

**Seventh Intergovernmental Group of Experts on
Consumer Law and Policy
Room XIX, Palais des Nations, Geneva
3-4 July 2023**

Opening Plenary Presentation

***Mr. Ularn Jiwcharoen
Deputy Secretary General
Office of the Consumer Protection Board
Thailand***

This material has been reproduced in the language and form as it was provided. The views expressed are those of the author and do not necessarily reflect the views of UNCTAD.

**CHALLENGES IN
CONSUMER DISPUTE RESOLUTION SYSTEM
AND REMEDIES
FOR CROSS-BORDER CONSUMERS**

Intergovernmental Group of Experts on Consumer
Protection Law and Policy Seventh Session

Office of the Consumer Protection Board Thailand
4 July 2023



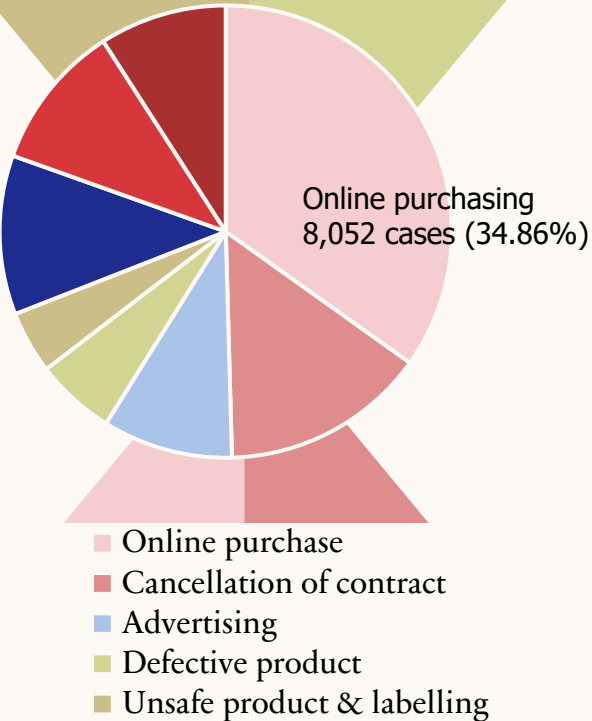


THE COMPLAINT RECEIVED MECHANISM

1. Office of the Consumer Protection Board (OCPB) is the central agency who acts as a center for complaints about all aspects of consumption since 1979 until now. While we have the major authorities to develop the Consumer Protection Law as well as innovating to prevent fraud or any abuses of consumer rights.

2. However, the statistics of complaints increase in everyday. We need some agencies to lighten our burden of helping people from online purchasing complaint cases.

