

รายงานความเคลื่อนไหวองค์กรของผู้บริโภคประจำสัปดาห์

ประจำวันจันทร์ที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๗ ถึงวันอาทิตย์ที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๗

๑. สภาองค์กรของผู้บริโภคเผยแพร่ข่าว เรื่อง “หน่วยงานประจำจังหวัดสตูล เดินหน้าปรับโครงสร้างเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคท่าแพเสริมศักยภาพให้พร้อมปกป้องสิทธิผู้บริโภค” เมื่อวันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๗ ที่ผ่านมา หน่วยงานประจำจังหวัดสตูลได้ร่วมกันสนับสนุนและส่งเสริมการทำงานของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคในอำเภอท่าแพ โดยมีการปรับปรุงโครงสร้างการทำงาน พร้อมทั้งวางเป้าหมาย และกำหนดทิศทางการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ณ ห้องประชุมโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแปะ-ระ อำเภوتاแพ จังหวัดสตูล โดยมุ่งเน้นการเสริมสร้างศักยภาพในการคุ้มครองผู้บริโภคให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งการประชุมครั้งนี้ ถือเป็นก้าวสำคัญในการส่งเสริมบทบาทของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคในจังหวัดสตูล เพื่อให้สามารถเป็นที่พึ่งของประชาชนในเรื่องสิทธิผู้บริโภค และสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพชีวิตของผู้คนในชุมชนต่อไป



๒. สภาองค์กรของผู้บริโภคเผยแพร่ข่าว เรื่อง “เตือนภัย : ผู้บริโภคระวังมีจฉาซีพหลอกขายปลาหางนกยูงโอนเงินแล้ว ส่งสินค้าไม่ครบ” เนื่องด้วยสภาองค์กรของผู้บริโภค (สภาผู้บริโภค) ได้รับเรื่องราวร้องเรียนจากผู้บริโภค



กรณีสั่งสินค้าจากบัญชี Tiktok Koi molly โดยผู้บริโภคได้สั่งซื้อปลาหางนกยูง จำนวน ๑๗ ตัว ในราคา ๗๖๐ บาท จึงได้แอดไลน์ไปยังบัญชี @betta๑๒๒๓ เพื่อซื้อสินค้า โดยโอนเงินผ่านบัญชีธนาคารกรุงไทย เลขที่บัญชี xxx-x-xx๐๕๖-๙ ชื่อบัญชี เรวัตระ ภายหลังการโอนเงิน ได้มีการส่งปลาหางนกยูงมาจำนวน ๒ ตัว เมื่อผู้บริโภคได้สอบถามถึงปลาจำนวนที่ขาดไปก็ไม่ได้มีการตอบกลับการสนทนา สภาผู้บริโภค จึงขอเตือนภัยให้ผู้บริโภคระมัดระวังการซื้อสินค้าจากบัญชี Tiktok ดังกล่าว และระมัดระวังการโอนเงินไปยังบัญชีข้างต้นเพื่อความปลอดภัย

๓. สภาองค์กรของผู้บริโภคเผยแพร่ข่าว เรื่อง “ปี ๒๐๒๔ ผู้บริโภคไทยเจอปัญหาอะไรบ้าง ?” สภาองค์กรของผู้บริโภค (สภาผู้บริโภค) ชวนดูเรื่องราวร้องเรียนจากสภาผู้บริโภค ปีนี้มีผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภคได้ร้องทุกข์เข้ามาจำนวน ๑๗,๐๒๘ เรื่อง ซึ่งสภาผู้บริโภคได้ช่วยเหลือผู้บริโภคให้ได้รับการชดเชยเยียวยาเสร็จสิ้นทั้งหมด ๑๓,๖๓๙ เรื่อง หรือคิดเป็น ๘๐.๑๐%



รายงานความเคลื่อนไหวองค์กรของผู้บริโภคประจำสัปดาห์

ประจำวันจันทร์ที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๗ ถึงวันอาทิตย์ที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๗

และสามารถคิดรวมเป็นมูลค่าความสำเร็จในการคุ้มครองผู้บริโภคได้ถึง ๒๓๖,๗๘๕,๓๑๑.๖๓ บาท ส่วนที่เหลืออีก ๓,๓๘๙ เรื่อง อยู่ระหว่างการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค อย่างไรก็ตาม กรณีใดที่ไม่สามารถไกล่เกลี่ยหรือยุติปัญหาได้ สภาผู้บริโภคจะเดินหน้านับสนุนและให้ความช่วยเหลือในการฟ้องคดีให้กับผู้บริโภค



