สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักนายกรัฐมนตรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือนกันยายน ๒๕๖๕)

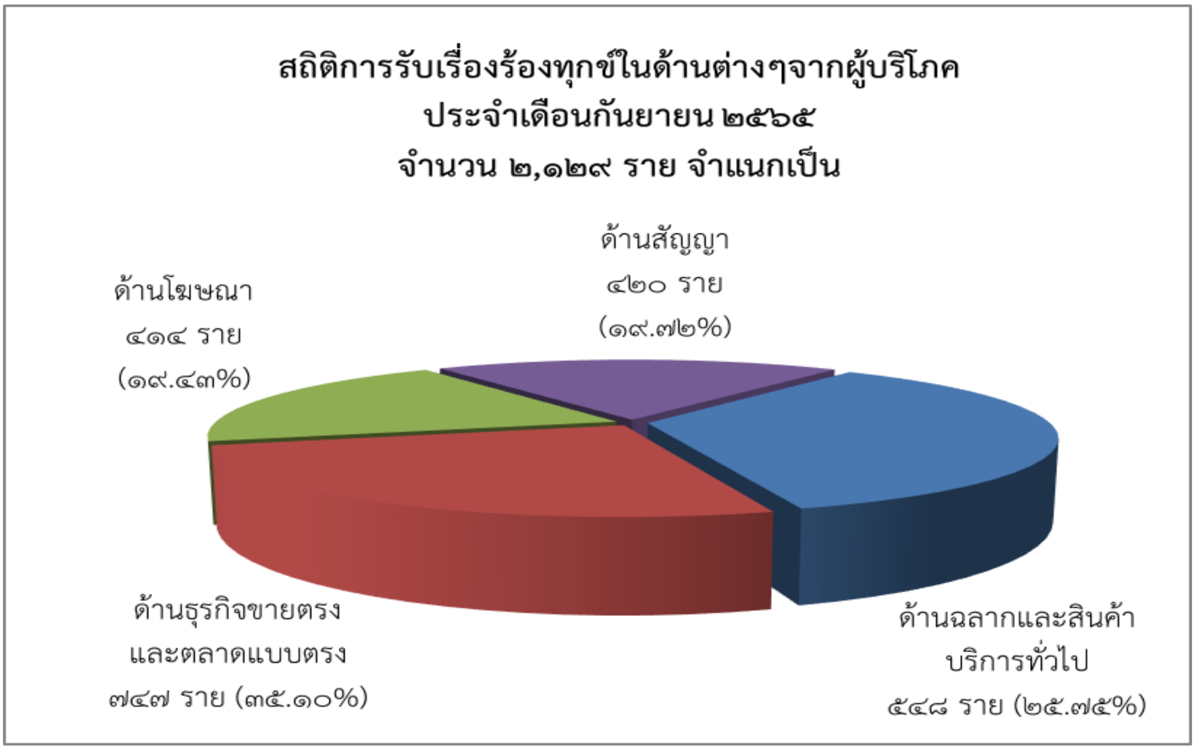
****

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ รวมทั้งนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ในเดือนกันยายน ๒๕๖๕ สรุปได้ ดังนี้

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลาง)

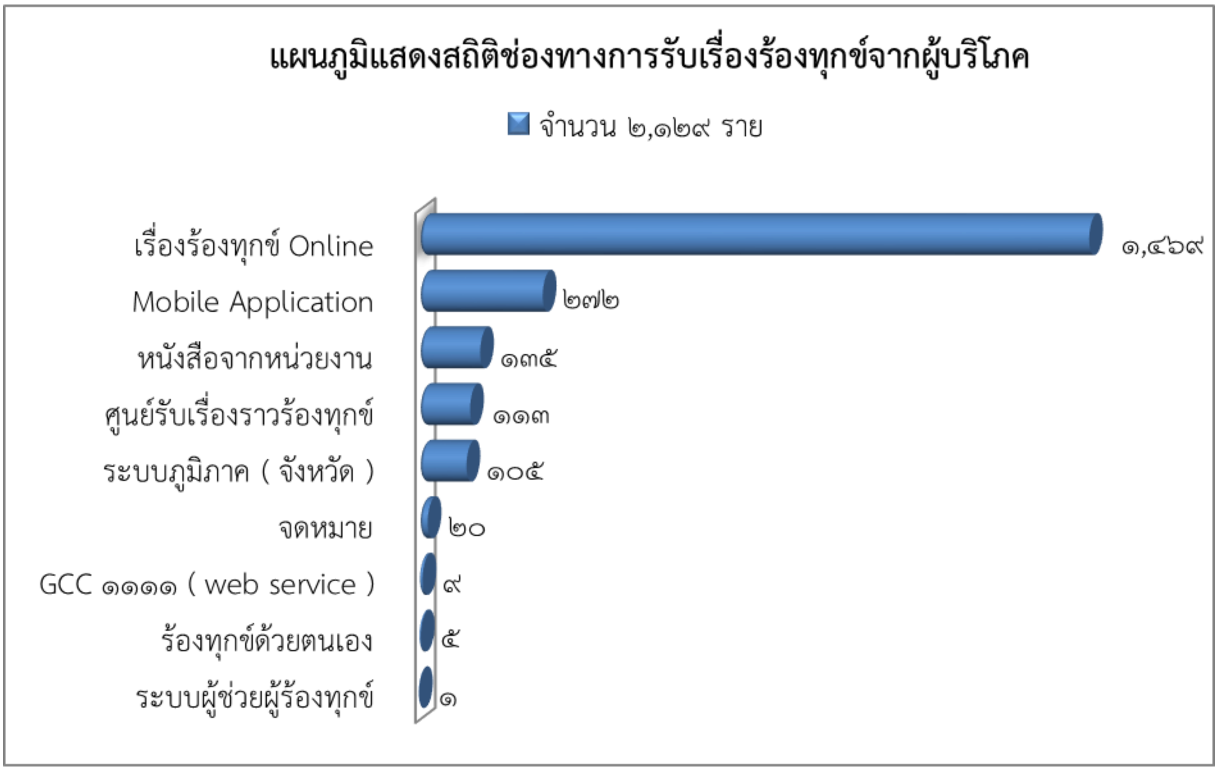
๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจัดให้มีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำหรับให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อสินค้าหรือบริการ รวมทั้งให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ เว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ระบบร้องเรียนออนไลน์ www.ocpb.go.th และแอปพลิเคชัน OCPB Connect ซึ่งในเดือนกันยายน ๒๕๖๕ ได้รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒,๑๒๙ ราย

แผนภูมิสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๕.๐๐ น.

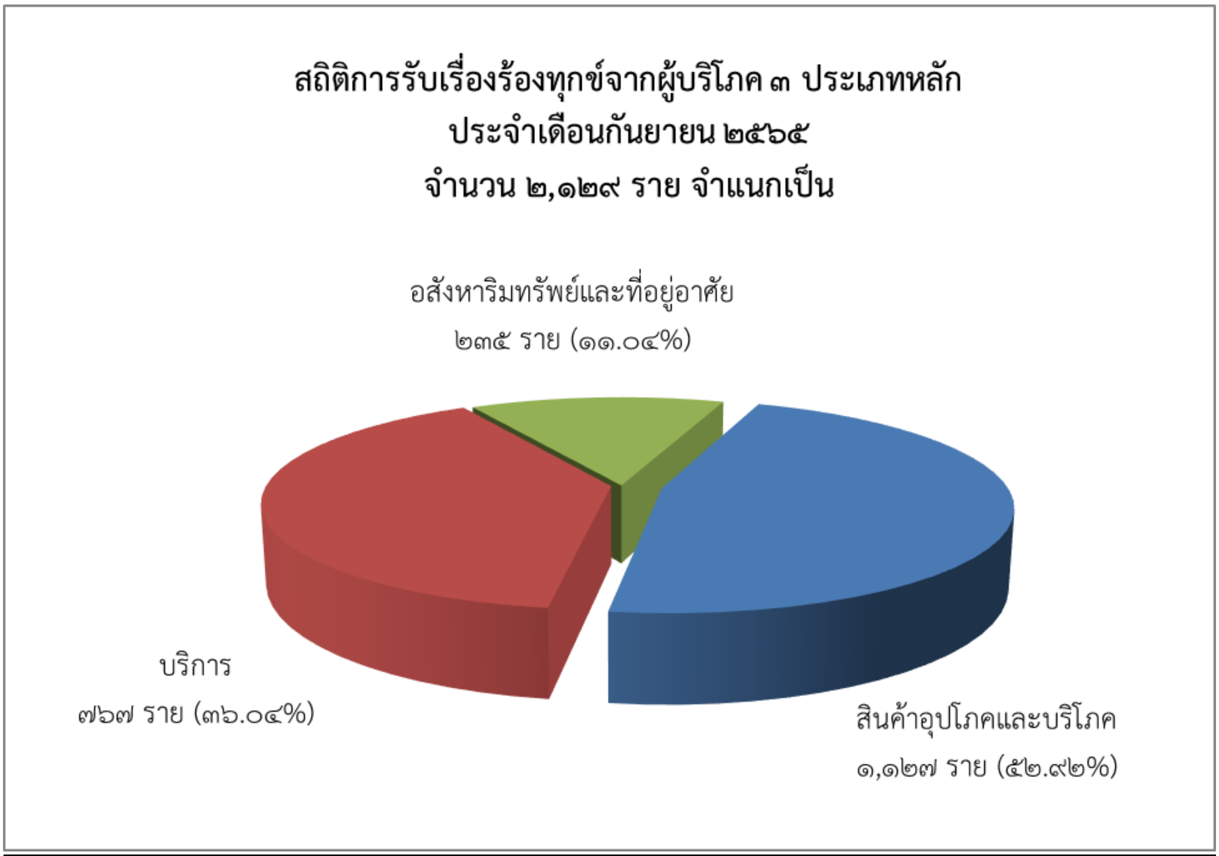
<u>ช่องทางเรื่องร้องทุกข์</u> : สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๕.๐๐ น.

