

ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា
ជាតិ សាសនា ព្រះមហាក្សត្រ

សៀវភៅមគ្គុទេសក៍ទី១
អំពី
កិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់





អូប៊ិច នឹងបោះពុម្ពដោយ

អគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការរំលោភបំពាន «ក.ប.ប.»
នៃក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម ក្នុងប្រទេសកម្ពុជា ។



Implemented by:



In cooperation with:



បោះពុម្ព នឹងគាំទ្រដោយ

ការបោះពុម្ពនេះ ត្រូវបានរៀបចំឡើងក្រោមការគាំទ្រពីគម្រោង «កិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ក្នុងតំបន់អាស៊ាន (PROTECT)» ដែល
អនុវត្តដោយទីភ្នាក់ងារកិច្ចសហប្រតិបត្តិការអាស៊ីម៉ង់ GIZ និងផ្តល់ជំនួយហិរញ្ញវត្ថុ ដោយក្រសួងសហព័ន្ធអាល្លឺម៉ង់សម្រាប់កិច្ច
សហប្រតិបត្តិការ និងអភិវឌ្ឍន៍សេដ្ឋកិច្ច (BMZ) ។

មាតិកា

សេចក្តីផ្តើម

០៤

០១

តើអ្វីជាកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ? ០៥

- ១.១ តើនរណាជាអ្នកប្រើប្រាស់ ? ៦
- ១.២ តើកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ដែលមានប្រសិទ្ធភាពមានសភាពដូចម្តេច ? ៧
- ១.៣ តើអ្វីជាការប្រកួតប្រជែងដោយសុចរិត ? ៧
- ១.៤ តើអ្វីជាការអនុវត្តមិនសុចរិត ? ៧

០២

តើអ្វីជាអំពើមិនសុចរិតក្នុងធុរកិច្ច ? ០៩

- ២.១ តើអ្វីជាការអះអាងដោយបំភាន់ ? ០៩
- ២.២ ឧទាហរណ៍៖ ការអះអាងដោយបំភាន់ ០៩

០៣

ការអនុវត្តមិនសុចរិតក្នុងធុរកិច្ច និង ឧទាហរណ៍ ១១

- ៣.១ ឧទាហរណ៍៖ ការលក់មិនសុចរិត ១៤
- ៣.២ ឧទាហរណ៍៖ គម្រោងលក់បែបពីរម៉ឺន ១៤
- ៣.៣ ឧទាហរណ៍៖ ការលក់ទំនិញដែលមានភ្ជាប់សេចក្តីបរិយាយពាណិជ្ជកម្មមិនពិត ១៥

០៤

ហេតុអ្វីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់មានសារៈសំខាន់ ? ១៦

- ៤.១ ការទប់ស្កាត់បទល្មើស និងការបង្ក្រាបការកែប្រែបន្ត ១៧
- ៤.២ ការបំផុសការយល់ដឹងដល់អ្នកប្រើប្រាស់ ១៧
- ៤.៣ ការប្រកួតប្រជែង ១៧
- ៤.៤ ការធ្វើសមាហរណកម្មថ្នាក់តំបន់ ១៨
- ៤.៥ តើអ្វីខ្លះដែលអ្នកប្រើប្រាស់ទទួលបាន ? ១៨

០៥

តើសិទ្ធិរបស់អ្នកប្រើប្រាស់មានអ្វីខ្លះ ? ១៩

- ៥.១ សិទ្ធិអ្នកប្រើប្រាស់ជាទូទៅ ២០
- ៥.២ សមាគមអ្នកប្រើប្រាស់ ២០
- ៥.៣ សមាគមអ្នកប្រើប្រាស់ក្នុងតំបន់អាស៊ាន ២១

០៦

តើអ្នកណាខ្លះជាអាជ្ញាធរមានសមត្ថកិច្ចសំខាន់ៗ ? ២២

- ៦.១ អគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការកែប្រែបន្ត «គ.ប.ប.» ២៣
- ៦.២ គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ «គ.ជ.ក.ប.» ២៣