๕ ปัญหาหนักใจผู้บริโภค

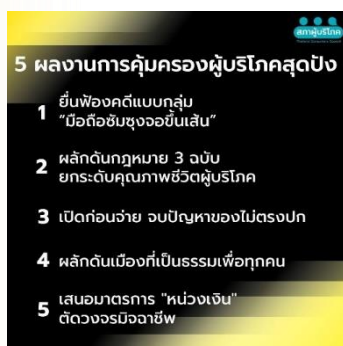
๑. ซื้อของออนไลน์ได้ของไม่ตรงปก ไม่ได้รับของ
๒. แอปฯ เงินกู้เถื่อน
๓. แก๊งมิจฉาชีพออนไลน์ ปัญหา SMS กวนใจ ส่งลิงก์ปลอมดูดเงิน
๔. เสียหาย - ไม่ได้รับความสะดวกจากการรักษาพยาบาล
๕. การก่อสร้างไม่ได้มาตรฐาน



๕ อันดับ หน่วยงานถูกแฉอย่างมาหลอกลวงคนไทย

๑. เจ้าหน้าที่กรมที่ดิน
๒. เจ้าหน้าที่ธนาคาร
๓. เจ้าหน้าที่การไฟฟ้า
๔. พนักงานบริษัทขนส่ง flash
๕. เจ้าหน้าที่กรมบัญชีกลาง

มีปลอมเป็นเจ้าหน้าที่กรมที่ดินขึ้นอันดับหนึ่งเรื่องร้องเรียนจากสถานการณ์ปัญหาที่ผู้บริโภคร้องเรียนเข้ามา พบว่า มิจฉาชีพแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินมากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ธนาคาร และเจ้าหน้าที่การไฟฟ้า นอกจากนี้ ยังมีแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่หรือบริษัทต่าง ๆ เช่น พนักงานบริษัทขนส่ง พนักงานสายการบิน บริษัทประกัน



๕ ผลงานการคุ้มครองผู้บริโภคสุดปัง

๑. ยื่นฟ้องคดีแบบกลุ่ม “มือถือซัมซุงจอขึ้นเส้น” จากเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค ร้อยกว่ารายที่พบปัญหาหน้าจอโทรศัพท์เกิดเส้นสีเขียวหรือสีชมพูหลังอัปเดตระบบปฏิบัติการเวอร์ชันวัน ยูไอ (One UI) สภาผู้บริโภคเดินหน้านำฟ้องคดีกลุ่มเพื่อคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค



รายงานความเคลื่อนไหวองค์กรของผู้บริโภคประจำสัปดาห์

ประจำวันจันทร์ที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๗ ถึงวันอาทิตย์ที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๗

๒. ผลักดันกฎหมาย ๓ ฉบับ ยกระดับคุณภาพชีวิตผู้บริโภค สภาผู้บริโภคได้รับการสนับสนุนจากประชาชน ในการแก้ไขกฎหมาย ๗๐,๐๐๐ กว่าชื่อ เข้ายื่นแก่ประธานสภาผู้แทนราษฎร หวังสร้างการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญ ยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคไทย

๓. เปิดก่อนจ่าย จบปัญหาของไม่ตรงปก “เปิดก่อนจ่าย” หรือ “มาตรการส่งดี” หนึ่งในนโยบายที่สภาผู้บริโภค ผลักดันจนสำเร็จ ผู้บริโภคที่สั่งซื้อของออนไลน์เก็บเงินปลายทาง สามารถเปิดพัสดุเพื่อตรวจสอบสินค้าได้ ก่อนจ่ายเงิน

๔. ผลักดันเมืองที่เป็นธรรมเพื่อทุกคน สภาผู้บริโภคนิยามการสิทธิฯ คำน “ผังเมืองรวมกรุงเทพมหานคร (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ ๔)” หลังพบผลกระทบจากการรับฟังความคิดเห็นที่เป็นเพียงพิธีกรรม ไร้การมีส่วนร่วม ของประชาชน

๕. “หน่วงเงิน” ตัดวงจรมิจฉาชีพ สภาผู้บริโภคเสนอมาตรการ “หน่วงเงินก่อนโอน (Delayed Transaction)” คาดช่วยลดคดีมิจฉาชีพหลอกดูดเงิน มีเงื่อนไขโอนเงินเกิน ๑ หมื่นบาท ธนาคารต้องชะลอ ๒๔ ชั่วโมงก่อนอนุมัติ จ่ายเพื่อลดผู้เสียหาย และเพิ่มความปลอดภัยการทำธุรกรรมออนไลน์