๑.๒ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคออกเป็นประเภทหลัก ๓ ประเภท ได้แก่ ๑) สินค้าอุปโภคและบริโภค ๒) บริการ และ ๓) อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งในเดือนกันยายน ๒๕๖๕ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ จำนวน ๒,๑๒๙ ราย ดังนี้

<u>แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๓ ประเภทหลัก</u>

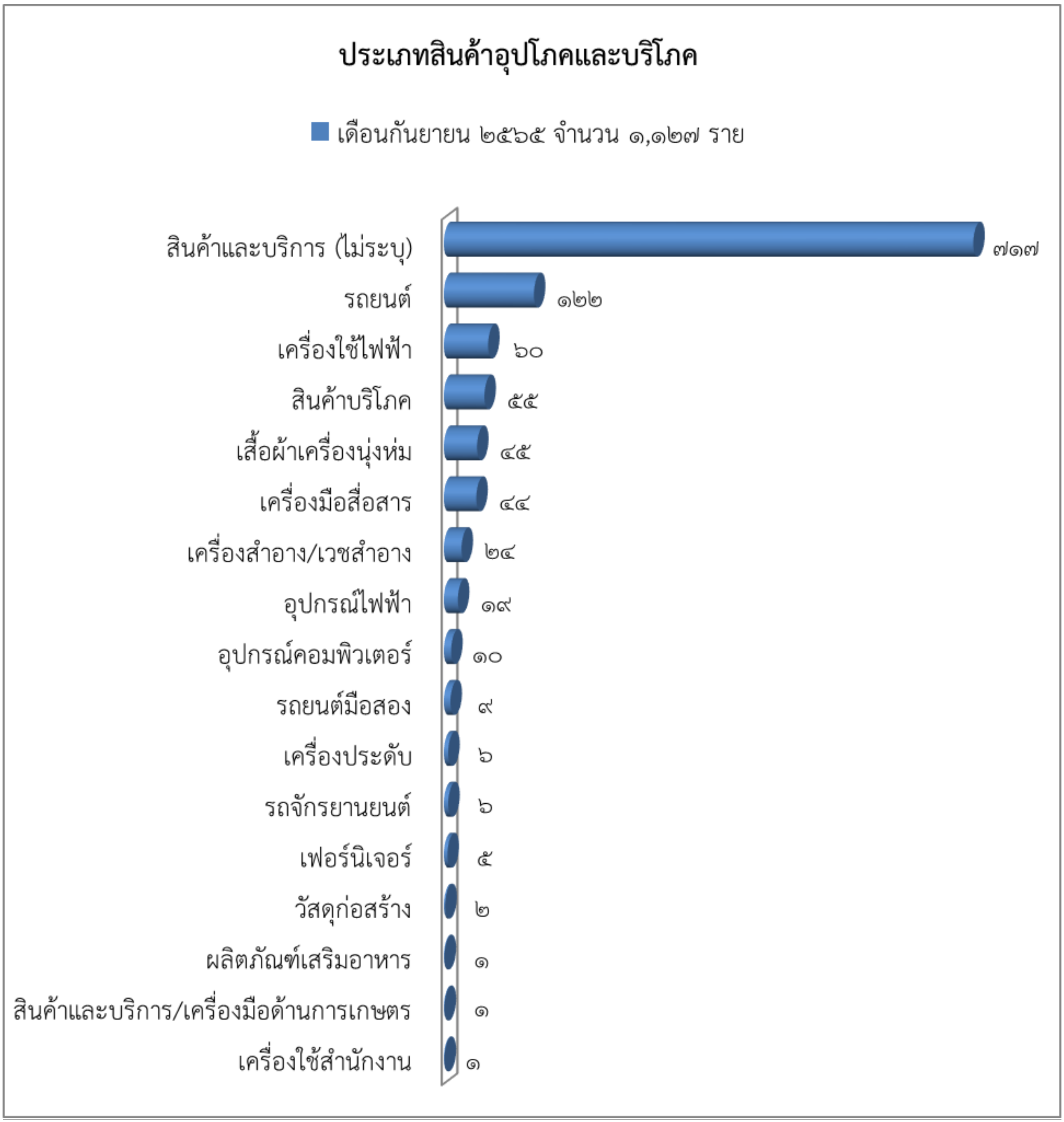


ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๕.๐๐ น.

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๕ จากสถิติในแผนภูมิ พบว่า ประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๑,๑๒๗ ราย (๕๒.๙๒%) รองลงมา คือ บริการ จำนวน ๗๖๗ ราย (๓๖.๐๔%) และอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๒๓๕ ราย (๑๑.๐๔%) ซึ่งแบ่งประเภทเรื่องร้องทุกข์ต่าง ๆ ได้ดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

<u>แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค</u>



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๕.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค ในเดือนกันยายน ๒๕๖๕ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) จำนวน ๗๑๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖๒ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนกันยายน ๒๕๖๕

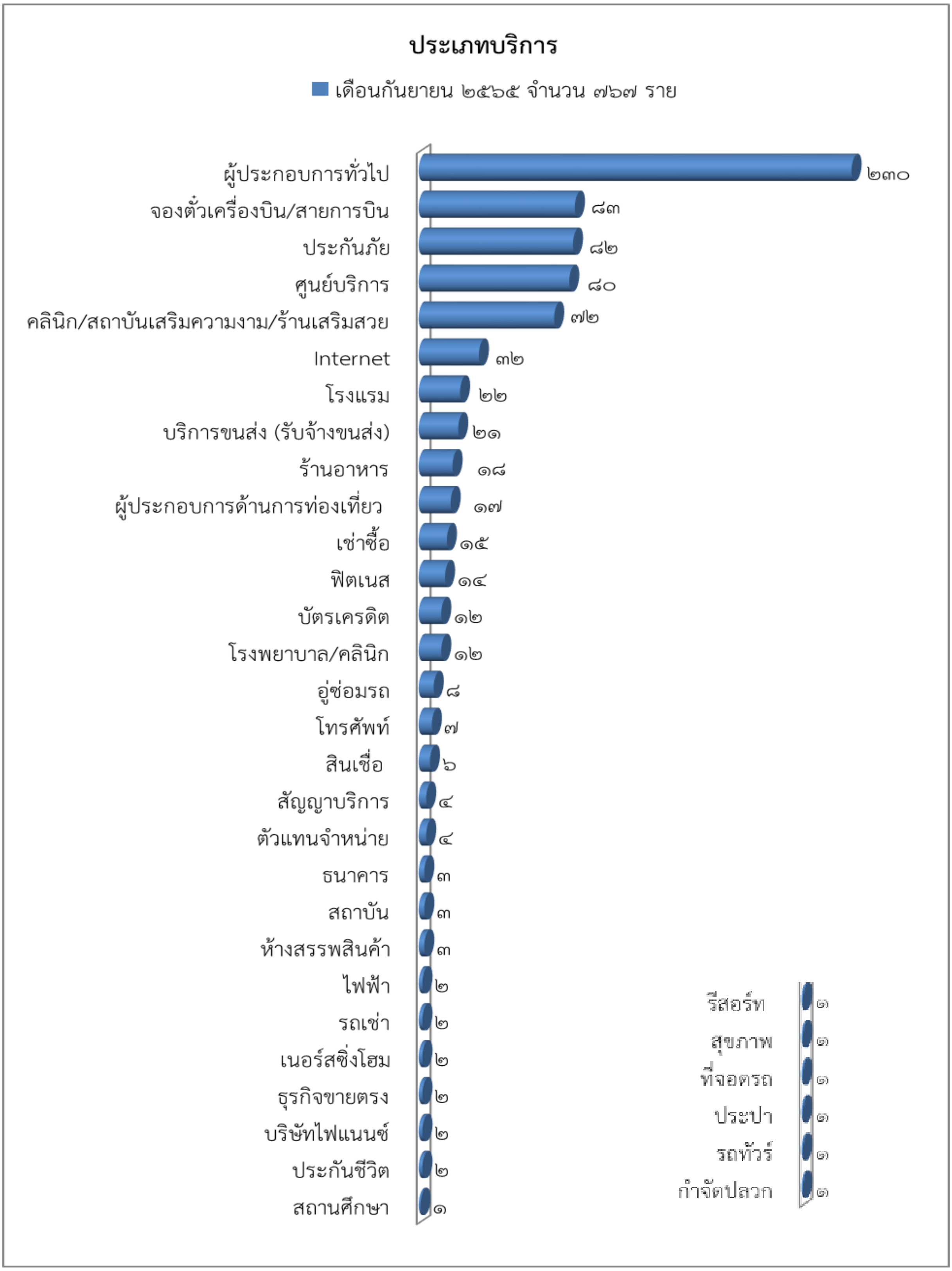
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๗๑๗)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๖๙
	ขอเงินคืน	๑๘๔
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๕๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๓
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๕
	โฆษณาเกินจริง	๔
	สินค้าชำรุด	๔
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๒
	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	๑
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
รถยนต์ (๑๒๒)	ชำรุด	๖๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๘
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๕
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๐
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๔
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๓
	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๒
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๑
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๑
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๖๐)	สินค้าชำรุด	๔๒
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖
สินค้าบริโภค (๕๕)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๓๙
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๑
	โฆษณาเกินจริง	๓
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๑
	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๔๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๕
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๘
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
	ขอเงินคืน	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เครื่องมือสื่อสาร (๔๔)	สินค้าชำรุด	๒๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๙
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๕
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๒๔)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๓
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๙)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๑
	สินค้าชำรุด	๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๐)	สินค้าชำรุด	๘
	ไม่ประกันสินค้า	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
รถยนต์มือสอง (๙)	ขอเงินจองคืน	๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๑
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
	ชำรุด	๑
เครื่องประดับ (๖)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	สินค้าชำรุด	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
รถจักรยานยนต์ (๖)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์	๒
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
	ชำรุด	๑
เฟอร์นิเจอร์ (๕)	ไม่ได้มาตรฐาน	๓
	สินค้าชำรุด	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
วัสดุก่อสร้าง (๒)	สินค้าชำรุด	๑
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๑)	โฆษณาเกินจริง/เรียกร้องค่าเสียหาย	๑
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
เครื่องใช้สำนักงาน (๑)	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๕.๓๕ น.

๒. ประเภทบริการ

<u>แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ</u>



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๕.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนกันยายน ๒๕๖๕ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ผู้ประกอบการทั่วไป จำนวน ๒๓๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๙๙ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนกันยายน ๒๕๖๕

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ผู้ประกอบการทั่วไป (๒๓๐)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๒๙
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๘๓)	ตรวจสอบการให้บริการ	๕๒
	ขอคืนค่าโดยสาร	๒๕
	ราคาไม่เหมาะสม	๒
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๒
	ตั๋วถูกยกเลิก	๑
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
ประกันภัย (๘๒)	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๔๙
	ตรวจสอบการให้บริการ	๓๑
	ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์	๒
ศูนย์บริการ (๘๐)	ตรวจสอบการให้บริการ	๖๗
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๗
	ค่าบริการเกินจริง	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
	ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
	ซ่อมล่าช้า	๑
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๗๒)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๕๕
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๑
Internet (๓๒)	ค่าบริการเกินจริง	๑๙
	ขอคำปรึกษา	๕
	สัญญาณ Hispeed Internet ช้า	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
	โฆษณาเกินจริง	๑
โรงแรม (๒๒)	ขอเงินคืน	๑๐
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๔
	ตรวจสอบการให้บริการ	๓
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๒๑)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๒๐
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
ร้านอาหาร (๑๘)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข,สิทธิประโยชน์	๑๖
	อาหารเป็นพิษ/เน่าเสีย	๑
	ไม่สะอาด	๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๑๗)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๑
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑

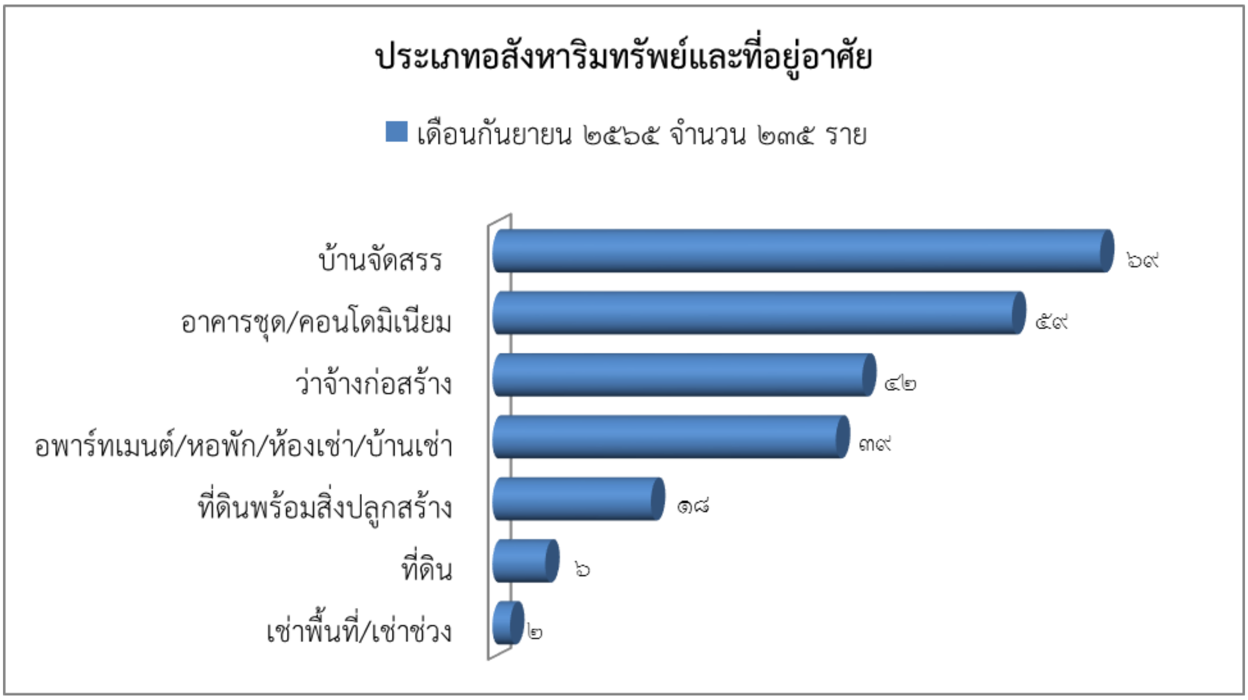
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เช่าซื้อ (๑๕)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๔
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
ฟิตเนส (๑๔)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๔
บัตรเครดิต (๑๒)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๗
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๓
	ไม่ได้รับสินค้าจากการสะสมแต้ม	๑
	ขอเงินคืน	๑
โรงพยาบาล/คลินิก (๑๒)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑๑
	ขอเงินคืน	๑
อู่ซ่อมรถ (๘)	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๖
	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๒
โทรศัพท์ (๗)	ชำรุด	๓
	ไม่ได้รับสินค้า	๒
	ตรวจสอบใบแจ้งหนี้,ค้างชำระ	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
สินเชื่อ (๖)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๓
	พฤติกรรมการทวงหนี้	๒
	ขอปิดบัญชี	๑
สัญญาบริการ (๔)	ผิดสัญญา	๒
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒
ตัวแทนจำหน่าย (๔)	ขอเงินคืน	๓
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
ธนาคาร (๓)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
	พฤติกรรมการทวงหนี้	๑
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
สถาบัน (๓)	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๓
ห้างสรรพสินค้า (๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
ไฟฟ้า (๒)	ค่าบริการเกินจริง	๑
	เรื่องมิเตอร์ไฟฟ้า	๑
รถเช่า (๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
เนอร์สซิ่งโฮม (๒)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๒
ธุรกิจขายตรง (๒)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๒
บริษัทไฟแนนซ์ (๒)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
ประกันชีวิต (๒)	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
สถานศึกษา (๑)	ขอเงินคืน	๑
รีสอร์ท (๑)	ขอเงินคืน	๑
สุขภาพ (๑)	อาหารเป็นพิษ/เน่าเสีย	๑
ที่จอดรถ (๑)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
ประปา (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถทัวร์ (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
กำจัดปลวก (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๕.๓๕ น.

๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

<u>แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย</u>



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๕.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ในเดือนกันยายน ๒๕๖๕ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ บ้านจัดสรร จำนวน ๖๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๓๖ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนกันยายน ๒๕๖๕

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
บ้านจัดสรร (๖๙)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๓๖
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๙
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๖
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๔
	จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๕๙)	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๒๘
	ขอเงินคืน	๑๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๘
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๕
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร	๑
	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
ว่าจ้างก่อสร้าง (๔๒)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๓๔
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๓
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๓
	ยกเลิกสัญญา	๒
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๓๙)	ขอเงินประกันคืน	๒๒
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๑๔
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๑
	ไม่คืนเงินค่ามัดจำ/ค่าจอง	๑
	ถูกโจรกรรมทรัพย์สิน/ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๑๘)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๓
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๔
	ไม่คืนเงินค่ามัดจำ/ค่าจอง	๑
ที่ดิน (๖)	ปิดทางเข้าออกโครงการ	๔
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑
	ไม่คืนเงินค่าจอง/เงินทำสัญญา	๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๒)	ตรวจสอบ/ข้อมูลไม่ตรงกัน	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๕ เวลา ๑๕.๓๕ น.

ตารางสถิติเรื่องร้องทุกข์ ๑๐ อันดับเรื่องร้องทุกข์ และวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเรื่องร้องทุกข์ที่เข้ามามากที่สุดและแนวทางแก้ไขปัญหา

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
<u>อันดับที่</u> ๑ **สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๗๑๗)**	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๖๙
	ขอเงินคืน	๑๘๔
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๕๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๓
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๕
	โฆษณาเกินจริง	๔
	สินค้าชำรุด	๔
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๒
	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	๑
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
<u>อันดับที่</u> ๒ **ผู้ประกอบการทั่วไป (๒๓๐)**	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๒๙
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
<u>อันดับที่</u> ๓ **รถยนต์ (๑๒๒)**	ชำรุด	๖๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๘
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๕
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๐
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๔
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๓
	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๒
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๑
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๑
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑
<u>อันดับที่</u> ๔ **จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๘๓)**	ตรวจสอบการให้บริการ	๕๒
	ขอคืนค่าโดยสาร	๒๕
	ราคาไม่เหมาะสม	๒
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๒
	ตั๋วถูกยกเลิก	๑
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
<u>อันดับที่</u> ๕ **ประกันภัย (๘๒)**	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๔๙
	ตรวจสอบการให้บริการ	๓๑
	ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์	๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
<u>อันดับที่</u> ๖ **ศูนย์บริการ (๘๐)**	ตรวจสอบการให้บริการ	๖๗
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๗
	ค่าบริการเกินจริง	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
	ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
	ซ่อมล่าช้า	๑
<u>อันดับที่</u> ๗ **คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๗๒)**	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๕๕
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๑
<u>อันดับที่</u> ๘ **บ้านจัดสรร (๖๙)**	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๓๖
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๙
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๖
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๔
	จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑
<u>อันดับที่</u> ๙ **เครื่องใช้ไฟฟ้า (๖๐)**	สินค้าชำรุด	๔๒
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖
	ขอเงินคืน	๑
<u>อันดับที่</u> ๑๐ **อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๕๙)**	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๒๘
	ขอเงินคืน	๑๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๘
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๕
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (ต่อ)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก	๑
	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค อาจมีการเปลี่ยนแปลงจากช่วงสถานการณ์ปกติ อันเป็นผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตั้งแต่ปี ๒๕๖๒ - ปัจจุบัน และจากการตรวจสอบข้อมูลการร้องทุกข์ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๕ พบว่า ประเด็นที่มีเรื่องร้องทุกข์มากที่สุดแบ่งออกเป็น ๓ ประเภท ดังนี้

๑) ประเภทสินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) จำนวน ๗๑๗ ราย สาเหตุปัญหาการร้องทุกข์ต้องการให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้ประกอบการ เนื่องมาจากผู้บริโภคสั่งซื้อสินค้า ผ่าน แอปพลิเคชัน Facebook line Shopee Lazada ซึ่งผู้ขายได้มีการส่งสินค้าล่าช้า ส่งผิดที่ ส่งสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ ไม่ตรงตามที่โฆษณา หรือที่ระบุไว้ในฉลากสินค้า มีการใช้คำพูดที่ไม่สุภาพกับผู้บริโภค ทำให้ผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อน

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้แนะนำให้ผู้บริโภคเลือกซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ที่มีการจดทะเบียนการค้าอย่างถูกต้องตามกฎหมายกับกระทรวงพาณิชย์ และหลีกเลี่ยงการซื้อสินค้าจากร้านค้าหรือบริษัทต่างประเทศที่ไม่มีสำนักงานในประเทศไทย กรณีที่มีการร้องเรียน สคบ. ในคดีแพ่งได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภคโดยการเชิญคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อหาข้อยุติ และในกรณีที่ไม่สามารถเจรจาตกลงกันได้ เจ้าหน้าที่จะรวบรวมข้อเท็จจริงเสนอคณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการ และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีต่อไป

๒) ประเภทผู้ประกอบการทั่วไป จำนวน ๒๓๐ ราย สาเหตุปัญหาจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ เพราะปัจจุบันมีการเสนอขายสินค้าหรือบริการต่าง ๆ ต่อผู้บริโภคเป็นจำนวนมากและเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยใช้วิธีการและเทคนิคใหม่ ๆ ในทางการตลาดและทางการโฆษณาเพื่อส่งเสริมการขาย โดยทั่วไปผู้บริโภคไม่อาจทราบภาวะตลาดและข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคุณภาพและราคา ของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ได้อย่างถูกต้อง สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จึงต้องมีบทบาทในการติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรม และได้แนะนำให้ผู้บริโภคเลือกซื้อสินค้าหรือบริการต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ที่มีการจดทะเบียนการค้าอย่างถูกต้องตามกฎหมายกับกระทรวงพาณิชย์