០៧

បណ្តាញទំនាក់ទំនងសំខាន់ៗ ២៥

- ៧.១ ស្ថាប័នរដ្ឋ ២៦
- ៧.២ ច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ២៧
- ៧.៣ ឯកសារសម្រាប់អានបន្ថែម ២៧

សេចក្តីផ្តើម

ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជាបានអនុម័តច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់នៅថ្ងៃទី០២ ខែវិច្ឆិកា ឆ្នាំ២០១៩ ។

ច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់មានគោលបំណងធានាឲ្យមានកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ និងចូលរួមលើកកម្ពស់ការប្រកួតប្រជែងដោយសុចរិត។

បទប្បញ្ញត្តិក្រោមច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ត្រូវបានបង្កើតឡើងដើម្បីធានាដល់ការអនុវត្តច្បាប់របស់ស្ថាប័នមានសមត្ថកិច្ចឲ្យទទួលបាននូវបរិស្ថាន និងគុណភាព ព្រមទាំងជួយសម្រួលផ្នែកសំខាន់ៗមួយចំនួនក្នុងកិច្ចការពារពាណិជ្ជកម្មនៅប្រទេសកម្ពុជា និងទំនាក់ទំនងរវាងពាណិជ្ជករ ជាមួយអ្នកប្រើប្រាស់។

ច្បាប់នេះ មានគោលដៅកំណត់វិធាន និងយន្តការ ដើម្បីចូលរួមចំណែកបង្កើតបរិយាកាសនៃការធ្វើពាណិជ្ជកម្ម ដែលក្នុងនោះ៖

១.



សិទ្ធិ និងផលប្រយោជន៍របស់អ្នកប្រើប្រាស់ត្រូវបានការពារ
២.



ការធ្វើពាណិជ្ជកម្មមានការប្រកួតប្រជែងដោយសុចរិត
៣.



អ្នកប្រើប្រាស់ និងពាណិជ្ជករធ្វើសកម្មភាពជាមួយគ្នាដោយមានទំនុកចិត្ត

ច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់មានវិសាលភាពអនុវត្តចំពោះបុគ្គលទាំងឡាយដែលធ្វើទុក្ខនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជាទោះបីកម្រាក់ចំណេញ ឬមិនកម្រាក់ចំណេញក្តី ។

ច្បាប់នេះ អនុវត្តចំពោះរាល់ការលក់ទំនិញ សេវា ឬសិទ្ធិប្រកួតប្រជែងលើអចលនទ្រព្យ ។ គោលបំណងនៃសៀវភៅមគ្គុទេសក៍នេះ គឺដើម្បី៖

- ក.

បង្ហាញទស្សនទានអំពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់
- ខ.

បង្ហាញអំពីសារៈសំខាន់នៃសិទ្ធិរបស់អ្នកប្រើប្រាស់
- គ.

បង្ហាញអំពីសារៈសំខាន់ក្នុងការទទួលបានសិទ្ធិរបស់អ្នកប្រើប្រាស់
- ឃ.

បង្ហាញអំពីអ្នកពាក់ព័ន្ធដែលអាចទំនាក់ទំនងក្នុងករណីអ្នកប្រើប្រាស់ត្រូវការដាក់ពាក្យបណ្តឹង

ការអនុវត្តវិធានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ គឺជាជំហានសំខាន់ដើម្បីឆ្ពោះទៅរកការបង្កើតទុក្ខកិច្ច ដែលប្រកបដោយទំនួលខុសត្រូវក្រុមសីលធម៌ និង ប្រកបដោយសុវត្ថិភាពនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា ។ វិធានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ក៏ជាជំហានសំខាន់សម្រាប់ឆ្ពោះទៅកាន់សមាហរណកម្មសេដ្ឋកិច្ចអាស៊ានផងដែរ ។

សៀវភៅមគ្គុទេសក៍នេះ មានគោលបំណងគាំទ្រអ្នកប្រើប្រាស់ក្នុងប្រទេសកម្ពុជាទាំងអស់ឱ្យយល់ដឹងអំពីសិទ្ធិរបស់ពួកគេ ។ ការលើកកម្ពស់ចំណេះដឹងនេះ ផ្នែកខ្លះអាចសម្រេចទៅបានតាមរយៈការបង្ហាញករណីសិក្សាទាក់ទងពីមូលហេតុនៃសារៈសំខាន់ក្នុងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ។