๔. สภาพองค์กรของผู้บริโภคเผยแพร่ข่าว เรื่อง “รู้ทันก่อนเสียอนาคต! รับเปิด บัญชีม้า – ซิมม้า โทษหนักถึงคุก” อย่าตกเป็นเหยื่อหรือผู้ร่วมกระทำผิด โดยไม่รู้ตัว ในยุคที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน มิจฉาชีพ ก็ใช้ประโยชน์จากความสะดวกนี้ในการหาช่องทางทำผิดกฎหมาย หนึ่งในนั้น คือ “บัญชีม้า” และ “ซิมม้า” ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญของกลุ่มมิจฉาชีพ หลายคนอาจเคยได้ยินเรื่องราวเหล่านี้ แต่รู้หรือไม่ว่าเพียงการให้ข้อมูล ส่วนตัวอย่างสำเนาบัตรประชาชนหรือซิมโทรศัพท์ ก็อาจทำให้เรา มีส่วนเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมโดยไม่รู้ตัว บัญชีม้า คือ บัญชีธนาคารที่ถูกเปิด ขึ้นเพื่อผลประโยชน์ที่ผิดกฎหมาย เช่น การฟอกเงิน การหลอกลวงประชาชน หรือใช้ในการโอนเงินที่มาจากการโกง กลุ่มมิจฉาชีพมักใช้วิธีหลอกลวงคนทั่วไป

ให้เปิดบัญชีหรือล่วงข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อนำไปสวมรอยเป็นเจ้าของบัญชี จากนั้นก็จะใช้บัญชีนี้ทำธุรกรรม ที่ผิดกฎหมาย สิ่งที่มีประชาชนต้องการมากที่สุด คือ สำเนาบัตรประชาชนและซิมโทรศัพท์ เพราะทั้งสองสิ่งนี้สามารถ นำไปผูกกับระบบโมบายล์แบงก์กิ้ง (Mobile Banking) ได้ทันที เมื่อมิจฉาชีพได้ข้อมูลไป ผู้บริโภคก็จะตกอยู่ใน ความเสี่ยง ทั้งการสูญเสียทรัพย์สินและการถูกดำเนินคดีในฐานะผู้ร่วมกระทำผิด



รายงานความเคลื่อนไหวองค์กรของผู้บริโภคประจำสัปดาห์

ประจำวันจันทร์ที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๗ ถึงวันอาทิตย์ที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๗

โทษสำหรับผู้ที่เปิดบัญชีม้า – ชิมม้า ไม่ใช่เรื่องเล็ก!

- หากเปิด, ขาย, ให้เช่า หรือให้ยืมบัญชีธนาคารหรือซิมการ์ดแก่บุคคลอื่น คุณอาจถูกจำคุกสูงสุด ๓ ปี หรือปรับถึง ๓๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ
- หากช่วยจัดหาหรือโฆษณาเพื่อให้มีการเปิดบัญชีม้า อาจถูกจำคุกตั้งแต่ ๒ – ๕ ปี และปรับตั้งแต่ ๒๐๐,๐๐๐ – ๕๐๐,๐๐๐ บาท อย่าให้! อย่าขาย! บัญชีธนาคารและซิมโทรศัพท์ของคุณเป็นของสำคัญ อย่าเสี่ยงมอบให้ผู้อื่นไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใดก็ตาม เพราะเพียงการตัดสินใจที่ผิดพลาดเพียงครั้งเดียว อาจทำให้อนาคตพังทลาย



๕. สภาองค์กรของผู้บริโภคเผยแพร่ข่าว เรื่อง “เตือนภัย : ระวัง !!! เพจปลอม เสื้อผ้าตามกระแส มือ ๑ ส่งสินค้าไม่ตรงปก” สภาองค์กรของผู้บริโภค (สภาผู้บริโภค) ได้รับเรื่องราวร้องเรียนจากผู้บริโภคกรณีสั่งซื้อสินค้าจากเพจเสื้อผ้าตามกระแส มือ ๑ ผู้บริโภคได้สั่งซื้อเสื้อคอวี สไตลเกาหลี่ โปรโมชัน ชื้อ ๑ แกรม ๑ ในราคา ๑๓๙ บาท ค่าส่ง ๕๕ บาท รวมเป็นเงิน ๑๙๔ บาท โดยได้เลือกเป็นบริการเก็บเงินปลายทาง แต่เมื่อได้รับสินค้าพบว่า เป็นเสื้อที่มีลักษณะเก่า ไม่ตรงตามที่ลงโฆษณาไว้และไม่ตรงกับที่สั่งซื้อ สภาผู้บริโภคจึงขอเตือนภัยให้ผู้บริโภคระมัดระวังการซื้อสินค้าจากเพจดังกล่าวเนื่องจากเสี่ยงต่อการพบปัญหาในลักษณะเดียวกัน



