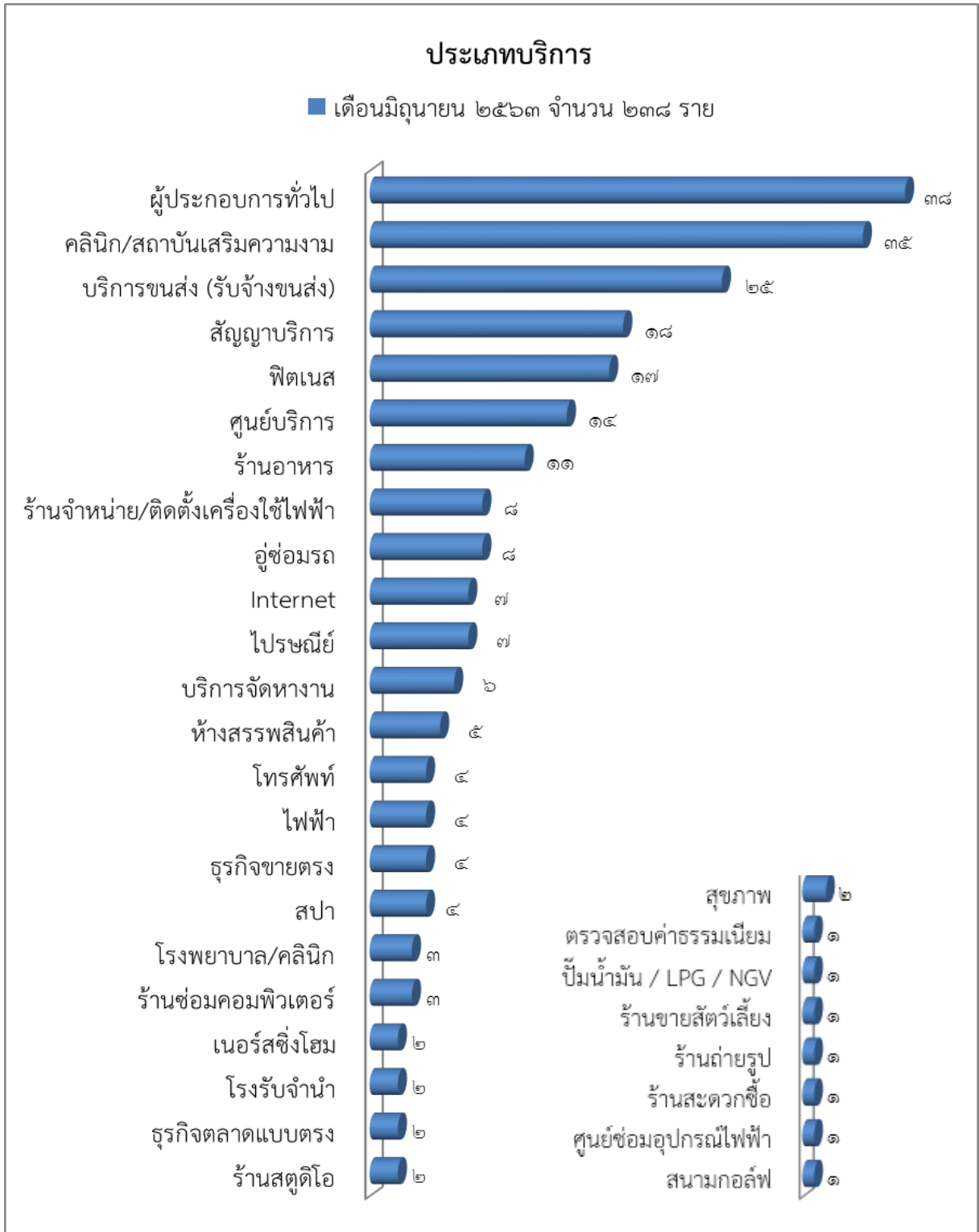
ประเภทย่อย	เดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
ผู้ประกอบการทั่วไป	๓๘	๑๕.๙๗
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม	๓๕	๑๔.๗๑
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	๒๕	๑๐.๕๐
สัญญาบริการ	๑๘	๗.๕๖
ฟิตเนส	๑๗	๗.๑๔
ศูนย์บริการ	๑๔	๕.๘๘
ร้านอาหาร	๑๑	๔.๖๒
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๘	๓.๓๖
อู่ซ่อมรถ	๘	๓.๓๖
Internet	๗	๒.๙๔
ไปรษณีย์	๗	๒.๙๔
บริการจัดหางาน	๖	๒.๕๒
ห้างสรรพสินค้า	๕	๒.๑๐
โทรศัพท์	๔	๑.๖๘
ไฟฟ้า	๔	๑.๖๘
ธุรกิจขายตรง	๔	๑.๖๘
สปา	๔	๑.๖๘
โรงพยาบาล/คลินิก	๓	๑.๒๖
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	๓	๑.๒๖
เนอร์สซิ่งโฮม	๒	๐.๘๔
โรงรับจำนำ	๒	๐.๘๔
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๒	๐.๘๔
ร้านสตูดิโอ	๒	๐.๘๔
สุขภาพ	๒	๐.๘๔
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑	๐.๔๒
ป้อน้ำมัน / LPG / NGV	๑	๐.๔๒
ร้านขายสัตว์เลี้ยง	๑	๐.๔๒



ประเภทย่อย	เดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
ร้านถ่ายรูป	๑	๐.๔๒
ร้านสะดวกซื้อ	๑	๐.๔๒
ศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า	๑	๐.๔๒
สนามกอล์ฟ	๑	๐.๔๒
รวม	๒๓๘	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ผู้ประกอบการทั่วไป (๓๘)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๓๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๓๕)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๕
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๑๐
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	เรียกร้อยค่าเสียหาย	๓
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๓
คุณภาพบริการ	๑	
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๒๕)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๒๕
สัญญาบริการ (๑๘)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑๒
	ผิดสัญญา	๔
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๒
ฟิตเนส (๑๗)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๖
	ไม่แจ้งสมาชิกให้ทราบถึงค่าบริการต่ออายุสมาชิก	๑
ศูนย์บริการ (๑๔)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๔
ร้านอาหาร (๑๑)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	๑๐
	ทรัพย์สินสูญหาย	๑
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (๘)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๖
	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
อู่ซ่อมรถ (๘)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๓