សូមចែករំលែកសៀវភៅមគ្គុទេសក៍នេះ និងសារគន្លឹះនានាជាមួយនិងគ្រួសារ អ្នកប្រើប្រាស់ មុជន និងអ្នកពាក់ព័ន្ធនានាដើម្បីទទួលបានព័ត៌មាន និងចំណេះដឹងឲ្យកាន់តែទូលំទូលាយ ។

೧.
ಹೆಚ್ಚಿನ
ನಿರ್ದಾಟ
ಪ್ರಯತ್ನ



១.តើអ្វីជាកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ?

កិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ គឺជាការអនុវត្តវិធានការគាំពារដល់អ្នកប្រើប្រាស់ពីការអនុវត្តមិនសុចរិត និងអំពើមិនសុចរិត លើទំនិញ និងសេវាផ្សេងៗនៅក្នុងទីផ្សារ ។ វិធានការនេះ ជាកិច្ចការពារសុខុមាលភាព និងផលប្រយោជន៍សេដ្ឋកិច្ចរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ ។

កិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់មានប្រសិទ្ធភាពលើទំនិញ និងសេវាដូចជា៖



ការដឹកជញ្ជូន



គ្រឿងស្រវឹង
និងថ្នាំជក់



សំលៀកបំពាក់
និងស្បែកជើង



កម្មនាគមន៍



ការអប់រំ



គ្រឿងសង្ហារឹម
ឧបករណ៍ប្រើប្រាស់ក្នុង
ផ្ទះ និងសេវាកម្មនានា



អាហារ និងភេសជ្ជៈ
មិនមានជាតិ
អាល់កុល



ការកំសាន្ត
និងវប្បធម៌



ការធានារ៉ាប់រង និង
សេវាកម្មហិរញ្ញវត្ថុ



គេហដ្ឋាន/
អចលនទ្រព្យ



សុខាភិបាល

ទំនិញ និងសេវា

វិធានការការពារអ្នកប្រើប្រាស់ត្រូវបង្កើតឡើងដោយច្បាប់ ។ នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា វិធានការការពារអ្នកប្រើប្រាស់ត្រូវបានបង្កើតឡើងក្រោមច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ដែលត្រូវបានប្រកាសឱ្យប្រើនៅថ្ងៃទី ០២ ខែវិច្ឆិកា ឆ្នាំ២០១៩ ។

អគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការភ្លើងបន្ត «ក.ប.ប.» ទទួលបន្ទុកក្នុងការអនុវត្តច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ក្នុងប្រទេសកម្ពុជា ។ ក.ប.ប. គឺជាអគ្គនាយកដ្ឋានមួយរបស់ក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម ។

១.១ កើនរណជាអ្នកប្រើប្រាស់ ?

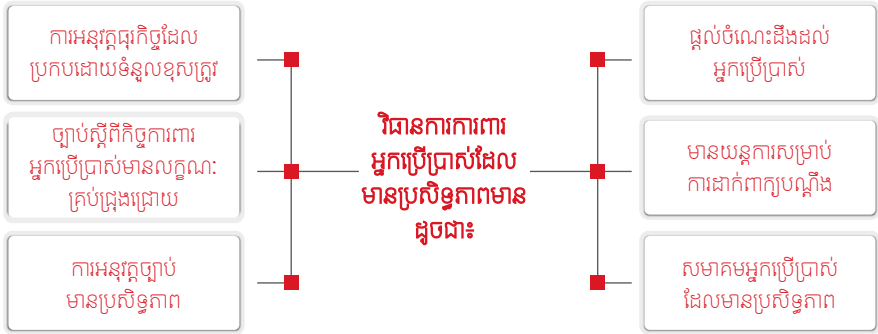
អ្នកប្រើប្រាស់ គឺជាបុគ្គលដែលទទួលបាននូវរាល់ទំនិញ ឬសេវាសម្រាប់យកទៅប្រើប្រាស់ជាលក្ខណៈផ្ទាល់ខ្លួន ក្នុងផ្ទះ ឬក្នុងគ្រួសារ ។