๖. สภาองค์กรของผู้บริโภคเผยแพร่ข่าว เรื่อง “เจอรำดำในขนมปังปิ้ง! ชดเชย ๖๙ บาท เพียงพอจริงหรือ?” จากกรณีผู้บริโภครายหนึ่งพบกับปัญหาพบเชื้อราดำบนขนมปังปิ้ง กลายเป็นกรณีศึกษาที่น่าสนใจในประเด็นความปลอดภัยในการบริโภคอาหาร เมื่อผู้บริโภคพบปัญหาขณะกำลังรับประทาน และเมื่อติดต่อร้านค้าและบริษัท ได้รับคำขอโทษและการชดเชยเพียงมูลค่า

ของขนมปัง ๖๙ บาท ซึ่งดูเหมือนว่าอาจไม่เพียงพอต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น สิทธิของผู้บริโภคในการได้รับความปลอดภัยจากสินค้าและบริการถือเป็นเรื่องสำคัญ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ระบุชัดเจนว่า ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต และมีสิทธิที่จะได้รับการชดเชยเยียวยาหากได้รับความเสียหายตามกฎหมาย กรณีเชื้อราในขนมปังปิ้งข้างต้นถือเป็นความเสี่ยงต่อสุขภาพที่ผู้บริโภคควรได้รับการเยียวยาที่มากกว่ามูลค่าของสินค้า แต่ควรได้รับการเยียวยาเป็นมูลค่าของความเสียหายต่อจิตใจ รวมถึงสุขภาพทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เนื่องจากผู้บริโภคได้รับประทานเข้าไปแล้ว



รายงานความเคลื่อนไหวองค์กรของผู้บริโภคประจำสัปดาห์

ประจำวันจันทร์ที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๗ ถึงวันอาทิตย์ที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๗

แม้ว่าเชื้อราที่เกิดขึ้นในอาหารอาจไม่สามารถระบุได้ว่าอันตรายหรือไม่อันตราย จนกว่าจะทราบถึงชนิดของเชื้อรา แต่อาหารที่เกิดราไม่ควรทานไม่ว่ากรณีใด ๆ ทั้งสิ้น เพราะอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อร่างกายได้ อย่าปล่อยให้ปัญหาความไม่ปลอดภัยที่ได้จากการบริโภคอาหารเป็นเรื่องปกติที่ต้องพบเจอ หากผู้บริโภคได้รับความเสียหาย เช่น สินค้าหมดอายุ สินค้ามีรสชาติแปลกไป สิ่งแปลกปลอมในอาหารหรือได้รับความเสียหายจากอาหารที่บริโภคเข้าไป เบื้องต้นสภาผู้บริโภคแนะนำให้รวบรวมหลักฐาน โดยเก็บหลักฐานตัวจริงทั้งหมดไว้ที่ตนเอง ห้ามให้หน่วยงานหรือผู้ประกอบการโดยเด็ดขาด จากนั้นโทรแจ้งศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ และแจ้งความต้องการที่จะให้บริษัทดำเนินการ เช่น ขอให้แก้ไขปัญหา ขอคืนสินค้า ขอเงินคืน หรือขอให้ชดเชยเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้น



๗. สภาองค์กรของผู้บริโภคเผยแพร่ข่าว เรื่อง “How to เลือกซื้อของกิน ฉบับคนเฮลตี้” รู้ยัง ? คนไทยกินเค็มเกิน ๒ เท่าที่ WHO แนะนำ! ใครชอบชดน้ำแกง กินขนมซอง บะหมี่กึ่ง ใส้กรอกลูกชิ้น ข้าวกล่องเวฟ ต้องระวังเลยนะ เพราะอาหารพวกนี้เต็มไปด้วย โซเดียมแอบแฝง ข้อมูลจาก สสส. บอกว่าคนไทยกินโซเดียมเฉลี่ย ๓,๖๓๖ มก./วัน มากกว่าเกณฑ์ WHO ที่แนะนำ ๒,๐๐๐ มก. ถึงเกือบ ๒ เท่า และปี ๒๕๖๒ มีคนไทยหลายล้านคนป่วยเป็นโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (Non-communicable Diseases: NCDs) จากพฤติกรรมติดเค็ม ทั้งความดันโลหิตสูง ๑๓.๒ ล้านคน โรคไต ๗.๖ ล้านคน โรคหลอดเลือดสมอง ๐.๕ ล้านคน โรคหัวใจขาดเลือด ๐.๗๕ ล้านคน

