

# Office of the Consumer Protection Board: OCPB THAILAND

Thailand Consumer Council Forum  
29 August 2024

*Dr. Wimonrat Wim Teriyapirom*  
*Office of the Consumer Protection Board Thailand*

# OCPB's sectoral bodies

## Central

### Consumer Protection Board

- Division of:
  - ◆ Legal and litigation
  - ◆ Contract
  - ◆ Labelling
  - ◆ Advertising
  - ◆ Direct Sale and Direct Marketing
  - ◆ Dissemination and Public Relation
- Bureau of Plan and Consumer Protection Development
- Secretariat Office

- Bureau of Consumer Protection Coordination and promotion: as coordinators

## Provincial and Local

### Consumer Protection Sub-committee

- 76 Provinces
- 2 Special Administrative Regions
- 7,255 Sub-districts
- 2,472 Municipalities

# Protection & Prevention

- Protection in the reactive action plan
- Prevention in the proactive policies

# Sub-committee on Mediation

- 10 in the Central
- 76 in the Provincials
- 878 in the Districts \*overlap of power







# Big concept

**Strengthening consumers  
instead of taking care of  
every process**

**“Empower regional and local governments to educate people thoroughly”**

# 9,897

Infographics/press releases/video clips in Provincial and Local

# 70%

Finished the consumers cases in Central & Provincial and Local

# Years of 2023

# ODR system of OCPB

## 1. Complaint Handling

: complaint receiving portal which merge to the 22 relevant agencies

The screenshot displays the official website of the Office of the Consumer Protection Board (OCPB). The header features the Thai text 'สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค' and the English text 'OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD'. Navigation links include 'About OCPB', 'Information for Consumers', 'International Cooperation', 'Publication', and 'Download'. The main content area is divided into four yellow boxes: 'Complaints Online' (with a gavel icon), 'OCPB Mediate' (with a person and screen icon), 'Check operator status' (with a group of people icon), and 'Talk with Protect Chatbot Ready to Serve' (with a chatbot character icon). Below this, there are several blue boxes with icons and text: 'ASEAN Handbook on Consumer Protection 2018', 'UPVAC', 'Claims or Complaints in ASEAN', 'APEC Asia-Pacific Economic Cooperation', 'Name list of the entrepreneur which prosecuted by Consumer Protection Board', and 'OCPB response measures of coping during Covid 19'. A vertical sidebar on the right contains social media icons for Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, and TikTok, along with a 'PCC Family' logo and a chatbot icon. At the bottom right, there are navigation arrows and a wheelchair accessibility icon.



## 2. Dispute Resolutions

: the 'OCPB mediate system' can manage all the mediation meetings to be easier in one click.

**OCBP Mediate**

**OCBP Mediate**  
ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์  
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.

The screenshot displays the OCPB Mediate web application interface. The left sidebar contains the OCPB Mediate logo and navigation options: 'HELLO' (with a user profile icon), 'วิมลรัตน์ รุทขจรฤๅ เติรยาภิรมย์', 'จดหมายเชิญอนุกรรมการ', 'Invitation Letter Approve', 'Invitation Letter Approve Director', 'Meeting Online', and 'Statistic'. The main content area is titled 'Invitation Letter Approve' and includes a dropdown menu for 'สถานะทั้งหมด', a 'แสดง' (display) field set to '5' rows, and a 'ค้นหา' (search) field. Below this is a table with the following data:

วันที่นัดหมาย	สถานะ	เรื่องร้องทุกข์	จดหมายเชิญ
21/03/65 13:30 - 15:00	● อยู่ระหว่างดำเนินการ	OCPB0165/02623 ต้องการขอเงินคืน	<a href="#">บันทึกข้อความ</a> <a href="#">จดหมายเชิญ (ผู้ร้องทุกข์)</a> <a href="#">จดหมายเชิญ (ผู้ถูกร้องทุกข์)</a>

At the bottom of the table, it indicates 'แสดง 1 ถึง 1 จากทั้งหมด 1 รายการ' (display 1 to 1 of 1 total items) and a 'หน้า 1' (page 1) indicator.

