

ข่าว
สคบ.



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานรัฐมนตรี



เรื่อง สคบ. เปิดมิติการให้บริการ Online ที่สะดวก รวดเร็วแก่ประชาชน

ในยุคที่เทคโนโลยีมีความก้าวหน้าและพฤติกรรมของผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา สคบ. จึงต้องมีการปรับตัวในทุกๆ ด้าน มีการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการด้านต่างๆ ให้ตอบสนองกับผู้บริโภคได้ตรงตามเป้าหมาย ลดปัญหาการถูกเอารัดเอาเปรียบและคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

การรับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค หรือ OCPB Complaint ให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ และติดตามสถานะได้ด้วยตัวเองตลอด ๒๔ ชั่วโมง นำเทคโนโลยี AI (ปัญญาประดิษฐ์) และการเชื่อมโยงเรื่องร้องทุกข์ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มาช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริโภคในการแก้ไขปัญหาการถูกเอารัดเอาเปรียบให้ได้รับความเป็นธรรม

การจดทะเบียนธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง หรือ OCPB Direct ให้บริการผู้ประกอบการที่ประสงค์จะประกอบธุรกิจขายตรง หรือธุรกิจตลาดแบบตรง สามารถยื่นขอจดทะเบียน ยื่นแก้ไข และรายงานผลประกอบการผ่านระบบออนไลน์ได้ด้วยตนเอง ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์ หรือ OCPB Online Mediate ให้บริการสำหรับคู่กรณี สามารถไกล่เกลี่ยปัญหา ข้อพิพาท ผ่านทางออนไลน์ โดยมีเจ้าหน้าที่ของ สคบ. เป็นผู้ดำเนินการไกล่เกลี่ยให้จนได้ข้อตกลงร่วมกัน ทำให้คู่กรณีได้รับความสะดวก ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และ หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าของทั้งสองฝ่าย

การตรวจสอบสถานะผู้ประกอบการ ให้บริการประชาชนให้สามารถตรวจสอบสถานะผู้ประกอบการที่ได้รับการขึ้นทะเบียนการประกอบธุรกิจในด้านต่างๆ เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ประกอบการรายนั้นๆ มีการดำเนินการธุรกิจอย่างถูกต้อง โดยได้เชื่อมโยงข้อมูลผู้ประกอบการที่ได้รับอนุญาตจากหน่วยงานของส่วนราชการ จำนวน ๓๐ รายการไว้ที่แหล่งเดียว อาทิ ข้อมูลใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ผลิตภัณฑ์อาหารและยา ทะเบียนนิติบุคคล สถานะคดี ข้อมูลทางการแพทย์ ข้อมูลที่พัก ข้อมูลการท่องเที่ยว การประกันภัย ฯลฯ

สถิติข้อร้องทุกข์ เป็นการรวบรวมข้อมูลสถิติด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและวิเคราะห์แนวโน้มและทิศทางของปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคในมิติต่าง ๆ เพื่อกำกับ ติดตามการแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเป็นรูปธรรม

การเตือนภัยผู้บริโภค ให้บริการข้อมูล ข่าวสาร การแจ้งเตือนด้านคุ้มครองผู้บริโภค โดยได้เชื่อมโยงข้อมูลร่วมกับหลายหน่วยงานไว้ที่แหล่งเดียว เพื่อให้ผู้บริโภคได้มีข้อมูลประกอบการตัดสินใจการซื้อสินค้าหรือใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

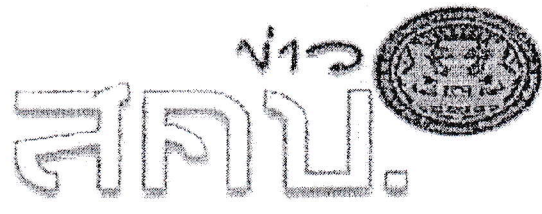
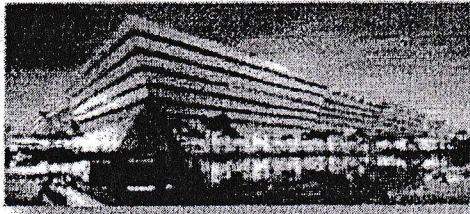


อยู่กับผู้บริโภค
Consumer Protection

Chat Bot หรือ ฟีคป็อง เป็นนวัตกรรมการให้บริการสำหรับประชาชนที่มีข้อสงสัยหรือต้องการสอบถามข้อมูลด้านคุ้มครองผู้บริโภค ได้เข้าพูดคุยกันอีกหนึ่งช่องทาง โดยทำการประมวลผลคำถาม และประเมินหาคำตอบที่เหมาะสมตามประเด็นคำถาม รวมถึงสามารถแนะนำไปยังฐานข้อมูลที่ได้มีการเชื่อมโยงข้อมูลไว้ สามารถใช้บริการได้ที่ เว็บไซต์ <https://www.ocpb.go.th> หรือเว็บไซต์ OCPB Connect หรือ แอปพลิเคชัน OCPB Connect ได้ทั้ง android และ iOS



กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ ๑๔๑๓๔๗๐-๕ โทรสาร ๐๒ ๑๔๓ ๙๗๗๒-๓ E-mail : pr.ocpb@gmail.com



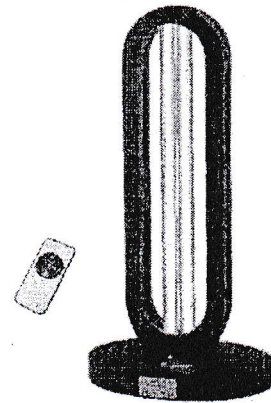
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานบรรณรักษ์

ระวัง สินค้าที่มีรังสี UV-C

ในปัจจุบันนี้มีการผลิตหรือนำเข้าสินค้าที่มีรังสีอัลตราไวโอเลตความยาวคลื่นช่วงซี (Ultraviolet C หรือ UV - C) เป็นองค์ประกอบของสินค้าเพื่อขายสำหรับใช้ในการป้องกันตนเองจากเชื้อโรคต่างๆ ในชีวิตประจำวันมากขึ้น จากการวิจัยพบว่า รังสี UV - C มีอันตรายจากการสัมผัสหรือกระทบของรังสี UV - C โดยตรงซึ่งอาจเป็นสาเหตุของการเกิดโรคมะเร็งผิวหนัง รวมทั้งเป็นอันตรายต่อดวงตาทำให้เกิดโรคต้อกระจก ตาอักเสบ จอประสาทตาเสื่อมก่อนวัยอันควรได้ คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการจึงได้มีคำสั่ง ห้ามขายสินค้าหรืออุปกรณ์ที่มีรังสี UV - C เว้นแต่จะทดสอบหรือพิสูจน์ได้ว่าสินค้านั้นไม่เป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค

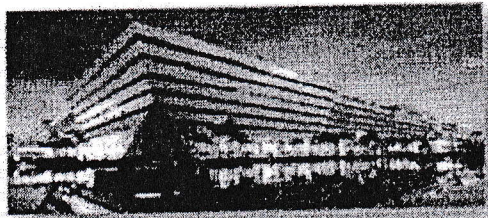
เมื่อผ่านการทดสอบพิสูจน์แล้วตามข้างต้น ผู้ประกอบธุรกิจจะขายสินค้านั้นได้ จะต้องปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง “ให้สินค้าที่มีรังสีอัลตราไวโอเลต ความยาวคลื่นช่วงซี (Ultraviolet C หรือ UV - C) เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก” ซึ่งต้องมีการระบุข้อความ รูป รอยประดิษฐ์ หรือภาพตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี โดยข้อความนั้นจะต้องตรงต่อความเป็นจริง ไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับสาระสำคัญของสินค้านั้น และต้องเป็นภาษาไทยหรือภาษาไทยกำกับภาษาต่างประเทศ เพื่ออธิบายให้เข้าใจความหมายของรูป รอยประดิษฐ์หรือภาพ ที่สามารถเห็นและอ่านได้ชัดเจน ต้องมีการแสดงวิธีใช้ ข้อแนะนำ คำเตือน ข้อห้ามใช้ วันเดือนปีที่ผลิต และราคา โดยระบุหน่วยเป็นบาทด้วย



อยากฝากเตือนผู้บริโภคก่อนที่จะเลือกซื้อสินค้า ควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าในสินค้านั้นมีมาตรฐาน ควรเลือกซื้อจากร้านค้าที่น่าเชื่อถือ เพื่อหลีกเลี่ยงอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นได้



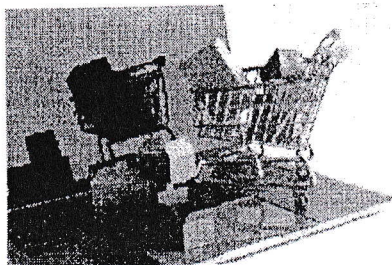
กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ ๑๔๑๓๔๗๐-๕ โทรสาร ๐๒ ๑๔๓ ๙๗๗๒-๓ E-mail : pr.ocpb@gmail.com