ที่น่ากลัวไปกว่านั้นคือ โรคเหล่านี้ไม่ได้เกิดจากการกินเค็มอย่างเดียวนะ แต่การกินอาหารรสจัด ของมัน ของทอด เบเกอรี่ น้ำหวานต่าง ๆ ในปริมาณมาก อย่างต่อเนื่องก็เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดโรคได้เหมือนกัน! ทางแก้ง่าย ๆ เริ่มด้วยการดูฉลากโภชนาการ หรือฉลาก GDA (น้ำตาล ไขมัน โซเดียม) ให้ไม่เกินเกณฑ์ที่แนะนำต่อวัน และอย่าลืมเผื่อปริมาณน้ำตาล ไขมัน และโซเดียม ไว้ให้อาหารอื่น ๆ ที่ไม่มีฉลากระบุ เช่น พวกข้าวราดแกงต่าง ๆ ด้วยละ มองหาสัญลักษณ์ “ทางเลือกสุขภาพ” ที่ผ่านมามูลนิธิเพื่อผู้บริโภคและสภาผู้บริโภคเคยเสนอนโยบายเรื่อง “ฉลากไฟจราจร” เพื่อให้ทุกคนอ่านฉลากและเข้าใจได้ง่ายขึ้น ด้วยวิธีการใช้ “สี” เพื่อบอกถึงปริมาณที่เหมาะสมในกิน

- “สีเขียว” แสดงถึงปริมาณสารอาหารที่ไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพ “รับประทานได้”
- “สีเหลือง” แสดงปริมาณสารอาหารที่ค่อนข้างสูง กินได้แต่อยู่ในเกณฑ์เฝ้าระวัง “ควรรับประทานแต่น้อย”
- “สีแดง” แสดงถึงปริมาณสารอาหารที่สูง กินแล้วอาจส่งผลเสียต่อสุขภาพ “ควรหลีกเลี่ยงในการรับประทาน”



รายงานความเคลื่อนไหวองค์กรของผู้บริโภคประจำสัปดาห์

ประจำวันจันทร์ที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๗ ถึงวันอาทิตย์ที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๗

แต่ว่าแนวคิดนี้ไม่ได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานรัฐ ปัจจุบันเราเลยยังใช้ฉลาก GDA ที่เป็นสีขาวปกติ และทำให้หลาย ๆ คนยังประสบปัญหาเรื่องการอ่านฉลาก ทั้งนี้ ถ้าในอนาคตมีการนำเรื่องฉลากไฟจราจรมาปรับใช้ก็จะทำให้ทุกคนสามารถอ่านฉลากอาหารได้อย่างเข้าใจ และดูแลสุขภาพของตัวเองได้ดีขึ้นด้วย

๘. สภาองค์กรของผู้บริโภคเผยแพร่ข่าว เรื่อง “เตือนภัย : ผู้บริโภคระวังเพจปลอม MS.bra ส่งสินค้าไม่ตรงปก” สภาองค์กรของผู้บริโภค (สภาผู้บริโภค) ได้รับเรื่องราวร้องเรียนจากผู้บริโภคกรณีสั่งซื้อสินค้าจากเพจ MS.bra ผู้บริโภคได้สั่งซื้อเสื้อคลุมไหมพรม แขนยาว โอเวอร์ไซส์ สีดำ ในราคา ๑๓๖ บาท ค่าส่ง ๕๐ บาท รวมเป็นเงิน ๑๘๖ บาท โดยได้เลือกเป็นบริการเก็บเงินปลายทางแต่เมื่อได้รับสินค้าพบว่า เป็นเสื้อที่มีลักษณะเก่า ไม่ตรงตามที่ลงโฆษณาไว้และไม่ตรงกับที่สั่งซื้อสภาผู้บริโภคจึงขอเตือนภัยให้ผู้บริโภคระมัดระวังการซื้อสินค้าจากเพจดังกล่าวเนื่องจากเสี่ยงต่อการพบปัญหาในลักษณะเดียวกัน