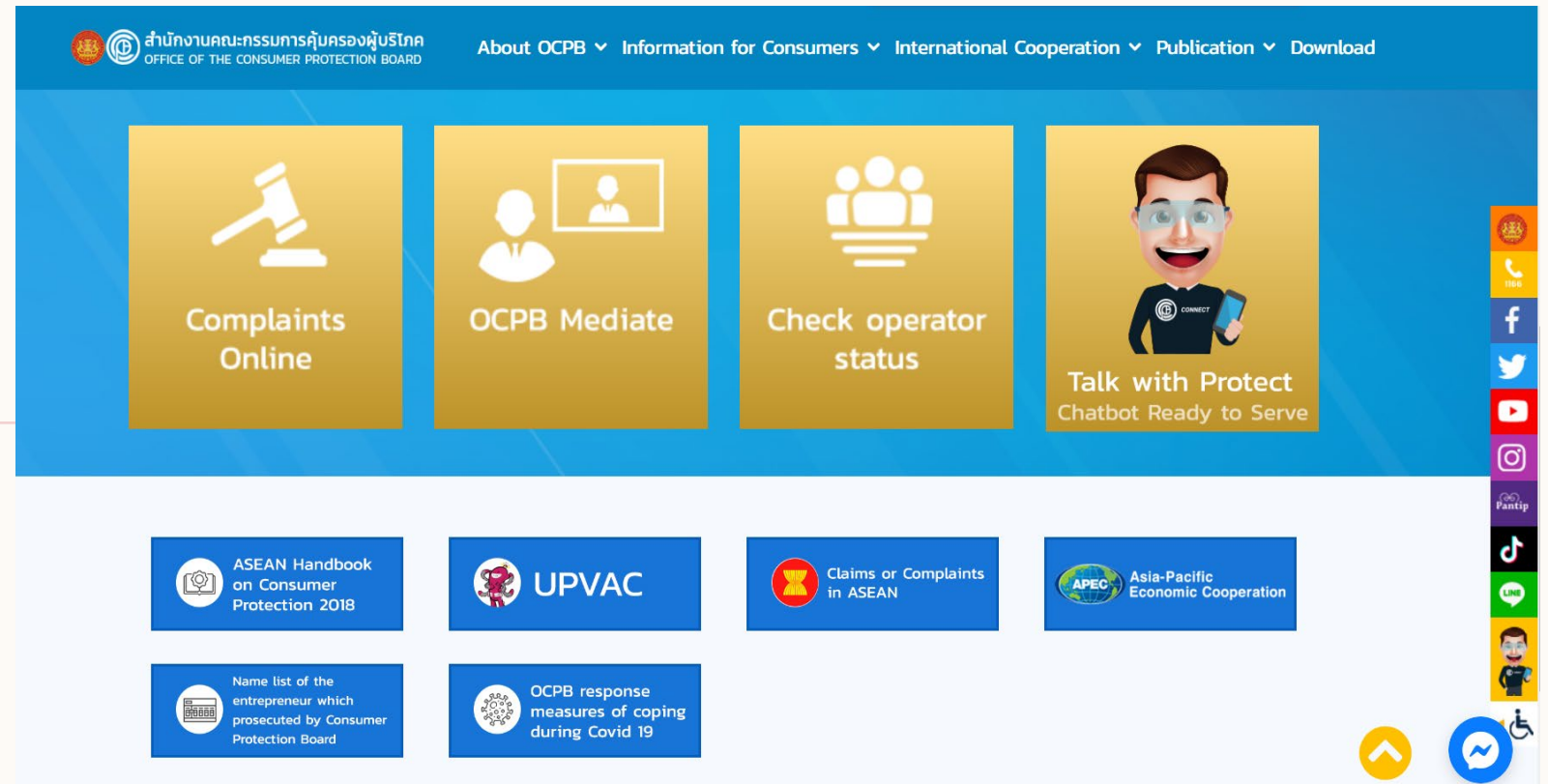
Complaints in 2022 (totally 23,093 cases)



1. OCPB'S COMPLAINT HANDLING



COMPLAINT
RECEIVING PORTAL
WHICH MERGE TO
THE 22 RELAVANT
AGENCIES





2. DISPUTE RESOLUTIONS



THE 'OCPB
MEDIATE SYSTEM'
CAN MANAGE ALL
THE MEDIATION
MEETINGS
TO BE EASIER IN
ONE CLICK.

Hello

Get started with us

OCPB Mediate



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
(Office of The Consumer Protection Board)

Sing In

Username

Password



[Forgot Password](#)

Login

[Registion Entrepreneurs](#)

[Registion Complainant](#)

3. THE LAWSUIT AGREEMENT MAKING



AFTER THE MEDIATIONS, THE SYSTEM CAN CREATE THE APPROPRIATE ONLINE AGREEMENT FOR THE PARTIES, WITH THE SIMPLE KEYWORDS FROM THE MEDIATORS.



ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์



HELLO
วิมลรัตน์ รุกขวรรณ เตริยาภิรมย์

จดหมายเชิญอนุกรรมการ

Invitation Letter Approve

Invitation Letter Approve Director

Meeting Online

Statistic

เข้าสู่ระบบร้องทุกข์

Home Manual Contact Us   EN

Invitation Letter Approve

--- สถานะทั้งหมด ---

แสดง 5 รายการ ค้นหา:

วันที่นัดหมาย	สถานะ	เรื่องร้องทุกข์	จดหมายเชิญ
21/03/65 13:30 - 15:00	● อยู่ระหว่างดำเนินการ	OCPB0165/02623 ต้องการขอเงินคืน	บันทึกข้อความ จดหมายเชิญ (ผู้ร้องทุกข์) จดหมายเชิญ (ผู้ถูกร้องทุกข์)

แสดง 1 ถึง 1 จากทั้งหมด 1 รายการ

หน้า 1

4. FOLLOW UP THE PROGRESS



ONE CLICK WITH THE
PRIVATE CODE CAN
CHECK THE
PROGRESS OF THE
CASES.