សារគន្លឹះ៖

តើអ្នកធ្លាប់ទិញអ្វីមួយពីអាជីវករ ឬសហគ្រាសណាមួយ ហើយយកមកប្រើប្រាស់ដែរ ឬទេ ?
ប្រសិនបើធ្លាប់ មានន័យថាលោកអ្នកគឺជាអ្នកប្រើប្រាស់ម្នាក់នូវទំនិញ ឬសេវារបស់ពួកគេហើយ ។

១.២ តើកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ដែលមានប្រសិទ្ធភាពមានសភាពដូចម្តេច ?

វិធានការការពារអ្នកប្រើប្រាស់ដែលមានប្រសិទ្ធភាព គឺត្រូវការខិតខំសំខាន់ៗ និងទាមទារឱ្យមានកិច្ចសហការរវាងរដ្ឋាភិបាល អ្នកប្រើប្រាស់ និងផ្សេងៗ ។



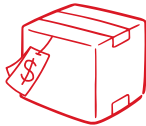
ប្រភព៖ ASEAN Secretariat

សារគន្លឹះ៖ តួនាទីត្រូវបំពេញ

- **រដ្ឋាភិបាល៖** អ្នកពាក់ព័ន្ធបង្កើត និងអនុវត្តច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់។
- **ផ្សេងៗ៖** គប្បីចៀសវាងពីការភ្លេងបន្លំ ឬការប្រព្រឹត្តមិនសុចរិតដែលអាចជះឥទ្ធិពលអវិជ្ជមានដល់អ្នកប្រើប្រាស់។
- **អ្នកប្រើប្រាស់៖** គួរទទួលបាននូវការណែនាំអំពីសិទ្ធិអ្នកប្រើប្រាស់ និងអាចអនុវត្តសិទ្ធិរបស់ពួកគេបាន។ នៅក្នុងពិភពលោក សមាគមអ្នកប្រើប្រាស់ដើរតួនាទីសំខាន់ក្នុងការសម្រេចឱ្យបាននូវសកម្មភាពទាំងនេះ។

១.៣ តើអ្វីជាការប្រកួតប្រជែងដោយសុចរិត ?

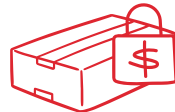
វិធានការការពារអ្នកប្រើប្រាស់ មានគោលបំណងចូលរួមលើកកម្ពស់ការប្រកួតប្រជែងដោយសុចរិតនៅក្នុងទីផ្សារ ។



ការប្រកួតប្រជែងដោយសុចរិត មានន័យថា ការប្រកួតប្រជែងដោយផ្អែកលើកម្លៃសមរម្យ និងគុណភាពល្អ ។



ការប្រកួតប្រជែងដោយសុចរិត មានន័យថា កំណត់តម្លៃដោយផ្អែកលើគោលការណ៍និរន្តរភាពសេដ្ឋកិច្ចយូរអង្វែង ។



ការប្រកួតប្រជែងដោយសុចរិត មានន័យថា តម្លៃមិនត្រូវបានកំណត់ដោយការបំពានអំណាច ឬជំហរឧត្តមភាពលើទីផ្សាររបស់ក្រុមហ៊ុនណាមួយឡើយ ។

១.២ សារគន្លឹះ៖ តើអ្នកធ្លាប់ដឹងអំពីការកើនឡើងនូវតម្លៃរបស់ម៉ាស៊ីនក្នុងកំឡុងពេលក្លឹដ១៥ឆ្នាំដែរ ឬទេ ?