๙. สภาองค์กรของผู้บริโภคเผยแพร่ข่าว เรื่อง “ลิงคิโพรบับคับแบงก์ - ค่ายมือถือ ชดใช้เหยื่อมิจฉาชีพ สภาผู้บริโภคเร่งรัฐไทยเดินตามรอย” แม้จะมี พ.ร.ก. มาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี หรือที่เรียกว่ากฎหมายจัดการบัญชีม้าในประเทศไทย แต่การบังคับใช้กลับเพิ่มภาระให้ประชาชนที่ตกเป็นเหยื่อ เพราะกฎหมายกำหนดให้ผู้เสียหาย ต้องแจ้งความและดำเนินการติดต่อธนาคารด้วยตัวเอง รวมถึงต้องติดตามข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สภาผู้บริโภคจึงมองว่ากฎหมายดังกล่าวไม่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนและยังผลักภาระให้ผู้บริโภคอย่างมาก ในส่วนของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เคยระบุว่า ได้ยกระดับมาตรการจัดการบัญชีม้าและเพิ่มความปลอดภัยทางการเงินเมื่อ

เดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ เช่น การสแกนใบหน้าเพื่อโอนเงิน แต่ปัจจุบันกลับพบว่า มิจฉาชีพยังหาช่องทางหลอกลวง เช่น หลอกลวงให้คนไทยเปิดบัญชีม้าและลักลอบพาดทุนไปสแกนใบหน้าในประเทศเพื่อนบ้าน ขณะเดียวกันมาตรการด้านความปลอดภัยสำหรับลูกค้ายังขาดความชัดเจนและไม่สามารถสร้างความมั่นใจได้มากพอ เพื่อให้ความเป็นธรรมต่อผู้เสียหายจากการตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เช่นเดียวกับที่ลิงคิโพร ซึ่งได้มีการใช้กฎหมายสกัดมิจฉาชีพที่ทันสมัยและมีการพัฒนามาตรการป้องกันอย่างต่อเนื่อง พร้อมผลักดันเป็นวาระแห่งชาติ เพื่อคุ้มครองสิทธิพื้นฐานด้านความปลอดภัยทางการเงิน ไม่ควรปล่อยให้ประชาชนเผชิญปัญหาเพียงลำพัง



รายงานความเคลื่อนไหวองค์กรของผู้บริโภคประจำสัปดาห์

ประจำวันจันทร์ที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๗ ถึงวันอาทิตย์ที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๗

๔. มาตรการสำคัญที่สภาผู้บริโภคเสนอรัฐบาล เพื่อคืนความมั่นใจและสร้างความปลอดภัยในโลกดิจิทัล

๑. หน่วยงานไอทีเกิน ๑๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป อย่างน้อย ๒๔ ชั่วโมง
๒. ธนาคารต้องคืนเงินผู้เสียหายที่ถูกหลอกให้คลิกลิงก์หรือโดนดูดเงินเต็มจำนวน
๓. สถาบันการเงินและบัตรเครดิตต้องไม่เรียกเก็บเงินในรายการที่ผู้บริโภคไม่ได้ทำ
๔. สร้างระบบกรองและบล็อก SMS/เบอร์โทรมิจฉาชีพ



๑๐. สภาองค์กรของผู้บริโภคเผยแพร่ข่าว เรื่อง “๕ อันดับผู้ประกอบการถูกร้องเรียนสูงสุดปี ๖๗” เปิดชื่อผู้ประกอบการถูกร้องเรียนมากที่สุดจากเรื่องร้องเรียนของสภาผู้บริโภค และหน่วยประจำจังหวัดสำหรับปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ที่ผ่านพ้นไป (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ - เดือนกันยายน ๒๕๖๗) ผู้บริโภคได้ทำหน้าที่เป็นปาก เป็นเสียง พร้อมแก้ปัญหา ผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรม และในปีนี้เป็นปีปัญหาความเดือดร้อน

ที่ผู้บริโภคเข้ามาร้องเรียนมากถึง ๑๗,๐๒๘ กรณี จำนวนนี้ได้สะท้อนถึงประเด็นที่ผู้บริโภคกำลังเดือดร้อน และต้องการการแก้ไขอย่างเร่งด่วน สภาผู้บริโภคจะมาเปิดเผย

อันดับหนึ่ง “ซัมซุง” ร้องเรียนพุ่งเกือบพันรายในปีเดียว เริ่มต้นด้วยอันดับหนึ่งที่ผู้บริโภคเกือบพันราย ร้องเรียนบริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด กับปัญหาหน้าจอโทรศัพท์เกิดเส้นสีเขียวหรือสีชมพู ในบางรายมีอาการเครื่องร้อนผิดปกติหรือหน้าจอดับร่วมด้วยหลังอัปเดตระบบปฏิบัติการเวอร์ชันวัน ยูไอ (One UI) ในปี ๒๕๖๗ ปัญหานี้ทำให้มีผู้บริโภคร้องเรียนเข้ามา จำนวน ๘๑๘ ราย กรณีนี้ สภาผู้บริโภคได้ร่วมกับตัวแทนผู้เสียหายยื่นฟ้องคดีนี้เป็นคดีกลุ่มกับบริษัท ซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด (ประเทศเกาหลีใต้) และบริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด (ประเทศไทย) ต่อศาลแพ่งกรุงเทพใต้ เพื่อให้ผู้ที่ได้รับความเสียหายในลักษณะเดียวกันได้รับการชดเชยเยียวยาทั้งหมด ทั้งนี้ อยู่ระหว่างศาลนัดสืบพยานประกอบการรับเป็นคดีกลุ่มในเดือนมกราคม ๒๕๖๘ ที่จะถึงนี้