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานกรรณสิน

ของฟรีอเดอร์...กับปัญหาที่ต้องเจอ



พูดถึงการฟรีอเดอร์สินค้าในตอนนี้ถือได้ว่าเป็นอีกหนึ่งเทรนด์ที่ได้รับกระแสตอบรับที่ดีจากผู้บริโภค รวมไปถึงพ่อค้าแม่ค้าที่รับฟรีอเดอร์สินค้าต่างๆ มองเห็นช่องทางการทำกำไรได้จากสินค้านำเข้าที่ราคาถูกลงกว่าสินค้าที่ผลิตในประเทศ อีกทั้งมีภาษีบางรายใช้ฟรีอเดอร์เป็นช่องทางการหลอกลวงในการให้เหี้ยมโงนเงิน ซึ่งความเสี่ยงที่มักเกิดขึ้นบ่อยครั้งจากการสั่งซื้อสินค้าฟรีอเดอร์ที่ผู้บริโภคจะต้องพึงระมัดระวังมีดังต่อไปนี้

เสี่ยงต่อการถูกโกง การฟรีอเดอร์สินค้าไม่ว่าจะจากร้านค้าหรือบุคคลที่รับฟรีอเดอร์ อาจจะมีมีฉฉฉฉฉฉเข้ามาในรูปแบบการรับฟรีอเดอร์สินค้าหรือปลอมแปลงเป็นร้านค้า ซึ่งอาจทำให้ผู้บริโภคตกเป็นเหยื่อถูกหลอกลให้โงนเงินว่าเป็นการฟรีอเดอร์ เมื่อได้เงินแล้วมีฉฉฉฉฉฉก็จะหลบหนียากต่อการติดตามเงินคืน

เสี่ยงได้รับสินค้าไม่เหมือนที่ระบุไว้ การแต่งภาพการโฆษณาให้ดูออกมาสวยงามแตกต่างจากสินค้าจริง การระบุรายละเอียดข้อมูลของสินค้าที่ไม่ครบถ้วน จึงต้องสอบถามผู้ขายให้ชัดเจนก่อนว่าสินค้าเป็นแบบที่ต้องการหรือไม่ก่อนที่จะทำการโงนเงินสั่งซื้อหรือมัดจำสินค้า

เสี่ยงได้รับสินค้าช้ากว่าที่กำหนด ปัจจัยการจัดส่งสินค้าผ่านเครื่องบิน รถยนต์ หรือทางเรือ ทำให้เกิดระยะเวลาได้รับสินค้าต่างกัน ปกติการฟรีอเดอร์จะใช้เวลารอสินค้าประมาณ ๑๐ - ๒๐ วัน ขึ้นอยู่กับประเทศและพาหนะในการจัดส่ง ดังนั้นควรหาข้อมูลก่อนการสั่งซื้อสินค้า

เสี่ยงที่สินค้าชำรุดระหว่างการขนส่ง ปัญหานี้ก็เป็นอีกปัญหาที่พบเห็นได้บ่อย ส่วนใหญ่เกิดขึ้นด้วยเหตุสุดวิสัย เช่น อุบัติเหตุ, น้ำหนักของสินค้าอื่นที่กดทับบนพัสดุ ได้รับแรงกระแทกระหว่างเคลื่อนย้ายขนส่ง

เสี่ยงโดนบวกค่าขนส่งที่แพงกว่าปกติ อาจจะเป็นสินค้าที่มีราคาไม่สูงแต่หารวมค่านำเข้า ค่าภาษีและค่าจัดส่งในประเทศแล้วบางครั้งอาจมีราคาสูงกว่าสินค้าที่มีจำหน่ายในประเทศ ควรตกลงเรื่องค่าใช้จ่ายการนำเข้า ค่าภาษี ค่าจัดส่งสินค้าก่อนตัดสินใจสั่งซื้อสินค้านั้นๆ

ทั้งนี้ แนะนำผู้บริโภคหากซื้อสินค้าควรตรวจสอบร้านค้าที่รับซื้อสินค้าว่ามีความน่าเชื่อถือ มีการจดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่ ตรวจสอบชื่อบัญชีว่าเป็นบัญชีที่มีประวัติดีหรือไม่ก่อนการโอน โดยหากผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิไม่ว่าจะเป็นการได้รับสินค้าที่ไม่ตรงตามที่โฆษณา การไม่ได้รับสินค้า สินค้าที่ได้รับเสียหาย ผู้บริโภคควรเก็บหลักฐานที่ร้านค้าโฆษณาไว้ ข้อความการสนทนา หลักฐานการชำระเงิน เพื่อใช้เป็นหลักฐานในดำเนินคดีตามกฎหมายกับร้านค้านั้นๆ ต่อไป



กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ ๑๔๑๓๔๗๐-๕ โทรสาร ๐๒ ๑๔๓ ๔๗๗๒-๓ E-mail : pr.ocpcb@gmail.com