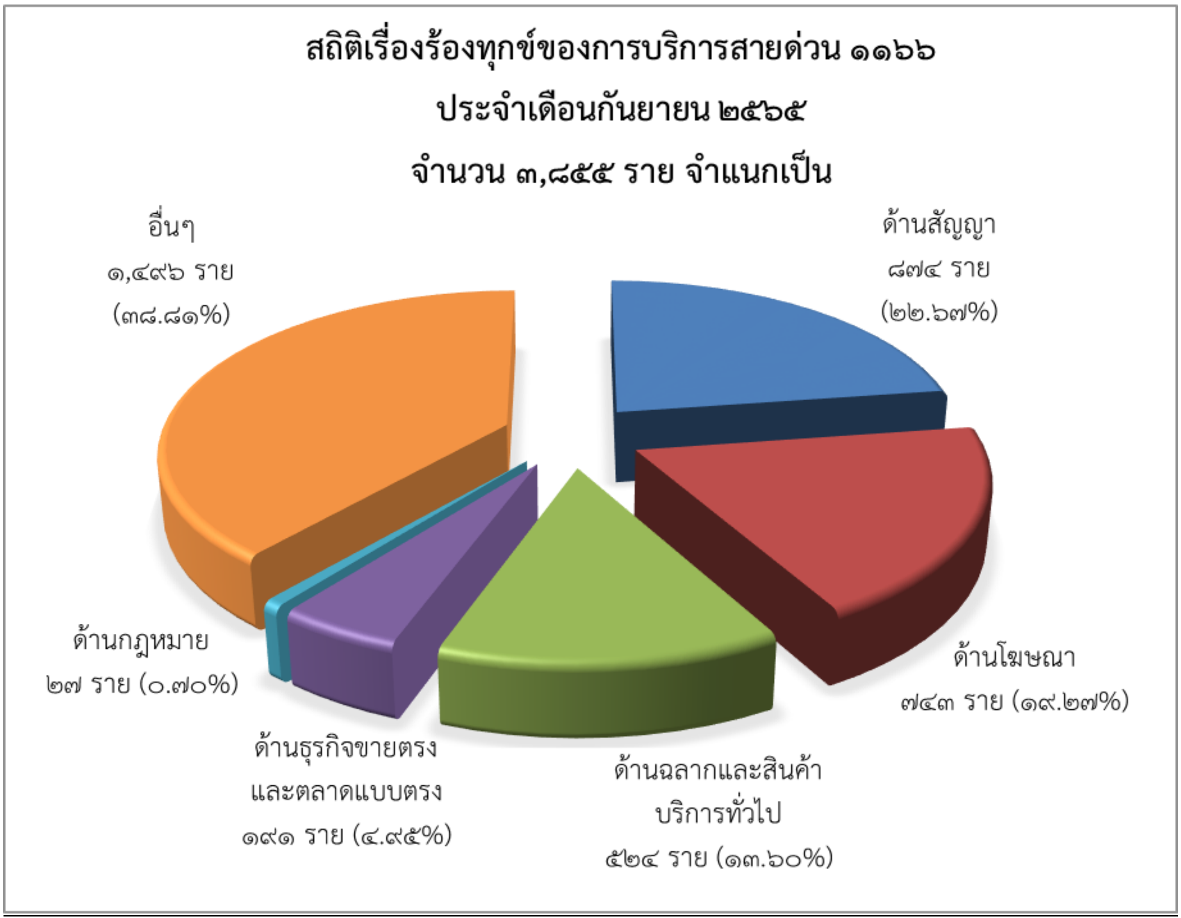
๓) ประเภทรถยนต์ จำนวน ๑๒๒ ราย ประเด็นปัญหาการร้องทุกข์เกิดจากรถยนต์ชำรุดบกพร่อง เนื่องจากระบบส่งกำลังของเครื่องยนต์ และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ภายในรถยนต์มีปัญหา ซึ่งทางเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้บริษัททำการตรวจสอบสภาพรถยนต์ตามเรื่องร้องทุกข์โดยละเอียดเพื่อยื่นยันข้อมูล และถ้าเกิดความชำรุดบกพร่องจริงและรถยนต์อยู่ในระยะเวลารับประกันคุณภาพสินค้า (วารันตี) บริษัทจะดำเนินการแก้ไขโดยไม่มีค่าใช้จ่าย และช่วยจัดหารถยนต์สำรองใช้ระหว่างซ่อมให้แก่ผู้บริโภค และในกรณีที่เกิดข้อพิพาทในด้านเทคนิคเกี่ยวกับรถยนต์จนไม่สามารถตกลงกันได้ในกรณีที่รถไม่อยู่ในระยะเวลาประกัน (วารันตี) บริษัทได้พิจารณาช่วยเหลือผู้บริโภคเพื่อบรรเทาความเดือนร้อน หากไม่สามารถหาข้อยุติได้ เจ้าหน้าที่จะรวบรวมข้อเท็จจริงเพื่อนำเสนอคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านยานยนต์พิจารณาให้ความเห็นทางเทคนิคเพื่อเสนอต่อคณะอนุกรรมการกลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคต่อไป

ซึ่งสภาพปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นมาจากหลายปัจจัย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับข้อสัญญา ข้อกฎหมาย ข้อเท็จจริง แนวทางปฏิบัติ และดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภคในเบื้องต้น โดยเชิญคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อหาข้อยุติ หากคู่กรณีไม่สามารถเจรจาตกลงกันได้ เจ้าหน้าที่จะรวบรวมข้อเท็จจริงเสนอคณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ด้านโฆษณาและบริการ ด้านอสังหาริมทรัพย์ และด้านสินค้าและบริการ และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคในภาพรวม จึงได้บูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อหาแนวทาง/มาตรการในการป้องกันปัญหา ลงพื้นที่ตรวจสถานประกอบการ และติดตามสอดส่องการโฆษณาหรือการสื่อสารข้อมูลที่จะเป็นเหตุให้ผู้บริโภคได้รับสินค้าไม่ตรงตามโฆษณา ตลอดจนเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ โดยการแนะนำให้เลือกซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ที่มีการจดทะเบียนการค้าอย่างถูกต้องตามกฎหมายกับกระทรวงพาณิชย์ เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้บริโภคและเป็นธรรมกับผู้ประกอบธุรกิจในระยะยาวต่อไป

๑.๓ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจัดให้มีการขอรับคำปรึกษาและแจ้งเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ โดยมีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๓,๘๕๕ ราย ขอรับคำปรึกษา/รับเรื่องร้องทุกข์/ติดตามผล/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ จำนวน ๓,๘๕๕ ราย

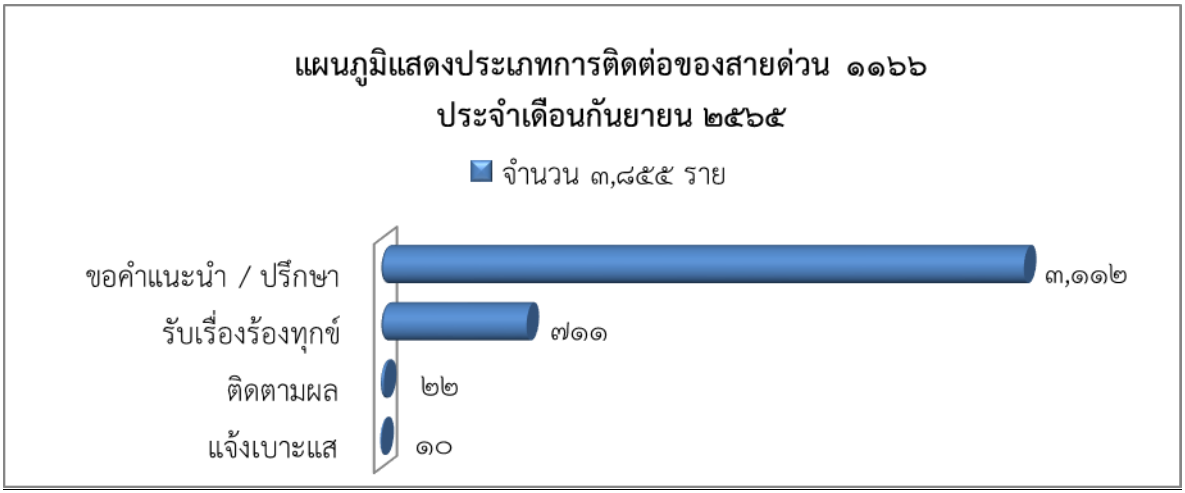
<u>แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖</u>



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๕.๐๐ น.

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

<u>แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องการติดต่อการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖</u>



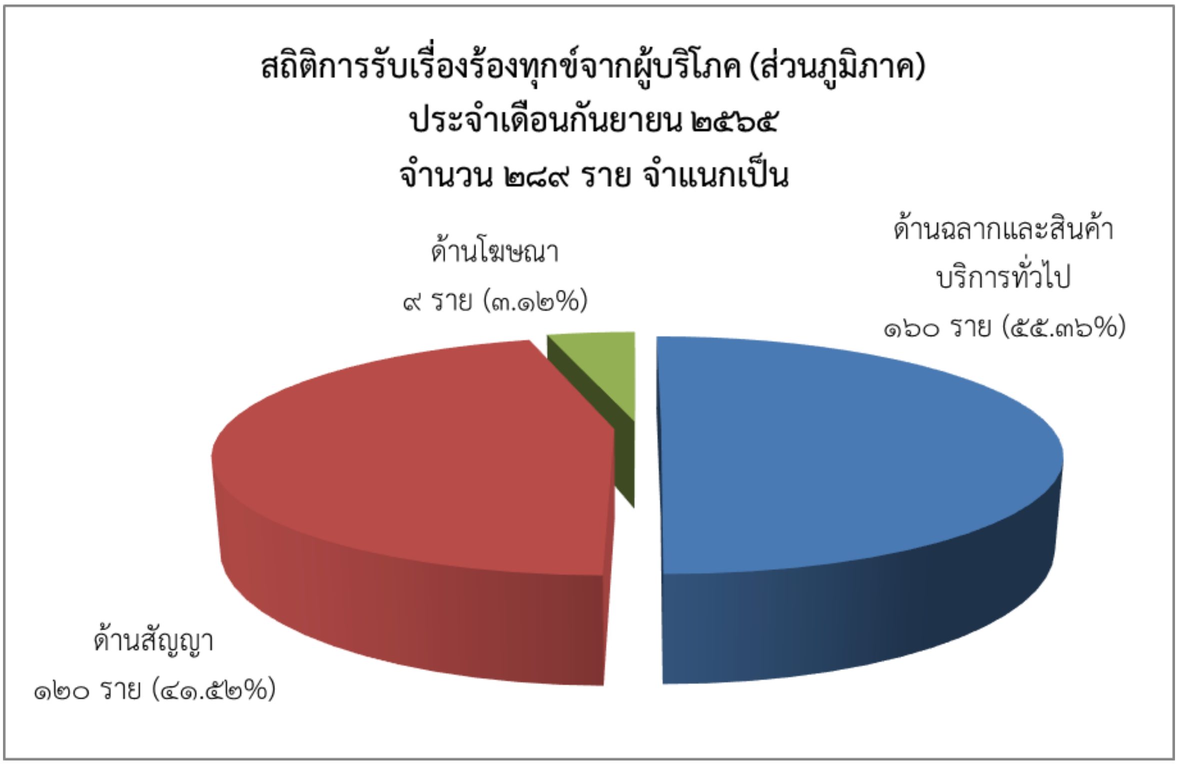
ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๕.๐๐ น.

การรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนภูมิภาค)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ประสานงานกับคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ๗๖ จังหวัด ขอความร่วมมือในการรายงานผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๕ ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบ สรุปได้ดังนี้

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๕ ได้รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒๘๙ ราย

<u>แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค</u>



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๕.๐๐ น.

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๕ จากสถิติในแผนภูมิ พบว่า ประเภทเรื่องร้องทุกข์ที่เข้ามามากที่สุดคือ ด้านฉลากและสินค้าบริการทั่วไป จำนวน ๑๖๐ ราย (๕๕.๓๖%) รองลงมาคือ จำนวน ด้านสัญญา ๑๒๐ ราย (๔๑.๕๒%) และด้านโฆษณา จำนวน ๙ ราย (๓.๑๒%)

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลาง)

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๕ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒๒๘ เรื่อง ผู้บริโภค จำนวน ๒๗๒ ราย เป็นเงิน ๒๗,๙๑๙,๒๓๐.๙๕ บาท (ยี่สิบเจ็ดล้านเก้าแสนหนึ่งหมื่นเก้าพันสองร้อยสามสิบบาทเก้าสิบห้าสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการ	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
๑. การเจรจาไกล่เกลี่ยได้ข้อยุติ	**๑๔๗**	**๑๔๗**	**๖,๙๖๔,๘๔๖.๓๙**
ด้านสัญญา	๔๔	๔๔	๖,๖๔๑,๘๑๓.๓๙
ด้านฉลากและสินค้าบริการทั่วไป	๙๓	๙๓	๓๒๓,๐๓๓.๐๐
ด้านโฆษณา	๑๐	๑๐	-
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
๒. เสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	**๘**	**๘**	**๑,๔๗๖,๘๙๐.๐๐**
ด้านสัญญา	๘	๘	๑,๔๗๖,๘๙๐.๐๐
ด้านฉลากและสินค้าบริการทั่วไป	-	-	-
ด้านโฆษณา	-	-	-
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
๓. ส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดี	**๗**	**๑๘**	**๔,๐๗๔,๓๑๐.๑๖**
ด้านสัญญา	๒	๗	๓,๑๓๗,๕๐๐.๐๐
ด้านฉลากและสินค้าบริการทั่วไป	๒	๒	๔๐,๐๐๐.๐๐
ด้านโฆษณา	๓	๙	๘๙๖,๘๑๐.๑๖
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
๔. ศาลมีคำพิพากษาให้ผู้ประกอบธุรกิจ ชำระค่าเสียหายให้ผู้บริโภค	**๖**	**๑๕**	**๑๑,๙๒๒,๖๑๔.๑๗**
ด้านสัญญา	๔	๑๓	๑๑,๘๘๑,๑๑๔.๑๗
ด้านฉลากและสินค้าบริการทั่วไป	๑	๑	๑๙,๐๐๐.๐๐
ด้านโฆษณา	๑	๑	๒๒,๕๐๐.๐๐
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-

การดำเนินการ	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
๕. ดำเนินการบังคับคดีตามคำพิพากษา	**๒**	**๑๗**	**๑,๔๓๔,๖๑๖.๐๐**
ด้านสัญญา	-	-	-
ด้านฉลากและสินค้าบริการทั่วไป	๑	๑	๒๐๐,๐๐๐.๐๐
ด้านโฆษณา	๑	๑๖	๑,๒๓๔,๖๑๖.๐๐
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
๖. ดำเนินการตาม พรบ. ล้มละลาย	**๑**	**๙**	**๓๘๔,๖๓๘.๒๐**
ด้านสัญญา	-	-	-
ด้านฉลากและสินค้าบริการทั่วไป	-	-	-
ด้านโฆษณา	๑	๙	๓๘๔,๖๓๘.๒๐
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
๗. อื่น ๆ (ยุติเรื่อง, ถอนเรื่อง, คดีสิ้นสุด)	**๕๗**	**๕๘**	**๑,๖๖๑,๓๑๖.๐๓**
ด้านสัญญา	๓	๓	๑,๑๘๒,๕๔๓.๐๐
ด้านฉลากและสินค้าบริการทั่วไป	๑	๒	๓๑,๐๐๐.๐๐
ด้านโฆษณา	๓	๓	๒๒๔,๗๘๑.๐๓
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๕๐	๕๐	๒๒๒,๙๙๒.๐๐
รวม	**๒๒๘**	**๒๗๒**	**๒๗,๙๑๙,๒๓๐.๙๕**

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านๆ มาด้วย)

การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนภูมิภาค)

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๕ ได้แก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑๒๗ เรื่อง ผู้บริโภค จำนวน ๑๒๗ ราย เป็นเงิน ๒๒๐,๔๘๔.๐๐ บาท (สองแสนสองหมื่นสี่ร้อยแปดสิบสี่บาทถ้วน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

เรื่องที่ร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวน (บาท)
๑. เจรจาไกล่เกลี่ยได้ข้อยุติ	**๙**	**๙**	**๒๒๐,๔๘๔.๐๐**
ด้านโฆษณา	-	-	-
ด้านฉลากและสินค้าบริการทั่วไป	๕	๕	๕๑,๙๗๘.๐๐
ด้านสัญญา	๔	๔	๑๖๘,๕๐๖.๐๐
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
๒. ยุติเรื่อง	**๒๑**	**๒๑**	**-**
ด้านโฆษณา	-	-	-
ด้านฉลากและสินค้าบริการทั่วไป	๙	๙	-
ด้านสัญญา	๑๒	๑๒	-
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
๓. ส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	**-**	**-**	**-**
ด้านโฆษณา	-	-	-
ด้านฉลากและสินค้าบริการทั่วไป	-	-	-
ด้านสัญญา	-	-	-
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
๔. ส่งดำเนินคดี	**-**	**-**	**-**
ด้านโฆษณา	-	-	-
ด้านฉลากและสินค้าบริการทั่วไป	-	-	-
ด้านสัญญา	-	-	-
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
๕. อื่นๆ (ให้คำปรึกษา/แนะนำ)	**๙๗**	**๙๗**	
ด้านโฆษณา	๒	๒	
ด้านฉลากและสินค้าบริการทั่วไป	๔๑	๔๑	
ด้านสัญญา	๕๔	๕๔	
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
รวม	**๑๒๗**	**๑๒๗**	**๒๒๐,๔๘๔.๐๐**

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งในเดือนกันยายน ๒๕๖๕ ได้รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวน (คดี)	จำนวน (ราย)
✵ กรณีเรื่องการโฆษณา		
รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๓	๓
จำนวนค่าเสียหาย (บาท)	๙๐,๕๕๓.๐๐ บาท	
✵ กรณีเรื่องสินค้าและบริการทั่วไป		
รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๓	๖
จำนวนค่าเสียหาย (บาท)	๒,๘๖๑,๕๐๐.๐๐ บาท	
✵ กรณีเรื่องสัญญา/อสังหาริมทรัพย์		
รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๖	๖
จำนวนค่าเสียหาย (บาท)	๖,๐๓๕,๓๐๙.๗๐ บาท	
✵ กรณีเรื่องธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง		
รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	-	-
จำนวนค่าเสียหาย (บาท)	-	
✵ กรณีสำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด		
รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	-	-
จำนวนค่าเสียหาย (บาท)	-	
รวม	**๑๒**	**๑๕**
รวมจำนวนค่าเสียหาย (บาท)	**๘,๙๘๗,๓๖๒.๗๐ บาท**	

๔. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล ซึ่งในเดือนกันยายน ๒๕๖๕ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ชื่อจำเลย	ผลการดำเนินการ ยึด - อายัด	จำนวน (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)
นายเกรียงศักดิ์ สดคมขำ จำเลย รวม ๙ คดี	อายัดสิทธิเรียกร้องประเภทบัญชีเงินฝากของจำเลย	๙	
๑. ผบ.๓๗๙/๒๕๕๗			๑
๒. ผบ.๙๘๖/๒๕๖๓			๑
๓. ผบ.๑๓๘๔/๒๕๖๓			๑๐๔
๔. ผบ.๑๒๕๔/๒๕๖๓			๑๑๑
๕. ผบ.๓๓๗๖/๒๕๖๓			๒๐
๖. ผบ.๓๕/๒๕๖๔			๒๑
๗. ผบ.๑๔๑๗/๒๕๖๓			๗๖
๘. ผบ.๕๑๕/๒๕๖๔			๖๔
๙. ผบ.๔๕/๒๕๖๕			๑๑๔
จำนวนเงิน (บาท) ที่ยึด-อายัด	๓,๒๓๐,๙๓๔.๐๐ บาท		
รวมจำนวนเงิน (บาท) ที่ยึด-อายัด	**๓,๒๓๐,๙๓๔.๐๐ บาท**		

๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งในเดือนกันยายน ๒๕๖๕ ได้มีการดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

กรณีความผิด	จำนวน (คดี)	จำนวน (ราย)
❋ **ด้านโฆษณา**		
จำนวนผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค	๔	๔
จำนวนค่าเสียหาย		๑๒๐,๐๐๐.๐๐ บาท
❋ **ด้านฉลากและสินค้าบริการทั่วไป**		
จำนวนผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค	๑	๑
จำนวนค่าเสียหาย		๑๑,๐๐๐.๐๐ บาท
❋ **ด้านสัญญา**		
จำนวนผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค	-	-
จำนวนค่าเสียหาย		- บาท
❋ **ด้านธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง**		
จำนวนผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค	๒	๒
จำนวนค่าเสียหาย		๑๒,๐๐๐.๐๐ บาท
❋ **กรณีขัดหนังสือเรียก (ไม่มาให้ถ้อยคำตามหนังสือเรียก)**		
จำนวนผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค	๒	๒
จำนวนค่าเสียหาย		๖๖,๐๐๐.๐๐ บาท
รวม	**๙**	**๙**
รวมจำนวนค่าเสียหาย		**๒๐๙,๐๐๐.๐๐ บาท**

๖. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนกันยายน ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๖ ราย ได้แก่

๑. บริษัท เอนเนอร์จี้ เวฟ (สยาม) จำกัด
๒. บริษัท บีเอ็มพี (๒๐๒๒) จำกัด
๓. บริษัท พีค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
๔. บริษัท แม็กไพน์ อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด
๕. บริษัท เบนิฟิตี้ จำกัด
๖. บริษัท เอทีเอฟช็อป จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๔ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ดาเช่ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
๒. บริษัท เยลโลไทร์ จำกัด
๓. บริษัท เอ็มฟอร์มเมน จำกัด
๔. บริษัท พีพี ช้อป จำกัด