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑
Internet (๗)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	ขอคำปรึกษา	๒
	โฆษณาเกินจริง	๑
ไปรษณีย์ (๗)	เรียกร้อยค่าชดเชยเพิ่ม	๗
บริการจัดหางาน (๖)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๖
ห้างสรรพสินค้า (๕)	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	อาหารเป็นพิษ /เน่าเสีย	๑
โทรศัพท์ (๔)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ชำรุด	๑
	ขอเงินประกันคืน	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ไฟฟ้า (๔)	ค่าบริการเกินจริง เรื่องมิเตอร์ไฟฟ้า	๒ ๒
ธุรกิจขายตรง (๔)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๓ ๑
สปา (๔)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๔
โรงพยาบาล/คลินิก (๓)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๓
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ (๓)	ซ่อมล่าช้า	๓
เนอร์สซิ่งโฮม (๒)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๒
โรงรับจำนำ (๒)	ตรวจสอบการเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ย	๒
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๒)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๒
ร้านสตูดิโอ (๒)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒
สุขภาพ (๒)	ยกเลิกสัญญา	๒
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม (๑)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
ปั๊มน้ำมัน / LPG / NGV (๑)	เลือกให้บริการ	๑
ร้านขายสัตว์เลี้ยง (๑)	ตรวจสอบอายุของสัตว์เลี้ยง	๑
ร้านถ่ายรูป (๑)	ฉ้อโกง	๑
ร้านสะดวกซื้อ (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า (๑)	ไม่ชำระค่าบริการ	๑
สนามกอล์ฟ (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ผู้ประกอบการทั่วไป โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ



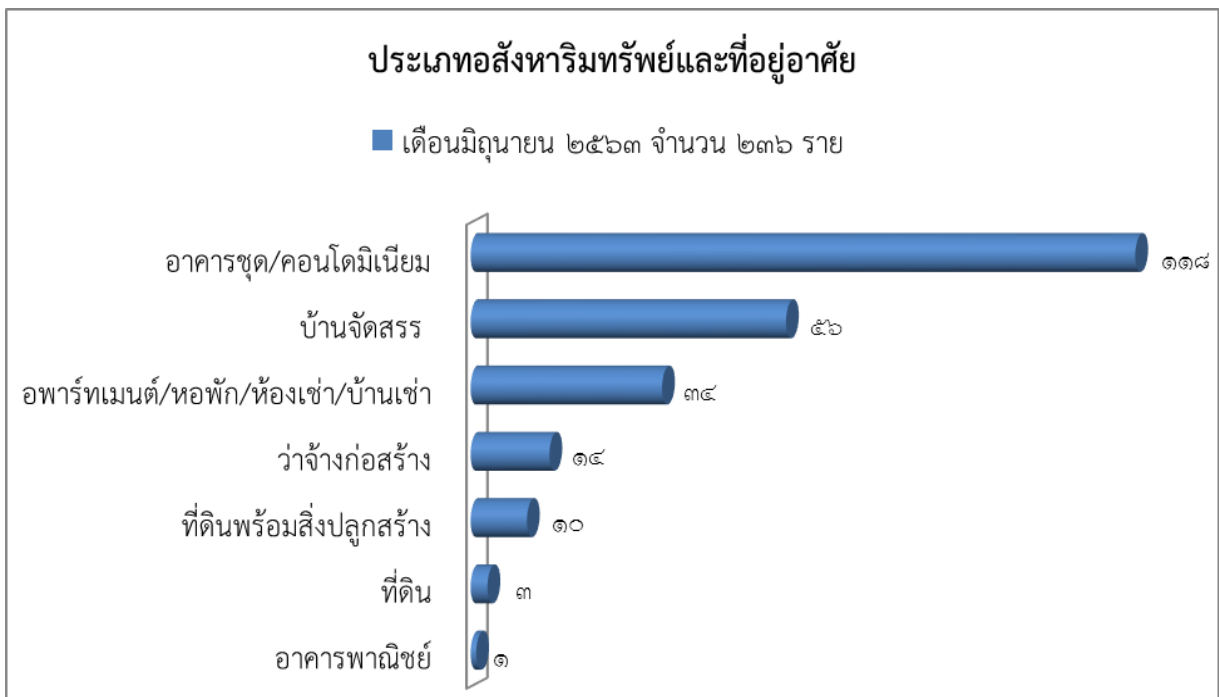
๔. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม	๑๑๘	๕๐.๐๐
บ้านจัดสรร	๕๖	๒๓.๗๓
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๓๔	๑๔.๔๑
ว่าจ้างก่อสร้าง	๑๔	๕.๙๓
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	๑๐	๔.๒๔
ที่ดิน	๓	๑.๒๗
อาคารพาณิชย์	๑	๐.๔๒
รวม	๒๓๖	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนมิถุนายน ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๑๘)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๕๗
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑๖
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑๐
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๖