MG Connex “ยกเลิกจัดงาน” คืนค่าบัตร ไม่คืนค่าธรรมเนียม ผู้ประกอบการรายที่สองที่ได้รับ การร้องเรียนมากที่สุด คือ บริษัท เอ็ม จี คอนเน็กซ์ จำกัด (MG Connex) กับประเด็นประกาศยกเลิกการจัดงาน “The 1st Blue Dragon Music Awards in Bangkok” ก่อนวันงาน ๑๕ วัน ที่ให้เหตุผลว่า “เนื่องจากสถานการณ์ที่หลีกเลี่ยงไม่ได้” และบริษัทได้ออกมาชี้แจงวิธีขอรับเงินคืนค่าบัตร แต่ไม่รวมค่าบริการบัตร และค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรม จากเรื่องนี้ทำให้ผู้บริโภคมองว่าการชดเชยครั้งนี้เป็นสิ่งที่ ไม่สมน้ำสมเนื้อ กับความเสียหาย และเข้าร้องเรียนมาที่สภาผู้บริโภค จำนวน ๓๙๔ ราย แม้เบื้องต้นบริษัทผู้จำหน่ายบัตรคอนเสิร์ต



รายงานความเคลื่อนไหวองค์กรของผู้บริโภคประจำสัปดาห์

ประจำวันจันทร์ที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๗ ถึงวันอาทิตย์ที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๗

ได้คืนเงินค่าบริการให้ผู้เสียหายแล้ว แต่กลับไม่ได้คืนในส่วนค่าบริการหรือค่าธรรมเนียม เนื่องจากว่า ในเงื่อนไขมีแจ้งให้ทราบไว้แล้ว หากต้องการเรียกคืนให้ติดต่อเจรจากับบริษัทผู้จัด แต่เมื่อผู้บริโภคติดต่อหาผู้จัดเพื่อให้ทำเรื่องคืนเงินค่าบริการ กลับบ่ายเบี่ยงและให้ไปเรียกเก็บจากบริษัทผู้จำหน่ายบัตรแทน ต่างฝ่ายต่างบ่ายเบี่ยงและนิ่งเฉย ปฏิเสธความรับผิดชอบ ด้านสภาผู้บริโภคจึงเตรียมยื่นไกล่เกลี่ยก่อนฟ้อง ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา ๒๐ ตรี ต่อไป ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิและการคุ้มครองผู้บริโภค