๗. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบธุรกิจ (ส่วนกลาง)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการติดตามตรวจสอบพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจด้านต่างๆ ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจที่ดำเนินการโฆษณา ผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นผู้ผลิต ผู้สั่งหรือนำเข้าและผู้จำหน่ายสินค้าและบริการ ตรวจสอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและหลักฐานการรับเงิน และผู้ประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันปราบปรามการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ซึ่งในเดือนกันยายน ๒๕๖๕ ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบธุรกิจต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๗.๑ การตรวจสอบการโฆษณาได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบธุรกิจต่าง ๆ จำนวน ๑ สื่อ ๘๘ สินค้า ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน	
๑. การตรวจสอบการโฆษณา	**๑ ๘๘**	**สื่อ สินค้า**
- การตรวจสอบข้อความโฆษณาสินค้าและบริการทั่วไป รวมทั้งการโฆษณาขายห้องชุดในอาคารชุดและขายที่ดินพร้อมทั้งอาคาร ทางสื่ออินเทอร์เน็ต	**๘๘**	**สินค้า**
พบว่า ถูกต้อง ไม่ถูกต้อง	๘๘ -	สินค้า สินค้า

๗.๒ การตรวจสอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบธุรกิจต่าง ๆ จำนวน ๘ ราย

การตรวจสอบ	จำนวน	
๑. การตรวจสอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง	**๘**	**ราย**
- การตรวจสอบผู้ประกอบธุรกิจขายตรง	**๑**	**ราย**
พบว่า ถูกต้อง ไม่ถูกต้อง อยู่ระหว่างตรวจสอบ	- ๑	ราย ราย ราย
- การตรวจสอบผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง	**๗**	**ราย**
พบว่า ถูกต้อง ไม่ถูกต้อง อยู่ระหว่างตรวจสอบ	- - ๗	ราย ราย ราย

การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบธุรกิจ (ส่วนภูมิภาค)

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๕ ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๖๘ ราย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป	จำนวน	๖๖	ราย
๒. การตรวจสอบด้านสัญญา	จำนวน	๒	ราย
๓. การตรวจสอบโฆษณา	จำนวน	-	ราย
๔. การตรวจสอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง	จำนวน	-	ราย

ดังรายละเอียดต่อไปนี้

การตรวจสอบ	จำนวน	
๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป	**๖๖**	**ราย**
* การตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก (ตรวจสอบ ณ สถานประกอบการของผู้ประกอบธุรกิจ) - การตรวจสอบเพื่อให้คำแนะนำกับผู้ประกอบธุรกิจในการประกอบธุรกิจ	๖๖	ราย
๒. การตรวจสอบสัญญาธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและหลักฐานการรับเงิน	**๒**	**ราย**
* สัญญาอื่น ๆ (สัญญาซื้อขายบ้าน ที่ดิน และอาคารชุด/สัญญาเช่าซื้อมือถือ/สัญญาให้ใช้สิทธิประกอบการ/บัตรเครดิต - การตรวจสอบเพื่อให้คำแนะนำกับผู้ประกอบธุรกิจในการประกอบธุรกิจ	๒	ราย

๘. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค ในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในเดือนกันยายน ๒๕๖๕ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	**จำนวน**	
๑. งานประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	**๒๑๕**	**เรื่อง**
- การผลิต infographic	๑๑๓	เรื่อง
- สื่อวีดีทัศน์/การผลิตสกู๊ปข่าว	๒	เรื่อง
- การตรวจข่าว	๖๑	เรื่อง
- ข่าวประชาสัมพันธ์	๖	เรื่อง
- ประสานสื่อ	๕	เรื่อง
- ลงพื้นที่ข่าว	๒๐	เรื่อง
- สัมภาษณ์	๓	เรื่อง
- การผลิตรายการวิทยุครบเครื่องเรื่อง สคบ.	๕	เรื่อง
๒. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	**๑๗๓**	**เรื่อง**
- บทความด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	-	เรื่อง
- บอร์ดประชาสัมพันธ์/ภาพกิจกรรม/งานออกแบบศิลปกรรม	-	เรื่อง
- สื่อสิ่งพิมพ์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคทางสื่อต่าง ๆ (สถานีโทรทัศน์/วิทยุ/หนังสือพิมพ์/นิตยสาร)	๔	เรื่อง
- การเผยแพร่ทางโซเชียล ลงเว็บไซต์ของ สคบ.(www.ocpb.go.th) , Facebook สคบ. , Line สคบ. และ pantip.com	๑๖๓	เรื่อง
- การเผยแพร่สื่อด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	-	เรื่อง
- จัดส่งข่าว/บทความ/ข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๔	เรื่อง
- จัดประชุมสัมมนา	๑	เรื่อง
- การจัดนิทรรศการเผยแพร่ความรู้	๑	เรื่อง
- การประชุมโฆษก	-	เรื่อง
๓. งานศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการฯ	**๕**	**เรื่อง**
- การนำเข้าข้อมูลข่าวสารทางราชการ ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์	๓	เรื่อง
- การบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	๒	เรื่อง
- การให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	-	เรื่อง

๙. ข่าวเด่นประจำเดือน

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๕ มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๗ เรื่อง ดังนี้

๙.๑ สคบ. ต้อนรับผู้แทนจากประเทศภูฏาน ในการประชุมทวิภาคีและการศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

เมื่อวันที่ ๘ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕ เวลา ๑๐.๐๐ น. เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธสรณ์อัฑฒ์ ธนิทธิพันธ์) มอบหมายให้ นายอุหาร จิ๋วเจริญ รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมคณะผู้บริหาร สคบ. ให้การต้อนรับ Mr. Gopal Pradhan และ Mr. Jigme Dorji Officer of the Consumer Protection Bhutan ผู้แทนจากประเทศภูฏาน ในการประชุมทวิภาคีและการศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค นวัตกรรมกระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคในยุคดิจิตอลกระบวนการระงับข้อพิพาทข้ามแดน และการเจรจาไกลเกลี่ยออนไลน์ และการรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค ๑๑๖๖ ในระหว่างวันที่ ๘ - ๙ กันยายน ๒๕๖๕ ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๙.๒ สคบ. ลงพื้นที่นิเทศติดตามการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดชลบุรี และลงพื้นที่ร่วมกับเมืองพัทยาตรวจสอบผู้ประกอบธุรกิจจำหน่ายรถยนต์ใช้แล้ว

เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๕ เวลา ๐๘.๓๐ น. นายอุหาร จิ๋วเจริญ รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นประธานในการจัดประชุมโครงการนิเทศติดตามงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยมีสำนักงานคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดชลบุรี ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเขต ๒ เข้าร่วมประชุมเพื่อรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมทั้งให้คำแนะนำแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ณ ห้องประชุมพระรักษาเทพ ชั้น ๒ ศาลากลางจังหวัดชลบุรี และเวลา ๑๓.๐๐ น. คณะของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมด้วยศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเขต ๒ ได้เข้าร่วมประชุม ณ ห้องประชุมศาลาว่าการเมืองพัทยา เพื่อหารือแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์กรส่วนท้องถิ่น พร้อมทั้งลงพื้นที่ตรวจสอบฉลากรถยนต์ใช้แล้วกับผู้ประกอบธุรกิจที่จำหน่ายรถยนต์ใช้แล้ว เพื่อแนะนำให้ผู้ประกอบธุรกิจปฏิบัติให้ถูกต้องตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ฉบับที่ ๓๕ เรื่อง ให้รถยนต์ใช้แล้วเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก ณ บริเวณเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

๙.๓ สคบ. ลงพื้นที่นิเทศติดตามการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดระยอง

เมื่อวันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๕ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธสรณ์อัฑฒ์ ธนิทธิพันธ์) ได้มอบหมายให้ นายกิตติ อึ้งมณีภรณ์ ผู้อำนวยการส่วนประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด ๑ พร้อมด้วยคณะทำงาน จัดโครงการนิเทศติดตามงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะ ตลอดจนติดตามผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดระยอง ณ ศาลากลางจังหวัดระยอง อีกทั้งยังได้เข้าร่วมประชุมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ กับเทศบาลนครระยอง ณ สำนักงานเทศบาลนครระยอง ตลอดจนสภาพปัญหาการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๙.๔ ร้อง สคบ. พิจารณาค่าสินไหม-ฟ้องคดีผู้บริโภค กรณีประสบอุบัติเหตุสาหัสจากอุปกรณ์ภายในสนามเด็กเล่น

เมื่อวันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๖๕ เวลา ๑๑.๐๐ น. ผู้เสียหายจากสนามเด็กเล่นในร่มชื่อดังขนาดใหญ่ในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ เดินทางเข้ายื่นหนังสือถึงเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กับพันตำรวจเอก ประทีป เจริญกัลป์ รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อขอให้พิจารณาค่าสินไหม-ฟ้องคดีผู้บริโภค หลังจากมีผู้เสียหายหลายรายประสบอุบัติเหตุสาหัสจากอุปกรณ์ภายในสนามเด็กเล่นดังกล่าว สคบ. ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นจากผู้ร้องและผู้ประกอบการ หากตรวจสอบเอกสาร ข้อเท็จจริง หลักฐานต่าง ๆ และพบว่ามีความเสียหายเกิดขึ้นจริง จะเชิญทั้งสองฝ่ายมาเจรจาไกล่เกลี่ย หากเจราจาไกล่เกลี่ยไม่เป็นผลสำเร็จ จะนำเข้าสู่กระบวนการพิจารณาฟ้องคดีแทนผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ การพิจารณาคดีในปัจจุบัน สคบ. ดำเนินการรวดเร็วขึ้นจากเดิม โดยการนำเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารผ่านระบบออนไลน์มาประยุกต์ใช้ ไม่ว่าจะเป็นการขอเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม รวมไปถึงการไกล่เกลี่ยออนไลน์ และ สคบ. ยังให้ความสำคัญในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ โดย สคบ. มีระบบ OCPB Connect สคบ. มีประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้อุปกรณ์เครื่องเล่นสนามเป็นสินค้าควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๕๐ แต่ในกรณีนี้ต้องดูองค์ประกอบว่าเข้าตามประกาศนี้หรือไม่ โดยต้องเชิญผู้ประกอบการมาชี้แจงข้อเท็จจริง สคบ. ขอประชาสัมพันธ์ สำหรับผู้ประกอบการเครื่องเล่นสนามที่เป็นธุรกิจควบคุมฉลากตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้อุปกรณ์เครื่องเล่นสนามเป็นสินค้าควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๕๐ อยากให้ปฏิบัติให้ถูกต้องตามประกาศฯ เนื่องจากผู้เล่นโดยส่วนมากจะเป็นเด็กและเยาวชน อาจเกิดความไม่ปลอดภัยได้ในส่วนการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามนโยบายของเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จะมีกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก ทำหน้าที่ในการตรวจสอบเป็นประจำอยู่แล้ว และจะดำเนินการลงตรวจสอบสถานที่ที่อาจเกิดอันตรายให้มากขึ้น หากพบว่าผู้ประกอบการมีการฝ่าฝืนไม่เป็นไปตามประกาศ จะมีความผิด จำคุกไม่เกิน ๖ เดือน ปรับ ๑๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