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๕
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๕
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๔
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๓
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก	๓
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๒
	ไม่ดำเนินการจดทะเบียนการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด	๑
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑
	ไม่ปลูกสร้าง	๑
	ก่อสร้างไม่เหมือนห้องตัวอย่าง	๑
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑
ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑	
ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๑	
บ้านจัดสรร (๕๖)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๓๔
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๘
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๖
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๓
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ปิดทางเข้าออกโครงการ	๑
ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๓๔)	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๑๒
	ขอเงินประกันคืน	๑๐
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๕
	ถูกโจรกรรมทรัพย์สิน/ขดใช้ค่าเสียหาย	๒
	เรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด	๑
	อัตราค่าเช่าสูงเกินควร	๑
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๑
	ไม่ให้สัญญาเช่า/ไม่ส่งมอบสัญญาฉบับให้	๑
ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๑๔)	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๕
	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๔
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๓
	ยกเลิกสัญญา	๑
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๑๐)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๓
	ไม่คืนเงินค่ามัดจำ/ค่าจอง	๒
	ไม่ปลูกสร้าง	๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	๑
ที่ดิน (๓)	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
อาคารพาณิชย์ (๑)	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๘ และตารางที่ ๙ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน



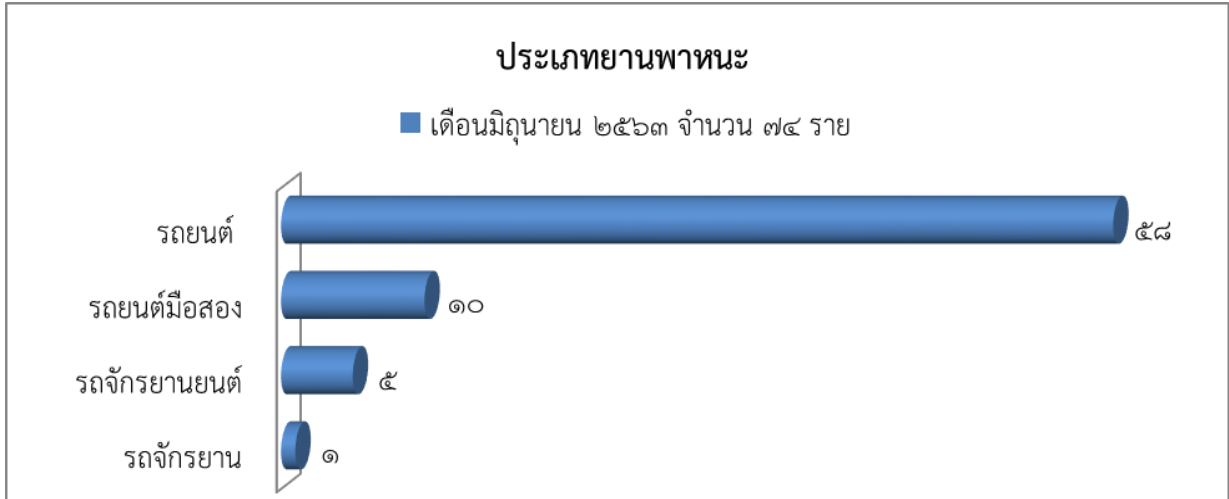
๕. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคราย ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๕๘	๗๘.๓๘
รถยนต์มือสอง	๑๐	๑๓.๕๑
รถจักรยานยนต์	๕	๖.๗๖
รถจักรยาน	๑	๑.๓๕