อ้วนผอมจอมเทียว ทัวร์ลุ่มแต่ไม่คืนเงิน ตามมาติด ๆ กับประเด็นอันดับสาม “ทัวร์ญี่ปุ่นราคาสุดคุ้ม” หรือ “แพ็กเกจยุโรปในฝัน” ท้ายที่สุดกลับกลายเป็นการท่องเที่ยวโลกแห่งความทุกข์ใจของผู้บริโภค ที่บริษัททัวร์อ้วน ผอม อะรวาด์ เดอะ เวิลด์ จำกัด หลอกให้ผู้เสียหาย จำนวน ๓๙๑ ราย จองทัวร์ท่องเที่ยวในหลายประเทศทั่วโลก แต่บริษัทเลื่อนการเดินทางออกไปหรือยกเลิกการเดินทางโดยไม่ได้แจ้งให้ทราบล่วงหน้าและไม่คืนเงินแก่ผู้บริโภค การดำเนินการของสภาผู้บริโภคที่ผ่านมา ได้ส่งหนังสือไปยังบริษัท อ้วนผอม อะรวาด์ เดอะ เวิลด์ จำกัด เพื่อให้ชี้แจงแนวทางในการแก้ไขปัญหาโดยเร่งด่วน พร้อมกับเข้าพบกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง เพื่อยื่นแจ้งความดำเนินคดีทางอาญากับบริษัททัวร์ดังกล่าว นอกจากนี้ เพื่อให้ผู้เสียหายได้รับการเยียวยาในเบื้องต้น สภาผู้บริโภคได้ประสานงานข้อมูลผู้ร้องเรียนกับกรมการท่องเที่ยวเพื่อให้ได้รับการเยียวยาตามกฎหมายต่อไป และล่าสุดเรื่องนี้ได้อยู่ในความดูแลของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) และอยู่ระหว่างการยื่นฟ้องคดี ผูกขาดโทรคมนาคม ผู้บริโภคไร้อำนาจต่อรอง ต่อมาอันดับที่สี่และห้า คือ บริการของสองยักษ์ใหญ่ในวงการโทรคมนาคมอย่าง เอไอเอส และทรู ที่ผู้บริโภคต้องทน เพราะไร้อำนาจต่อรอง ด้าน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ เอไอเอส มีผู้บริโภคร้องเรียนเข้ามา จำนวน ๒๔๕ ราย ส่วนบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ ทรู มีผู้บริโภคร้องเรียนเข้ามา จำนวน ๑๔๖ ราย ส่วนประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามา มีตั้งแต่เรื่องคุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ดี การบริการไม่ตรงตามแพ็คเกจที่โฆษณา ค่าบริการที่เพิ่มขึ้นไปจนถึงการถูกเรียกเก็บเงินแต่ไม่ได้ใช้บริการ รวมถึงปัญหาข้อความสั้น (SMS) หลอกหลวง เรียกได้ว่าการแข่งขันในตลาดโทรคมนาคมไทยที่ผูกขาดเพียงไม่กี่เจ้า ทำให้การแข่งขันในตลาดลดลง ผู้บริโภคไร้อำนาจต่อรอง ข้ำร้ายหน่วยงานกำกับดูแลอย่างคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ไม่ได้ออกมาทำหน้าที่หรือกำกับดูแลผู้ประกอบการธุรกิจให้ดำเนินการตามมาตรการและเงื่อนไขเฉพาะอย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทำให้ผู้บริโภคยังได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตาม สภาผู้บริโภคยังคงติดตามประเด็นปัญหาดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง พร้อมส่งรายงานละเอียดการทำหน้าที่ถึงรัฐสภาและเรียกร้อง กสทช. ให้รายงานความคืบหน้าการกำกับมาตรการและเงื่อนไขเฉพาะหลังควบรวมกิจการ ทั้งเนตบ้าน AIS กับ ๓BB และค่ายมือถือ ทรู กบดีแทค รวมถึงการแก้ไขปัญหาคุณภาพสัญญาณ และราคาแพ็คเกจ



รายงานความเคลื่อนไหวองค์กรของผู้บริโภคประจำสัปดาห์

ประจำวันจันทร์ที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๗ ถึงวันอาทิตย์ที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๗

อย่าให้ปัญหาเหล่านี้ เป็นความธรรมดาของชีวิตเมื่อผู้ประกอบการละเมิดสิทธิผู้บริโภค หน่วยงานรัฐไม่เข้มงวด สะท้อนถึงช่องว่างการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในประเทศไทย และทำให้ผู้บริโภคต้องเผชิญกับการละเมิดสิทธิเดิมซ้ำแล้วซ้ำเล่า แต่อย่างไรก็ตาม สภาผู้บริโภคในฐานะผู้แทนผู้บริโภค จะเดินหน้าทำหน้าที่คุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ให้ข้อมูลความรู้ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภค และผลักดันนโยบายที่เป็นประโยชน์อย่างต่อเนื่อง

สภาผู้บริโภคขอชวนผู้บริโภคทั่วประเทศมาร่วมกันสร้างสังคมที่เป็นธรรม อย่าปล่อยให้การละเมิดสิทธิเป็นเรื่องที่มองข้ามได้ หรือทำให้เป็นธรรมดาของชีวิต แต่ผู้บริโภคควรช่วยกันเปลี่ยนเสียงบ่นเป็นเสียงร้องเรียนที่เรียกร้องความเป็นธรรม หากพบปัญหาและไม่ได้รับความเป็นธรรม ร้องเรียนมาที่สภาผู้บริโภค โทร ๑๕๐๒ ในวันและเวลาทำการ หรือร้องเรียนออนไลน์ที่เว็บไซต์ tcc.or.th

แหล่งที่มา Facebook และ Website สภาองค์กรของผู้บริโภค และมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค



งานกิจการองค์กรของผู้บริโภค
Office of the Consumer Organisation Affairs

Facebook และ Website
งานกิจการองค์กรของผู้บริโภค
โทร.

๐ ๒๑๒๓ ๘๗๕๔

TikTok



d TikTok