๙.๕ รมต.อนุชาฯ นำทีม สคบ. โชว์ผลงาน ต่อ รักษาการนายกฯ

เมื่อวันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๕ เวลา ๐๘.๓๐ น. รักษาการนายกรัฐมนตรี (พลเอกประวิตร วงษ์สุวรรณ) พร้อมด้วยคณะรัฐมนตรีได้ตรวจเยี่ยมการจัดนิทรรศการแสดงผลงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ก่อนการประชุมคณะรัฐมนตรี โดยมีรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายอนุชา นาคาศัย) ในฐานะประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมคณะผู้บริหาร สคบ. นำเสนอผลงานการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการประชาชน การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคกับอาเซียน การคุ้มครองผู้บริโภคในช่วงสถานการณ์โควิด- ๑๙ การบังคับใช้กฎหมาย การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้กู้ยืมเงินและหนี้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ของผู้บริโภค รวมถึงการดำเนินการเชิงรุกเพื่อแก้ปัญหาให้ผู้บริโภค ณ ทำเนียบรัฐบาล สคบ. แก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคสามารถยุติได้ จำนวน ๑๓,๖๙๗ เรื่อง ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาความเสียหาย เป็นเงินจำนวน ๓๘๔,๓๓๘,๙๔๖.๔๘ บาท (สามร้อยแปดสิบสี่ล้านสามแสนสามหมื่นแปดพันเก้าร้อยสี่สิบหกบาทสี่สิบแปดสตางค์) การฟ้องคดีแทนผู้บริโภค จำนวน ๔๒๒ ราย ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาความเสียหายเป็นเงินจำนวน ๑๓๐,๙๓๑,๔๙๔.๙๓ บาท (หนึ่งร้อยสามสิบล้านเก้าแสนสามหมื่นหนึ่งพันสี่ร้อยเก้าสิบสี่บาทเก้าสิบสามสตางค์) การบังคับคดีตามคำพิพากษา โดยตรวจสอบทรัพย์สินของผู้ประกอบธุรกิจแทนผู้บริโภค จำนวน ๑,๒๒๕ คดี ผู้บริโภคจำนวน ๗,๐๖๗ ราย เปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค จำนวน ๓๘ ราย เป็นเงิน ๒,๗๖๐,๐๐๐ บาท (สองล้านเจ็ดแสนหกหมื่นบาทถ้วน) ทั้งนี้ สคบ. ได้มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน ได้แก่ ระบบร้องทุกข์ออนไลน์ ไกล่เกลี่ยออนไลน์ การจดทะเบียนขายตรงและตลาดแบบตรงออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect และ Chat Bot "พี่ปกป้อง” มาให้บริการประชาชน ตลอดจนการเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐ หรือ Big Data อันเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญที่จะก้าวไปสู่การพัฒนานวัตกรรมการให้บริการรูปแบบใหม่

เพื่อผู้บริโภคได้รับความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในส่วนการดำเนินงานด้านต่างประเทศ สคบ. ได้มีการประสานความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคกับนานาชาติในเรื่องต่าง ๆ อาทิ การพัฒนากลไก การแจ้งและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างประเทศ การสร้างความตระหนักให้แก่ผู้บริโภคของอาเซียนในการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ - ๒๕๖๕ สคบ. ได้มีการรับเรื่องร้องเรียนจากชาวต่างชาติ ๑,๒๒๖ เรื่อง ยุติได้ ๘๙๕ เรื่อง มีการฟ้องคดี ๕ เรื่อง นอกจากนี้ยังได้ดำเนินการจัดทำบันทึกความเข้าใจ (MoU) จำนวน ๒ ฉบับ ระหว่าง ไทย-สหราชอาณาจักร และระหว่าง ไทย-รัสเซีย เพื่อประสานความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดย MoU ทั้งสองฉบับอยู่ระหว่างการลงนาม และจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-๑๙ นายอนุชา นาคาศัย รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีได้สั่งการให้ สคบ. คุมเข้มการขายสินค้าทางสื่อออนไลน์ บูรณาการความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนในการป้องกันแก้ปัญหา เฝ้าระวังสินค้าที่ผิดกฎหมาย คัดกรองผู้ขายสินค้าเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและป้องกันไม่ให้ผู้บริโภคถูกหลอกลวง ให้ความรู้กับผู้บริโภค รวมถึงยังให้ความสำคัญในเรื่องการโฆษณาที่อวดอ้างสรรพคุณผลิตภัณฑ์ถั่งเช่าที่อาจเป็นเท็จหรือเกินความจริง การแก้ไขปัญหาการให้บริการขนส่งสินค้า ขนส่งพัสดุหรือสินค้าที่มีการเรียกเก็บเงินปลายทาง ศึกษาแนวทางในการกำกับดูแลการซื้อขายออนไลน์ การกำกับดูแลการโฆษณาขายกล่องสุ่มทางสื่อออนไลน์ การรับฟังความคิดเห็นร่างพระราชกฤษฎีกายกเว้นสิทธิผู้บริโภคในการคืนสินค้า (Cooling Off Period) และการลงพื้นที่ตรวจสอบการลักลอบจำหน่ายบุหรี่ไฟฟ้าและอุปกรณ์ผ่านช่องทางเฟซบุ๊ก การกวาดล้างสินค้าออนไลน์จากเว็บไซต์ขายสินค้าราคาถูกที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

๙.๖ สคบ. ร่วมรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น: ตรวจสอบแม่ค้าออนไลน์ เสียหายกว่า ๑๐๐ ล้านบาท

เมื่อวันที่ ๒๒ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕ เวลา ๑๔.๐๕ น. เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธสรณ์อัฑฒ์ ธนิทธิพันธ์) มอบหมายให้ นายวิธิเนศวร์ เนียมมีศรี นิติกรชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการพิเศษ ร่วมพูดคุยในรายการ "สถานีประชาชน” ในประเด็น "ตรวจสอบแม่ค้าออนไลน์ เสียหายกว่า ๑๐๐ ล้านบาท” ณ สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ถนนวิภาวดีรังสิต เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ เนื่องจากผู้เสียหายที่เป็นตัวแทนคลังสินค้าให้กับแม่ค้าออนไลน์ รวมทั้งผู้เสียหายหลายกลุ่ม คือ ผู้เสียหายที่ซื้อสินค้าแต่ไม่ได้รับสินค้าตามที่โฆษณาไว้ ผู้เสียหายที่เป็นโรงงานผลิตสินค้า-นักลงทุน ไม่ได้รับเงินผลกำไรตามที่กล่าวอ้าง โดยตัวแทนผู้เสียหายเข้าร้องเรียนต่อ สคบ. ขอให้ตรวจสอบแม่ค้าออนไลน์คนหนึ่งว่าดำเนินธุรกิจผิดแผนการขายสินค้าตลาดแบบตรงหรือไม่ หลังจากอวดอ้างว่าขายดี และมักจัดโปรโมชั่น ลด แลก แจก แถม แต่พบว่าไม่จ่ายค่าสินค้าให้กับโรงงานกว่า ๕๐ ล้านบาท อีกทั้งเปิดรับตัวแทนที่สนใจลงทุนมาเป็นคลังสินค้าในแต่ละจังหวัด ให้ลงทุนตั้งแต่ ๕๐๐,๐๐๐ - ๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท อ้างให้ผลตอบแทนสูง สุดท้ายไม่เป็นไปตามสัญญา รวมความเสียหายกว่า ๑๐๐ ล้านบาท ซึ่งทาง สคบ. จะต้องดำเนินการตรวจสอบในเบื้องต้นว่าบริษัทดังกล่าวได้มีการจดทะเบียนธุรกิจตลาดแบบตรงกับ สคบ. หรือไม่ หากไม่ได้จดจะถือว่ามีความผิด ส่วนในเรื่องของการโฆษณาที่มีการลด แลก แจก แถม สินค้านั้นจะต้องตรวจสอบว่ามีการกำหนดเงื่อนไข วิธีการครบถ้วนและชัดเจนหรือไม่ด้วย

๙.๗ ผู้บริโภค ร้อง สคบ. กรณีว่าจ้างออแกไนซ์จัดงานแต่งงาน แต่ไม่ได้รับบริการตามสัญญา

เมื่อวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๕ เวลา ๑๐.๐๐ น. นายธสรณ์อัฑฒ์ ธนิทธิพันธ์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมาย นางสาวทรงศิริ จุมพล เลขานุการกรม รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ จากผู้บริโภคที่เข้ามาร้องเรียนโดยแบ่งกลุ่มผู้บริโภคออกเป็น ๒ กลุ่ม ดังนี้ โดยผู้บริโภคกลุ่มแรก จำนวน ๑ คู่ได้ว่าจ้างออแกไนซ์ให้จัดงานแต่งงานไปแล้วแต่ปรากฏว่าไม่ได้รับบริการตามสัญญา เช่น ไม่มีโต๊ะจีนมาในงาน ไม่มีเครื่องเสียงไม่มีไฟตกแต่ง เวทีไม่เหมือนตามแบบ และผู้เสียหายที่ยังไม่ได้มีการจัดงาน และผู้บริโภคกลุ่มที่ ๒ ที่ยังไม่ได้จัดงาน แต่มีการวางเงินมัดจำไว้แล้วมีความประสงค์ที่จะขอเงินคืน จำนวน ๒ คู่ นอกจากนี้ยังมีคู่บ่าวสาวอีก ประมาณ ๑๙ คู่ ที่มีการทำสัญญาว่าจ้างออแกไนซ์ได้รับความเดือดร้อนในลักษณะเดียวกัน บางคู่มีการแจ้งขอยกเลิกสัญญา จนมีการฟ้องร้องแต่ก็ยังไม่ได้เงินคืน ทั้งนี้ ผู้บริโภคได้ยื่นเรื่องร้องเรียน ณ สคบ. เพื่อให้มีการดำเนินการด้านกฎหมายกับออแกไนซ์ รวมถึงตรวจสอบสัญญาว่าจ้างว่าเข้าข่ายเอาเปรียบผู้บริโภคหรือไม่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ชั้น ๑

๑๐. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดประชุมสัมมนาให้ความรู้แก่ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งในเดือนกันยายน ๒๕๖๕ ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๕ ครั้ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. การจัดประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

๑.๑ โครงการกิจกรรมถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐)

จัดโครงการกิจกรรมถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ภายใต้โครงการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริหารและบุคลากรภายในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีความรู้ความเข้าใจต่อแผนยุทธศาสตร์ฯ แผนปฏิบัติราชการของ สคบ. และแผนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงมีการระดมความคิดเห็นเพื่อประกอบการจัดทำแนวทางการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ฯ เชิงบูรณาการและโครงการภายใต้แผนปฏิบัติราชการฯ เพื่อให้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อวันที่ ๒ - ๓ กันยายน ๒๕๖๕ ผู้เข้าร่วมประชุม ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๖๔ คน