รวม	๗๔	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคราย ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภคราย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๕๘)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑๑
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๙
	ชำรุด	๙
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๗
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ฉ้อโกง	๓
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๓
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ค่าปรับสูง	๒
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๒
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑	
ขอคำปรึกษา	๑	
รถยนต์มือสอง (๑๐)	ขอเงินจองคืน	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ค่าปรับสูง	๒
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
รถจักรยานยนต์ (๕)	ชำรุด	๑
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	ค่าปรับสูง/ดอกเบี้ยล่าช้าสูง	๑
รถจักรยาน (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา



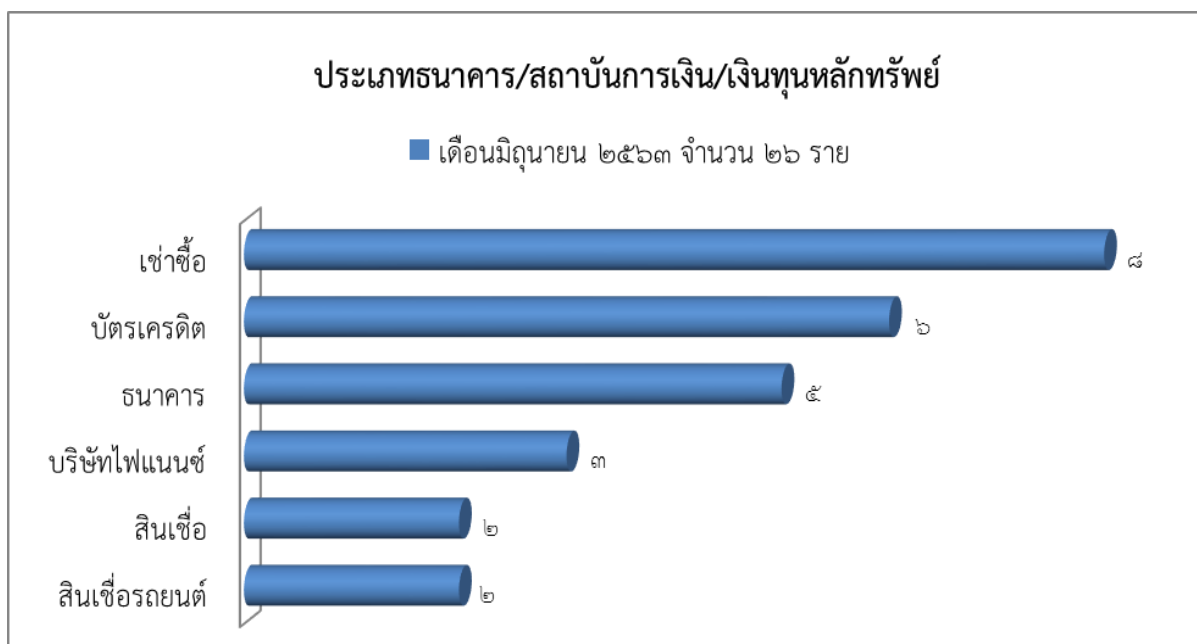
๖. ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
เช่าซื้อ	๘	๓๐.๗๗
บัตรเครดิต	๖	๒๓.๐๘
ธนาคาร	๕	๑๙.๒๓
บริษัทไฟแนนซ์	๓	๑๑.๕๔
สินเชื่อ	๒	๗.๖๙
สินเชื่อรถยนต์	๒	๗.๖๙
รวม	๒๖	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓



ตารางที่ ๑๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เช่าซื้อ (๘)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ค่าปรับสูงเกินจริง	๒
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๒
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
บัตรเครดิต (๖)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑
	หักเงินจากบัญชี	๑
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	๑
	ขอเงินคืน	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
ธนาคาร (๕)	ขอคำปรึกษา	๓
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
	ค่าปรับล่าช้า	๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๓)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๓
สินเชื่อ (๒)	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
สินเชื่อรถยนต์ (๒)	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๒

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ เช่าซื้อ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง



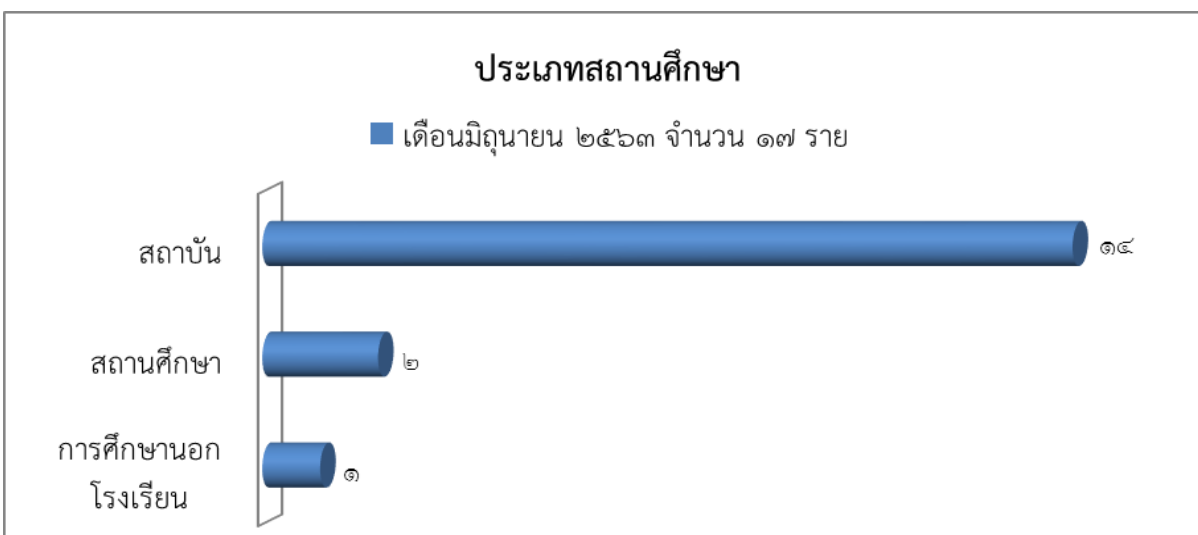
๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๑๔	๘๒
สถานศึกษา	๒	๑๒