# 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 interface. At the top left is the OCPB CONNECT logo. On the top right, there are navigation links for 'A-', 'A', and 'A+', and a user profile section for 'วินรัตน์ รุทขจรกุล เติรยาภิรมย์ | Log out' with a home icon. Below the header is a blue banner with the text 'ระบบบริหารข้อมูลเชิงลึก'. The main content area features a navigation menu with options: 'ทั้งหมด', 'บุคคล' (selected), 'บุคคล (ชื่อ-นามสกุล)', 'นิติบุคคล', 'ใบอนุญาต', 'ร้องทุกข์ร้องเรียน', 'การดำเนินคดี', and 'ข่าว/องค์ความรู้/เดือนภัย'. Below the menu are two buttons: 'ไประบบ OCPB Connect' and 'คำอธิบาย'. A search bar labeled 'เลขบัตรประชาชน' is present, with 'ค้นหา' and 'ยกเลิก' buttons below it. On the right side, there is a vertical sidebar with a home icon and a notification icon.

# 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

ขั้นตอนการ:  ขั้นตอนดำเนินการ:  เลขรับแจ้ง:  หัวข้อร้องทุกข์:

ค้นหาผู้ประกอบการ:  ช่วงวันที่:  ...

แสดง  รายการ

วันที่นัดหมาย	↑↓	เรื่องร้องทุกข์	↑↓	สถานะ	ขั้นตอนดำเนินการ	ขั้นตอนการ
ไม่มีข้อมูลในตาราง						

หน้า



# 6. Surveillance with the useful statistics

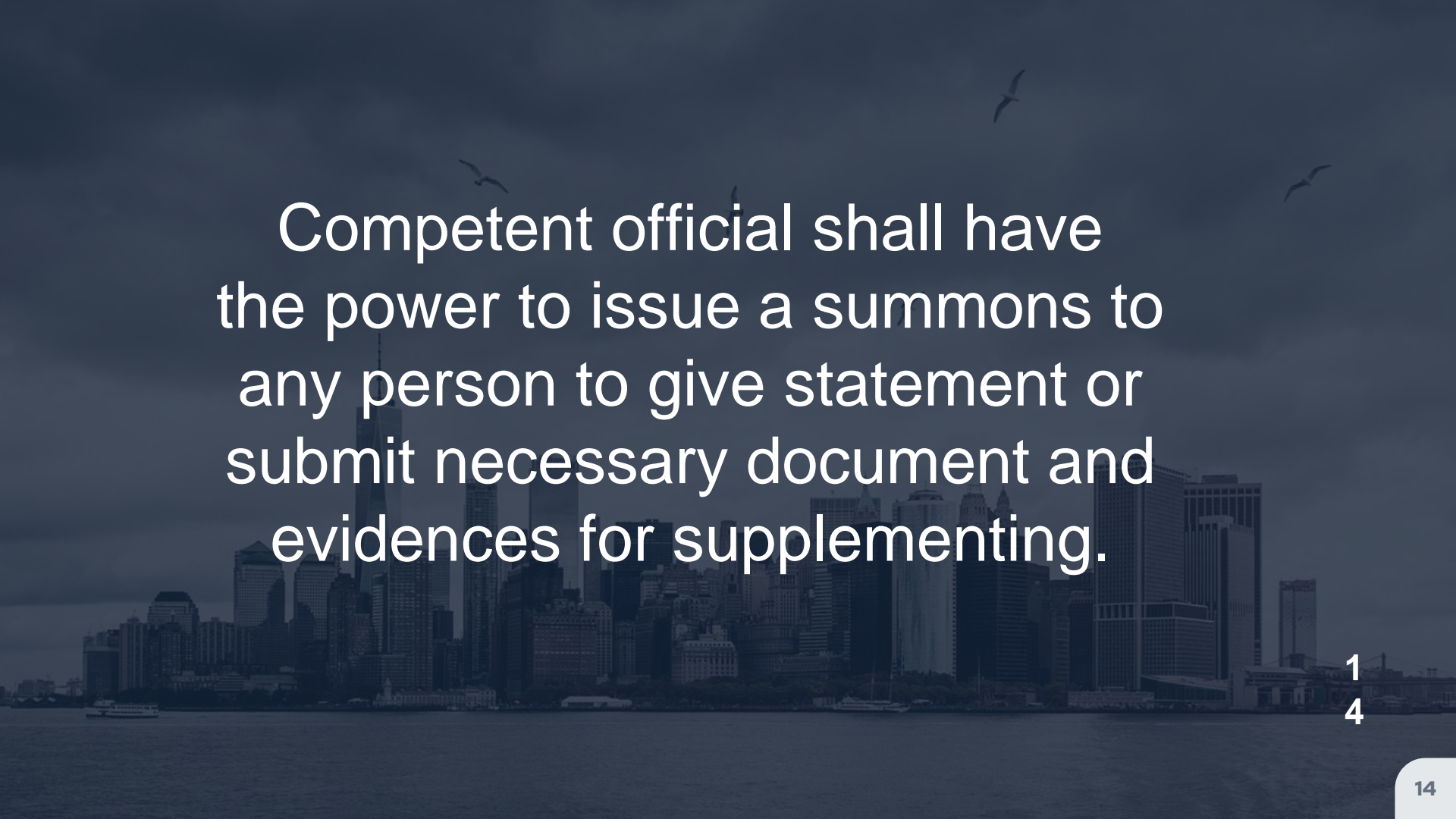
: check the name of unfair business before making any decision.