The screenshot shows the OCPB Connect web application. At the top left is the OCPB Connect logo. At the top right, there are font size controls (A-, A, A+) and a user profile section showing the name 'วันลรัตน์ รุกขวรรณ เติรยาภิรมย์' with a 'Log out' link and an external link icon. Below the header is a blue banner with the text 'ระบบบริหารข้อมูลเชิงลึก'. The main content area has a navigation bar with tabs: 'ทั้งหมด', 'บุคคล' (selected), 'บุคคล (ชื่อ-นามสกุล)', 'นิติบุคคล', 'ใบอนุญาต', 'ร้องทุกข์ร้องเรียน', 'การดำเนินคดี', and 'ข่าว/องค์ความรู้/เตือนภัย'. Below the navigation bar, there are two buttons: 'ไปโปรแกรม OCPB Connect' (green) and 'คำอธิบาย' (blue). In the center, there is a search bar with the placeholder text 'เลขบัตรประชาชน'. Below the search bar are two buttons: 'ค้นหา' (blue) and 'ยกเลิก' (yellow).



5. MANAGE THE APPOINTMENT WITH US



: ONE CLICK TO MANAGE
THE DATE TO MEET OR
CLARIFY WITH OUR
INVESTIGATOR

[เข้าสู่ระบบร้องทุกข์](#)[Home](#)[Manual](#)[Contact Us](#)[EN](#)

เรื่องอยู่ระหว่างไกล่เกลี่ย

เรื่องที่ยุติ

ประวัติการดำเนินการ

ชั้นดำเนินการ:
--- ชั้นดำเนินการทั้งหมด ▾

ขั้นตอนดำเนินการ:
--- ขั้นตอนดำเนินการทั้งหมด ▾

เลขรับแจ้ง:

หัวข้อร้องทุกข์:

ค้นหาผู้ประกอบการ:

ช่วงวันที่:
วันที่เริ่ม ... วันที่สิ้นสุด

แสดง รายการ

วันที่นัดหมาย	↑↓	เรื่องร้องทุกข์	↑↓	สถานะ	ขั้นตอนดำเนินการ	ชั้นดำเนินการ
ไม่มีข้อมูลในตาราง						

หน้า

6. SURVEILLANCE WITH THE USEFUL STATISTICS

: CHECK THE NAME
OF UNFAIR
BUSINESS BEFORE
MAKING ANY
DECISION.

  Calendar Events | TH | 

 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD

About OCPB ▾ Information for Consumers ▾ International Cooperation ▾ Publication ▾ Download

 News Link

 News Link

 [Name list of the entrepreneur which prosecuted by Consumer Protection Board \(Page 55\)](#) 📅 09 มี.ย. 2563 👁 360 ครั้ง

 [Name list of the entrepreneur which prosecuted by Consumer Protection Board \(Page 54\)](#) 📅 09 มี.ย. 2563 👁 269 ครั้ง

 [Name list of the entrepreneur which prosecuted by Consumer Protection Board \(Page 53\)](#) 📅 05 มี.ย. 2563 👁 195 ครั้ง

 [Name list of the entrepreneur which prosecuted by Consumer Protection Board \(Page 52\)](#) 📅 28 พ.ค. 2563 👁 193 ครั้ง

 [Name list of the entrepreneur which prosecuted by Consumer Protection Board \(Page 51\)](#) 📅 30 เม.ย. 2563 👁 184 ครั้ง

 [Name list of the entrepreneur which prosecuted by Consumer Protection Board \(Page 50\)](#) 📅 17 เม.ย. 2563 👁 252 ครั้ง

 [Name list of the entrepreneur which prosecuted by Consumer Protection Board \(Page 49\)](#) 📅 08 เม.ย. 2563 👁 185 ครั้ง

 [Name list of the entrepreneur which prosecuted by Consumer Protection Board \(Page 48\)](#) 📅 01 เม.ย. 2563 👁 198 ครั้ง



THANK YOU

Ularn Jiwcharoen
interocpb@gmail.com