

**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



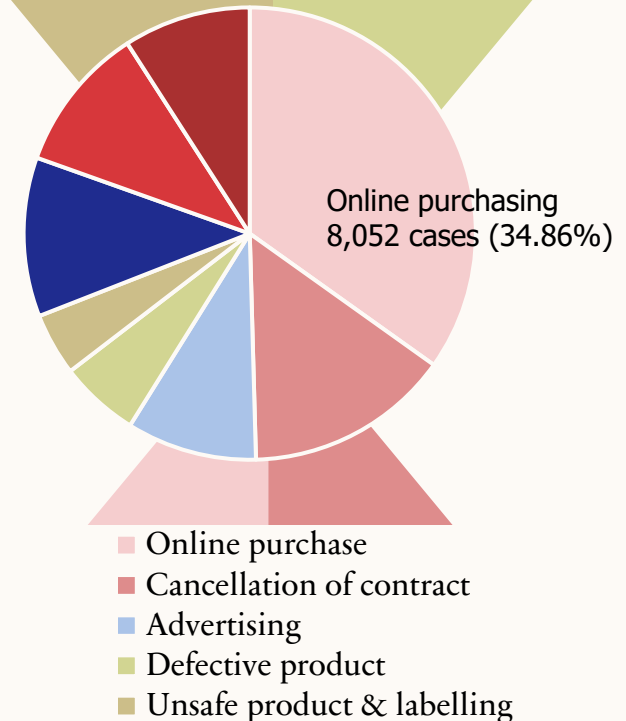


THE COMPLAINT RECEIVED MECHANISM

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)

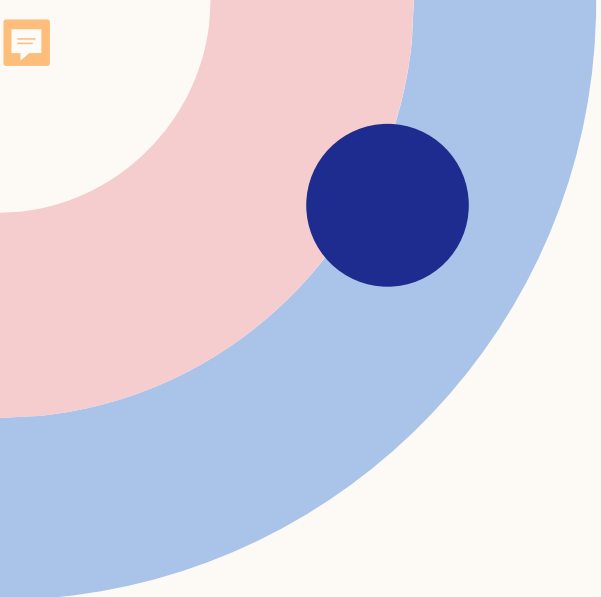


1. OCPB'S COMPLAINT HANDLING



COMPLAINT RECEIVING PORTAL WHICH MERGE TO THE 22 RELAVANT AGENCIES

The screenshot displays the website for the Office of the Consumer Protection Board (OCPB). The header includes the Thai text 'สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค' and 'OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD', along with navigation links: 'About OCPB', 'Information for Consumers', 'International Cooperation', 'Publication', and 'Download'. The main content area features four large yellow buttons: '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 these are six smaller blue boxes with icons and text: 'ASEAN Handbook on Consumer Protection 2018', 'UPVAC' (with a red bear icon), 'Claims or Complaints in ASEAN' (with a red and yellow icon), 'APEC Asia-Pacific Economic Cooperation' (with a globe icon), 'Name list of the entrepreneur which prosecuted by Consumer Protection Board' (with a list icon), and 'OCPB response measures of coping during Covid 19' (with a gear icon). A vertical sidebar on the right contains social media icons for Line, Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, Pantip, and TikTok, along with a chatbot icon and accessibility icons (up arrow, speech bubble, and wheelchair) at the bottom right.




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


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 system interface. On the left is a user profile card for 'วันรัตน์ รุกขวรฤา เติรยาภิรมย์' with a 'HELLO' greeting and a list of menu items: 'จดหมายเชิญอนุกรรมการ', 'Invitation Letter Approve', 'Invitation Letter Approve Director', 'Metting Online', and 'Statistic'. The main area shows the 'Invitation Letter Approve' page with a dropdown menu for 'สถานะทั้งหมด', a search bar, and a table of records.

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

แสดง 1 ถึง 1 จากทั้งหมด 1 รายการ

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 font size controls (A-, A, A+) and a user profile section for "วินรัตน์ รุทวรฤๅ เตริยาภิรมย์" with a "Log out" button and an external link icon. Below the header is a blue banner with the text "ระบบบริหารข้อมูลเชิงลึก". The main content area features a navigation menu with tabs: "ทั้งหมด", "บุคคล", "บุคคล (ชื่อ-นามสกุล)", "นิติบุคคล", "ใบอนุญาต", "ร้องทุกข์ร้องเรียน", "การดำเนินงานคดี", and "ข่าว/องค์ความรู้/เตือนภัย". Below the menu is a search bar with the placeholder text "เลขบัตรประชาชน". To the right of the search bar are two buttons: "ไประบบ OCPB Connect" (green) and "คำอธิบาย" (blue). Below the search bar are two buttons: "ค้นหา" (blue) and "ยกเลิก" (yellow). On the far right, 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: ...

