



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักนายกรัฐมนตร

## สคบ. ไม่รับร้องเรียนในเรื่องใดบ้าง?

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือ สคบ. มีหน้าที่รับร้องราร้องทุกข์จากผู้บริโภค เกี่ยวกับการใช้สินค้าหรือบริการ เช่น การทำสัญญาต่าง ๆ การโฆษณาที่เกินความเป็นจริง การที่สินค้าควบคุม ฉลากไม่ติดฉลาก สินค้าอันตรายต่าง ๆ ธุรกิจขายตรงหรือแม้กระทั่งการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์แต่กลับได้ของไม่ตรงกับที่สั่ง เป็นต้น

ผู้บริโภคหลายท่านมักจะคิดว่าเมื่อต้องการร้องทุกข์ในเรื่องต่าง ๆ ต้องมาร้องเรียนที่ สคบ. บางท่านก็เข้ามาต่อว่าต่อขานว่า สคบ. ไม่ช่วยเหลือคนตกทุกข์ได้ยาก ไม่บริการ ทำไมต้องให้ไปร้องเรียนที่อื่น ด้วย แต่ท่านทราบหรือไม่ว่าไม่ใช่ทุกเรื่องทุกปัญหาที่ สคบ. นั้นจะรับร้องเรียน แม้ว่าใจจริงแล้ว สคบ. ยากจะช่วยเหลือทุกท่าน แต่ในบางเรื่องที่ว่านั้นก็ยังมีหน่วยงานอื่น ๆ ที่รับร้องเรียนโดยตรงอยู่แล้ว เช่น กรณีเรื่องของ อาหารและยาจะมี อย. รับผิดชอบดูแล หรือเรื่องการประกันภัย คปภ. จะเป็นหน่วยงานตามกฎหมายที่ รับผิดชอบดูแลนั่นเอง และจะมีกรณีที่ผู้บริโภคเข้ามาร้องเรียนแล้ว แต่ สคบ. ไม่สามารถรับร้องเรียนได้ ได้แก่

๑. เรื่องที่ผู้บริโภคได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเองแล้ว
๒. เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเสร็จเด็ดขาด
๓. เรื่องที่ผู้บริโภคได้ใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง แต่จะให้ สคบ. หรือคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการบังคับคดีตามคำพิพากษา
๔. เรื่องที่อยู่ในกระบวนการล้มละลายหรือฟื้นฟูกิจการตามกฎหมายว่าด้วยการล้มละลาย
๕. เรื่องที่อายุความในการดำเนินคดีสิ้นสุดแล้ว
๖. เรื่องที่ผู้บริโภคได้ยื่นไว้ไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระที่ร้องทุกข์ ไม่มีการลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ไม่ปรากฏเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ประกอบการร้องทุกข์หรือไม่มีการติดหรือชำระค่าอากรแสตมป์ให้ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด
๗. เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ไม่ใช่ผู้บริโภคตาม พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

๘. เรื่องที่ สคบ. ได้มีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์มาพบหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม แต่ผู้บริโภคไม่มาพบ ไม่ส่งเอกสารหรือให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติมแต่อย่างใด

ทั้ง ๘ ข้อนี้ คือเรื่องที่ สคบ. ไม่รับร้องเรียน แต่ สคบ. ก็ยินดีที่จะช่วยแนะนำช่องทางในการร้องเรียนให้กับผู้บริโภคที่จะต้องดำเนินการอย่างไรด้วยความยินดีและเต็มใจ หากผู้บริโภคมีปัญหาหรือต้องการคำปรึกษาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ให้นำถึง สคบ. สายด่วน ๑๑๖๖

.....



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