ผลการดำเนินงาน : มีการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งจะทำให้การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเกิดผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม บรรลุตามวิสัยทัศน์และเป้าหมาย และสามารถติดตามประเมินผลสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคแห่งชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความเป็นรูปธรรมในการกำกับดูแลงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในเชิงนโยบาย

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค

๑.๒ โครงการประชุมนานาชาติเพื่อความร่วมมือในการพัฒนากระบวนการเยียวยาผู้บริโภคระดับทวิภาคี

จัดการประชุมนานาชาติเพื่อความร่วมมือในการพัฒนากระบวนการเยียวยาผู้บริโภคระดับทวิภาคี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความร่วมมือในการระงับข้อพิพาทและเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน และถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ของต่างประเทศให้เป็นตัวอย่างแก่หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคของไทย เมื่อวันที่ ๘ - ๙ กันยายน ๒๕๖๕ ณ ห้องสุรศักดิ์ บอลลูน ๒ - ๓ โรงแรมอีสทิน แกรนด์ สาทร กรุงเทพมหานคร ผู้เข้าร่วมประชุม ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เครือข่ายภาครัฐ จำนวน ๕๐ คน

ผลการดำเนินงาน : สามารถสร้างเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคได้ในระดับนานาชาติ และดำเนินการช่วยเหลือกรณีเกิดข้อพิพาทและเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค

๑.๓ โครงการสัมมนาทบทวนการดำเนินงาน และจัดทำกรอบแนวทางพัฒนากฎหมาย ของ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

จัดสัมมนาทบทวนการดำเนินงานและจัดทำกรอบแนวทางพัฒนากฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การปฏิบัติงานตามแผนพัฒนากฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในตัวชี้วัดความสำเร็จของการพัฒนากฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภค ติดตาม ทบทวน เพื่อจัดทำกรอบแนวทางการพัฒนากฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๙ - ๑๐ กันยายน ๒๕๖๕ ณ บ้านอัมพวา รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดสมุทรสงคราม ผู้เข้าร่วมประชุม ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๗๐ คน

ผลการดำเนินงาน : ผู้เข้าร่วมสัมมนาได้มีการพัฒนากฎหมายและมีความเข้าใจในการดำเนินการตามแผนพัฒนากฎหมายของหน่วยงาน ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองสิทธิเพิ่มขึ้นจากการพัฒนากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคให้ทันสมัยและทันต่อสภาวการณ์ ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ชาติ ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองกฎหมายและคดี

๑.๔ โครงการสัมมนาความร่วมมือเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับนายหน้าจองตั๋วเครื่องบินและที่พัก

จัดโครงการสัมมนาความร่วมมือเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับนายหน้าจองตั๋วเครื่องบินและที่พัก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประชุมหารือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับนายหน้าจองตั๋วเครื่องบินและที่พัก ทั้งภาครัฐและเอกชนทั้งในและต่างประเทศ ในการหาแนวทางช่วยเหลือผู้บริโภคอย่างรวดเร็วและเป็นรูปธรรม และจัดการเรื่องร้องเรียนคงค้างให้ลดลง เมื่อวันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๕ ผู้เข้าร่วมประชุม ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ และกรมการท่องเที่ยว จำนวน ๔๐ คน

ผลการดำเนินงาน : สามารถหาแนวทางช่วยเหลือแลกเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดการปัญหาผู้บริโภคกรณีนายหน้าจองตั๋วเครื่องบินและที่พักได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยกระดับการช่วยเหลือผู้บริโภคโดยให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วม

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค

๑.๕ โครงการสัมมนาความร่วมมือเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับสายการบินยกเลิกเที่ยวบินจากสถานการณ์ Covid-19

จัดโครงการสัมมนาความร่วมมือเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสายการบินยกเลิกเที่ยวบินจากสถานการณ์ Covid-๑๙ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหารือร่วมกันกับกลุ่มผู้ประกอบธุรกิจสายการบินในการแสวงหาแนวทางช่วยเหลือผู้บริโภคให้รวดเร็วเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น และจัดการเรื่องร้องเรียนคงค้างของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้ลดลง เมื่อวันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๖๕ ผู้เข้าร่วมประชุม ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย จำนวน ๖๓ คน

ผลการดำเนินงาน : สามารถหาแนวทางช่วยเหลือผู้บริโภค และแลกเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดการปัญหากรณีสายการบินยกเลิกเที่ยวบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค

๑๑. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการ/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/ คณะอนุกรรมการ ในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๕ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ จำนวน ๑ ครั้ง จำนวน ๒๗ เรื่อง ดังนี้

- การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านอสังหาริมทรัพย์ จำนวน ๔ เรื่อง
- การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านสินค้าและบริการ จำนวน ๙ เรื่อง
- ยุติเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๑๒ เรื่อง
    - ยุติเรื่องด้านอสังหาริมทรัพย์ จำนวน ๓ เรื่อง
    - ยุติเรื่องด้านสินค้าและบริการ จำนวน ๙ เรื่อง
- ขอให้พิจารณาร่างระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. ....
- ขอให้พิจารณาแต่งตั้งคณะอนุกรรมการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

๑. คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๕ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้เครื่องฟอกอากาศเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก
- ขอให้พิจารณาข้อความบนฉลากสินค้าประเภทฟิล์มยืดหุ้มห่ออาหาร ตรา เฟรชแรป (FRESH WRAP) รุ่น Biodegradable Cling Film ขนาดความสูง ๔๕ เซนติเมตร ความยาว ๕๐๐ เมตร ความหนาของเนื้อฟิล์ม ๑๐ ไมครอน ซึ่งผลิตโดยบริษัท ควิค แพ็ค แปซิฟิค จำกัด และจัดจำหน่ายโดยบริษัท เอฟ แอนด์ ซี เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด

๒. คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๕ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

- ปรับปรุง แก้ไข และเพิ่มเติม (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ....
- พิจารณาให้ความเห็นหลักฐานการรับเงินการให้บริการเสริมความงามของบริษัท ริช พาติโน่ จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๓
- (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการต่อเติมอาคารเพื่อการอยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ....

๓. คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๕ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณาทบทวนแนวทางการทดสอบประสิทธิภาพการฆ่าเชื้อในอากาศสำหรับการทดสอบอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC
- ขอให้พิจารณาทบทวนผลการทดสอบของบริษัท ยูวี เมดิโค (ประเทศไทย) จำกัด
- ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC
- ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC

คณะอนุกรรมการคณะต่างๆ

๔. คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านโฆษณาและบริการ

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๕ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๖ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่นายณภาภัช เนตรระหงส์ ผู้ประกอบการร้าน Tina Brandname 168
- ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ไทยทิกเก็ตเมล่อน จำกัด
- ขอให้ยุติเรื่องร้องทุกข์ของนายปวรปรัชญ์ ปลื้มมนัส
- ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่สถานเสริมความงามพี.เจ.สลิมมิ่ง
- ขอให้ยุติเรื่องร้องเรียนของนางสาวตรอง กายบริบูรณ์
- ขอให้ยุติเรื่องร้องเรียนของนายณพลกร ศรีเพชรกสิกรณ์

๕. คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองข้อความบนฉลากสินค้า

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๕ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณาข้อความบนฉลากสินค้าประเภทเครื่องฟอกอากาศ ของบริษัท สยามไดกิ้น เซลล์ จำกัด

๖. คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๕ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณาทบทวนผลการทดสอบของบริษัท ยูวี เมดิโค (ประเทศไทย) จำกัด
- ขอให้พิจารณาทบทวนแนวทางการทดสอบประสิทธิภาพการฆ่าเชื้อในอากาศสำหรับการทดสอบอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC
- ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC
- ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC

๗. คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๕ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายนิกร ไชยศรี
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวอรุณรัตน์ วิละรัตน์
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายโสภณ หิรัญรุจิพงศ์

๘. คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๕ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

- ศึกษาข้อมูลและรายละเอียดเพื่อจัดทำร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้ล้อเดียวไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๙. คณะอนุกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๕ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

- พิจารณาให้ความเห็นหลักฐานการรับเงินการให้บริการเสริมความงามของบริษัท ริช พาติโน่ จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๓

๑๐. คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๕ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

- (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ....

๑๑. ผลการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด/คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ย/คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิด

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๕ ได้มีการประชุมของคณะอนุกรรมการต่าง ๆ ด้านการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งสิ้น ๒๙ ครั้ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

- การประชุมคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ๑๗ ครั้ง จำนวน ๓๔ เรื่อง
- การประชุมคณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิด ที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร ๕ ครั้ง จำนวน ๕ เรื่อง
- การประชุมคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค ๗ ครั้ง จำนวน ๒๐ เรื่อง

๑๒. คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๕ ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๒๗ ครั้ง เรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๗๔ เรื่อง ผู้ร้อง จำนวน ๗๔ ราย ไกล่เกลี่ยสำเร็จ จำนวน ๔๒ เรื่อง ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ จำนวน ๓๒ เรื่อง และจำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย ๑,๗๕๑,๔๑๖.๔๐ บาท (หนึ่งล้านเจ็ดแสนห้าหมื่นหนึ่งพันสี่ร้อยสิบหกบาทสี่สิบสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท					
	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย (บาท)
ด้านยานยนต์	๒	๔	๔	๓	๑	-
ชุดที่ ๑	๔	๑๑	๑๑	๗	๔	๘๗๔,๐๗๓.๔๐
ชุดที่ ๒	๔	๑๖	๑๖	๕	๑๑	๒๖๖,๑๐๐.๐๐
ชุดที่ ๓ (ด้านฉลาก)	๔	๑๗	๑๗	๑๓	๔	๙๓,๕๐๐.๐๐
ชุดที่ ๔	๓	๖	๖	๑	๕	๓,๓๔๐.๐๐
ชุดที่ ๕	๒	๕	๕	๓	๒	๑๐,๙๐๓.๐๐
ชุดที่ ๖ (ภูมิภาค)	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๗ (ด้านสินค้าและบริการ)	๕	๑๒	๑๒	๘	๔	๔๖๓,๕๐๐.๐๐
ด้านเวชกรรม ทันตกรรม สถานเสริมความงาม	๓	๓	๓	๒	๑	๔๐,๐๐๐.๐๐
ด้านต่างประเทศ	-	-	-	-	-	-
รวม	**๒๗**	**๗๔**	**๗๔**	**๔๒**	**๓๒**	**๑,๗๕๑,๔๑๖.๔๐**

๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๕ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ผู้รับบริการแสดงความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดความพึงพอใจ ของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

๑) แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม	จำนวน	**๑๒๒**	ราย
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ **๑๐๐%**			
๒) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box)	จำนวน	**๑๔๙**	ราย
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ **๙๘.๖๕%**			
๓) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖	จำนวน	**๕๖๖**	ราย
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ **๙๘.๐๖%**			