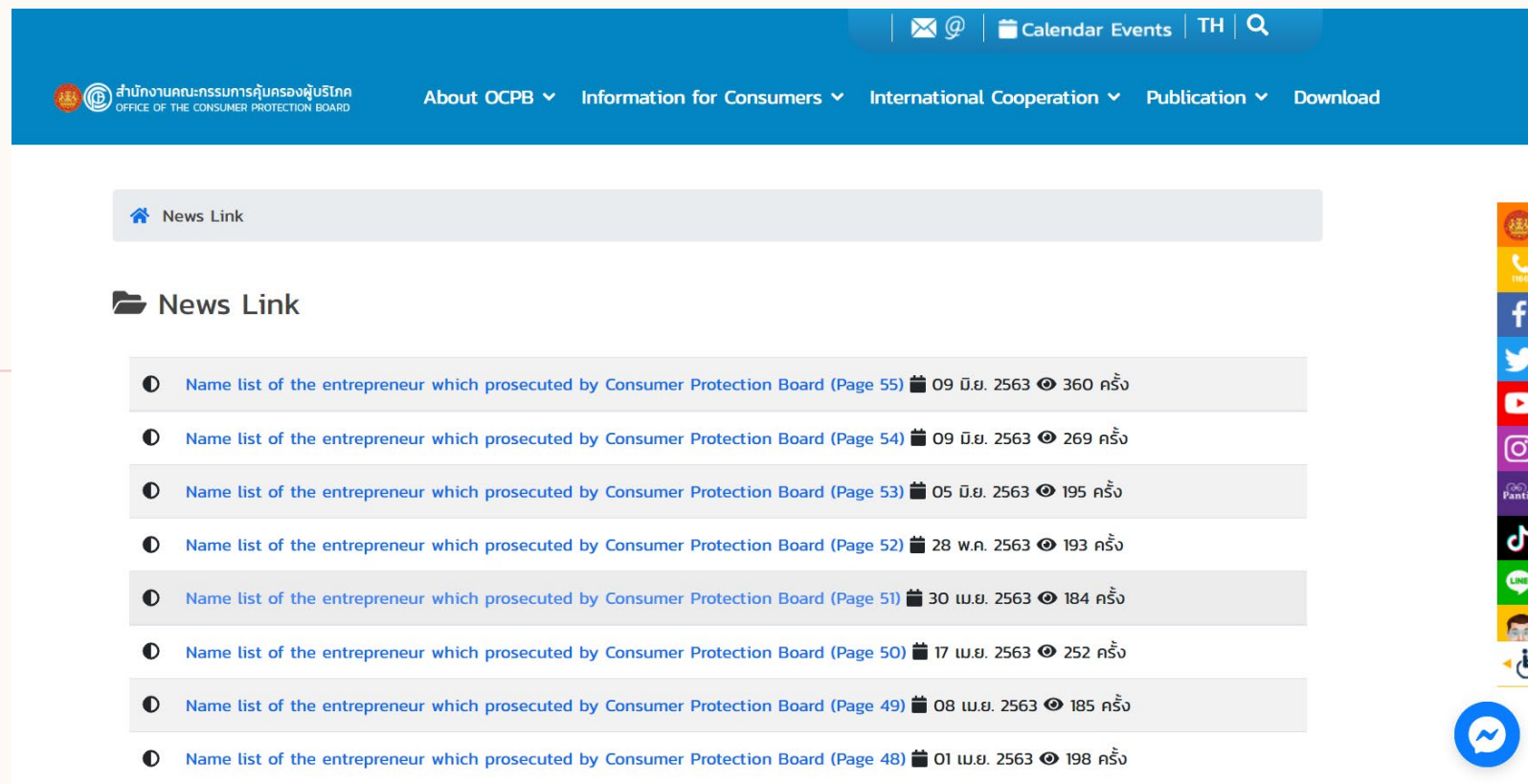
แสดง รายการ

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 and name in Thai and English, along with 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 8 items, each with a date, page number, and view count.

Date	Page	Views
09 มิ.ย. 2563	Page 55	360 ครั้ง
09 มิ.ย. 2563	Page 54	269 ครั้ง
05 มิ.ย. 2563	Page 53	195 ครั้ง
28 พ.ค. 2563	Page 52	193 ครั้ง
30 เม.ย. 2563	Page 51	184 ครั้ง
17 เม.ย. 2563	Page 50	252 ครั้ง
08 เม.ย. 2563	Page 49	185 ครั้ง
01 เม.ย. 2563	Page 48	198 ครั้ง





THANK YOU

Ularn Jiwcharoen
interocpb@gmail.com