ប្រសិនបើមានសហគ្រាសតែមួយផ្គត់ផ្គង់ម៉ាស៊ីនក្នុងប្រទេសកម្ពុជា នោះតម្លៃម៉ាស៊ីននឹងអាចកើនឡើងយ៉ាងខ្លាំង ។

ប្រសិនបើគ្មានការប្រកួតប្រជែងដោយសុចរិតទេ សហគ្រាសនោះអាចនឹងបំពាន ដោយការកំណត់តម្លៃមិនសមរម្យសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់ ។ ការកំណត់តម្លៃបែបនេះ អាចនឹងត្រូវបានធ្វើឡើងដោយផ្អែកលើការបំពានជាបរិច្ឆេទខ្ពស់ភាពលើទីផ្សារ ដែលនេះមិនមែនជាកម្លៃត្រឹមត្រូវនៃម៉ាស៊ីនឡើយ ។

ជាលទ្ធផល អ្នកប្រើប្រាស់នឹងត្រូវរងផលបំបាត់ដោយការលក់ក្នុងតម្លៃខ្ពស់ខ្លាំង ។

ក្នុងករណីនេះ អ្នកប្រើប្រាស់មិនត្រឹមតែត្រូវបានគេលក់ឱ្យក្នុងតម្លៃថ្លៃនោះទេ ប៉ុន្តែសុខភាពរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ក៏អាចនឹងប៉ះពាល់ផងដែរ ។



នៅក្នុងទីផ្សារប្រកួតប្រជែងទូទៅ អ្នកប្រើប្រាស់មានជម្រើសច្រើនសម្រាប់ជ្រើសរើសដើម្បីទិញទំនិញ ឬសេវាពីផ្ទះឈាមួយ ។ ជាឧទាហរណ៍ តើអ្នកទិញទូរស័ព្ទពីក្រុមហ៊ុន Samsung, ក្រុមហ៊ុន Huawei, ក្រុមហ៊ុន Redmi ឬក្រុមហ៊ុន Apple ?

ជាលទ្ធផល ការប្រកួតប្រជែងសុចរិតជំរុញឱ្យអ្នកលក់ម្នាក់ៗព្យាយាមអស់ពីសមត្ថភាពដើម្បីបំពេញចិត្តរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ក្នុងតម្លៃសមរម្យ ។ បើដូច្នោះទេ អ្នកប្រើប្រាស់នឹងជ្រើសរើសផលិតផលរបស់ដៃគូប្រកួតប្រជែងដទៃទៀតមិនខាន ។

១.៤ តើអ្វីជាការអនុវត្តមិនសុចរិត ?

វិធានការការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ក៏មានបំណងកាត់បន្ថយ និងលុបបំបាត់ការអនុវត្តមិនសុចរិតក្នុងទីផ្សារផងដែរ ។

ការអនុវត្តមិនសុចរិតមានដូចជា៖

- | | | |
|---|--|--|
| <p>១. ការអះអាងដែលមិនពិត ឬដែលបំភាន់ អំពីសកម្មភាពផ្សេងៗ មួយចំនួន</p> | <p>២. ការសន្យាផ្តល់ជាអំណោយឬរង្វាន់</p> | <p>៣. ការផ្សព្វផ្សាយពាណិជ្ជកម្មជាឆ្ងាយ</p> |
| <p>៤. ការលក់អូសទាញដោយមិនសុចរិត</p> | <p>៥. ការទាមទារ ឬការទទួលយកការទូទាត់ដោយគ្មានចេតនាផ្គត់ផ្គង់ទំនិញ ឬសេវាតាមការបញ្ជាទិញ</p> | <p>៦. ការបង្ខិតបង្ខំដោយកម្លាំង ឬការគំរាមតាមផ្លូវចិត្ត</p> |
| <p>៧. គម្រោងលក់បែបពីរដង</p> | <p>៨. ការលក់ទំនិញដែលមានភ្ជាប់សេចក្តីហើយពាណិជ្ជកម្មមិនពិត</p> | <p>៩ ការលក់មិនសុចរិត</p> |
| <p>១០ ការអនុវត្តមិនសុចរិតផ្សេងៗទៀត</p> | | |

វិធានការការពារអ្នកប្រើប្រាស់កំណត់ក្របខ័ណ្ឌលើកទឹកចិត្តដល់ការអនុវត្ត និងតំរូវឲ្យការអនុវត្តមិនសុចរិតក្នុងទីផ្សារ ។

ជាក់ស្តែង ច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់បានហាមឃាត់ការអនុវត្តមិនសុចរិត និងអំពើមិនសុចរិតក្នុងទីផ្សារយ៉ាងលម្អិត ។

၂.
ရေစိုသနံတေ
ဗီဒီယိုဖတ်
ကွန်ပျူတာ ?



