

**UN Trade and Development Webinar:  
Advancing consumer dispute resolution in the digital age**

**9 September 2024**

**Advancing Consumer Dispute Resolution  
In the Digital Age**

**Presentation**

*Dr. Wimonrat Wim Teriyapirom*

*Director*

*International Cooperation Section*

*Office 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 UN Trade and Development.*

# Office of the Consumer Protection Board: OCPB THAILAND

**Advancing Consumer Dispute Resolution  
In the Digital Age  
9 September 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 Policy
- Secretariat Office

## Provincial and Local

### Consumer Protection Sub-committee

- 76 Provinces

# Sub-committee on Mediation

- 10 in the Central
- 76 in the Provincials

## How we help consumers?

- Access to the redress system quickly
- Reduce conflicts between disputing parties
- Reduce resource usage (paper, travel costs)







# Big concept

**“Making Consumer Protection Systems as accessible as possible to the public”**

# 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 translation '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 'PCCP 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 วนรัตน์ รุขขรรุฑา เตชะภิรมย์', 'จดหมายเชิญอนุกรรมการ', 'Invitation Letter Approve', 'Invitation Letter Approve Director', 'Meeting Online', and 'Statistic'. The main content area is titled 'Invitation Letter Approve' and features 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 pagination control showing 'หน้า 1' (Page 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 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 รุกขพรกุล เติร์ยาภิรมย์ | 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/เตือนภัย'. To the right of the menu are buttons for 'ไประบบ OCPB Connect' and 'คำอธิบาย'. Below the menu is a search bar labeled 'เลขบัตรประชาชน' with a search button 'ค้นหา' and a clear button 'ยกเลิก'. 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						

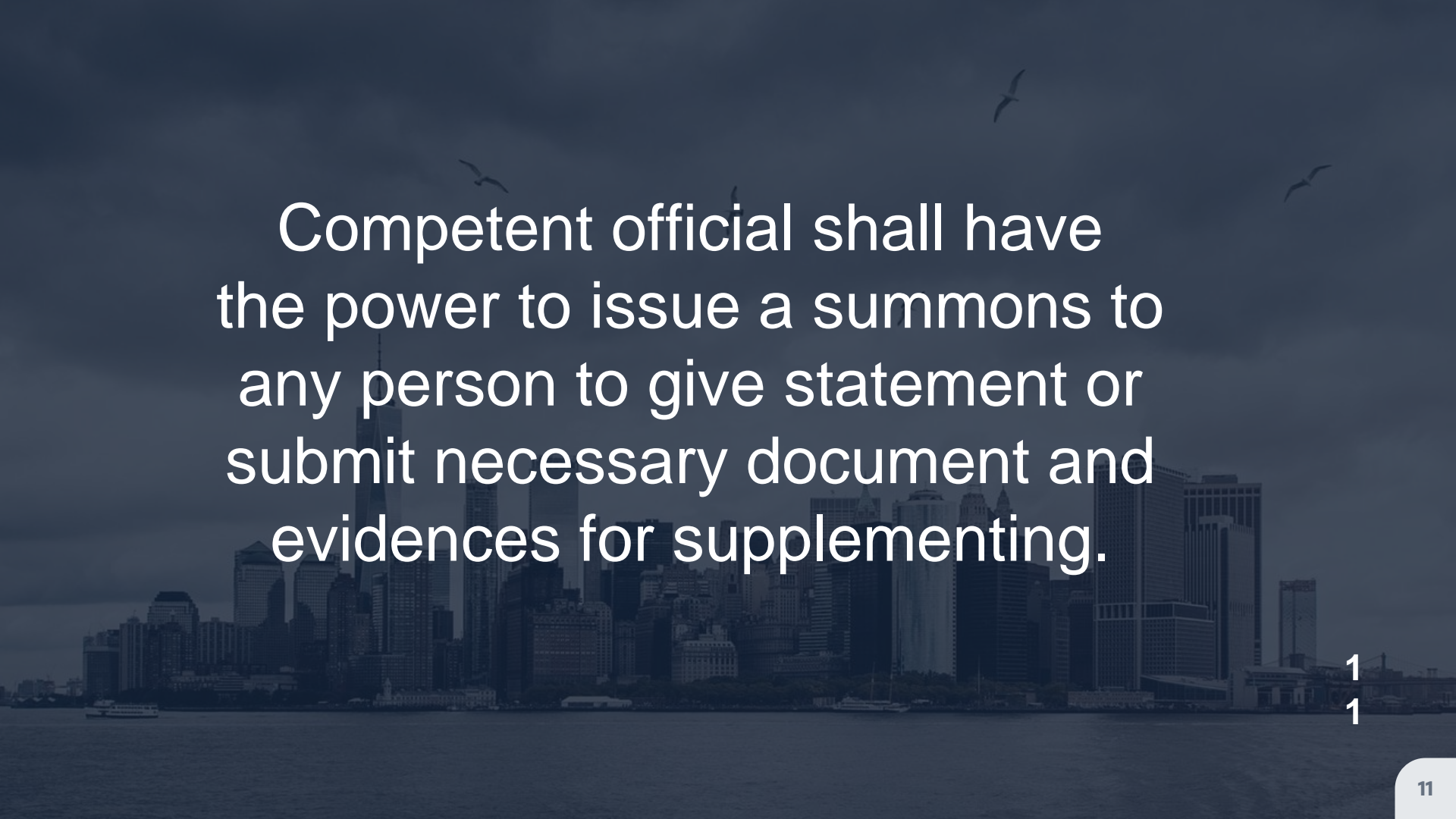
หน้า

# 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, navigation links (About OCPB, Information for Consumers, International Cooperation, Publication, Download), and utility icons (mail, calendar, TH, search). The main content area is white and features a 'News Link' section. This section contains a list of 8 news 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



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

# 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)