การศึกษานอกโรงเรียน	๑	๖
รวม	๑๗	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนมิถุนายน ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	จำนวนราย
สถาบัน (๑๔)	ขอเงินคืน	๑๐
	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง	๓
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
สถานศึกษา (๒)	ขอเงินคืน	๑
	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง	๑
การศึกษานอกโรงเรียน (๑)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถาบัน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน



ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์
จากผู้บริโภคในประเภทสิ่งแวดล้อม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๓๓๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๗๓
	ขอเงินคืน	๙๖
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑๕
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๕
	โฆษณาเกินจริง	๑๓
	สินค้าชำรุด	๘
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชัน	๗
	ราคาไม่เหมาะสม	๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๒
อันดับที่ ๒ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๑๘๙)	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๗๔
	ขอคืนค่าโดยสาร	๕๘
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๒๗
	ตั๋วถูกยกเลิก	๙
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๖
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๕
	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	๔
	ตั๋วถูกเลื่อน	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๑
การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑	
อันดับที่ ๓ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๑๘)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๕๗
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑๖
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑๐
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๖
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๕
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๕
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๔



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (ต่อ)	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๓
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก	๓
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๒
	ไม่ดำเนินการจดทะเบียนการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด	๑
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑
	ไม่ปลูกสร้าง	๑
	ก่อสร้างไม่เหมือนห้องตัวอย่าง	๑
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๑
อันดับที่ ๔ สินค้าบริโภค (๘๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕๐
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๑๔
	โฆษณาเกินจริง	๑๐
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๓
	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	๒
	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
อันดับที่ ๕ รถยนต์ (๕๘)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑๑
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๙
	ชำรุด	๙
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๗
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ฉ้อโกง	๓
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๓
	ค้างค้างงวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ค่าปรับสูง	๒
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๒
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
ขอคำปรึกษา	๑	
อันดับที่ ๖ เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๕๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๘
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๖
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๗
	สินค้าชำรุด	๔



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (ต่อ)	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒
อันดับที่ ๗ บ้านจัดสรร (๕๖)	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	๓๔
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๘
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๖
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๓
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ปิดทางเข้าออกโครงการ	๑
ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑	
อันดับที่ ๘ เครื่องใช้ไฟฟ้า (๕๕)	สินค้าชำรุด	๒๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๔
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๐
	โฆษณาเกินจริง	๖
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
อันดับที่ ๙ เครื่องมือสื่อสาร (๔๖)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๗
	สินค้าชำรุด	๘
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๖
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
อันดับที่ ๑๐ ผู้ประกอบการทั่วไป (๓๘)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๓๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