The screenshot shows the website of the Office of the Consumer Protection Board (OCPB). The header is blue and contains the OCPB logo, the text "สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค" and "OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD", and navigation links: "About OCPB", "Information for Consumers", "International Cooperation", "Publication", and "Download". There are also icons for email, social media, and a search bar.

The main content area is titled "News Link" and contains a list of eight news items. Each item is a link to a page listing entrepreneurs prosecuted by the OCPB, with the date and number of views.

News Link	Date	Views
<a href="#">Name list of the entrepreneur which prosecuted by Consumer Protection Board (Page 55)</a>	09 มิ.ย. 2563	360 ครั้ง
<a href="#">Name list of the entrepreneur which prosecuted by Consumer Protection Board (Page 54)</a>	09 มิ.ย. 2563	269 ครั้ง
<a href="#">Name list of the entrepreneur which prosecuted by Consumer Protection Board (Page 53)</a>	05 มิ.ย. 2563	195 ครั้ง
<a href="#">Name list of the entrepreneur which prosecuted by Consumer Protection Board (Page 52)</a>	28 พ.ค. 2563	193 ครั้ง
<a href="#">Name list of the entrepreneur which prosecuted by Consumer Protection Board (Page 51)</a>	30 เม.ย. 2563	184 ครั้ง
<a href="#">Name list of the entrepreneur which prosecuted by Consumer Protection Board (Page 50)</a>	17 เม.ย. 2563	252 ครั้ง
<a href="#">Name list of the entrepreneur which prosecuted by Consumer Protection Board (Page 49)</a>	08 เม.ย. 2563	185 ครั้ง
<a href="#">Name list of the entrepreneur which prosecuted by Consumer Protection Board (Page 48)</a>	01 เม.ย. 2563	198 ครั้ง

On the right side of the page, there is a vertical stack of social media sharing icons: Line, Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, Pantip, TikTok, and Messenger. At the bottom right, there is a blue circular icon with a white speech bubble and a blue lightning bolt, likely representing a chat or notification feature.



Competent official shall have the power to issue a summons to any person to give statement or submit necessary document and evidences for supplementing.

# Maps



# Thanks!

Dr. Wimonrat Wim

You can find me at:

- [Dr.wimteriyapirom@gmail.com](mailto:Dr.wimteriyapirom@gmail.com)
- [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th)