២. តើអ្វីជាអំពើមិនសុចរិតក្នុងធុរកិច្ច ?

២.១ តើអ្វីជាការអះអាងដោយបំភាន់ ?

ការអះអាងដោយបំភាន់សំដៅលើសកម្មភាពធុរកិច្ចទាំងឡាយណាដែលធ្វើឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់ជឿថាអ្វីមួយពិត ក៏ប៉ុន្តែជាក់ស្តែងមិនមែនជាការពិតទេ។

🔊 **សារគន្លឹះ៖** តើអ្នកធ្លាប់ឃើញការផ្សព្វផ្សាយដែលមើលទៅល្អឆ្ងាត់ ដូចជាការពិតដែរឬទេ?

ពេលខ្លះ ក្រុមហ៊ុនដែលគ្មានក្រុមសីលធម៌អាចបង្កើតការផ្សព្វផ្សាយមិនពិត។ ការផ្សព្វផ្សាយមិនពិតទាំងនោះ រួមមានដូចជាការសន្យាផ្តល់ប្រយោជន៍ជាច្រើនដែលអាចមិនពិត ឬមិនអាចកើតមាន ឬក៏ជាការបំផ្លើសជាដើម ។

ជាឧទាហរណ៍មានដូចជា ការផ្សព្វផ្សាយពាណិជ្ជកម្មចំណីអាហារដែលភ្ជាប់នឹងការសន្យាមិនពិតលើគុណប្រយោជន៍ចំពោះសុខភាព ស្លាកសញ្ញាដែលមានបំណងបំភ្លៃអំពីប្រសិទ្ធភាព ឬក៏ធ្វើតាមរយៈរបបសាយភ្ជាប់ការអះអាងដោយបំភាន់ក្នុងគោលបំណងល្អឆ្ងាត់ឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់ចុះឈ្មោះ។

រូបភាពក្នុងការផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម



រូបភាពពិត



២.២ ឧទាហរណ៍៖ ការអះអាងដោយបំភាន់

ផ្ទុះជនខ្លះអាចនឹងទទួលបានផលប្រយោជន៍ពីការអះអាងដោយបំភាន់ក្នុងរយៈពេលខ្លី ប៉ុន្តែជាមួយនឹងវិធានការការពារអ្នកប្រើប្រាស់ប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព ជានិច្ចការផ្ទុះជនទាំងនោះនឹងរងនូវការដាក់ពិន័យក្នុងរយៈពេលវែង។ នៅពេលអ្នកប្រើប្រាស់យល់ដឹងពីផ្ទុះជនដែលគ្មានក្រុមសីលធម៌ ពួកគេនឹងឈប់ប្រើប្រាស់ផលិតផលរបស់ក្រុមហ៊ុនទាំងនោះ ។

🔊 **ករណីសិក្សាទី១៖** [Classmates.com](https://www.classmates.com)

ឧទាហរណ៍ទាក់ទងនឹងការអះអាងដោយបំភាន់ដែលបានកើតឡើងនាសម័យទំនើបនេះ គឺករណីវេទិកា [Classmates.com](https://www.classmates.com) ។ វេទិកា [Classmates.com](https://www.classmates.com) ធ្លាប់ជាបណ្តាញសង្គមដំបូងរបស់សហរដ្ឋអាមេរិក ។



វេទិកានេះមានគោលបំណងភ្ជាប់បុគ្គលម្នាក់ ជាមួយនឹងមិត្តភក្តិវិទ្យាល័យរបស់ពួកគេ ។ វាបានដំណើរការតាមរយៈការផ្ញើអ៊ីម៉ែលទៅកាន់បុគ្គលដែលមិនមែនជាអ្នកប្រើប្រាស់ដោយបញ្ជាក់ថា មានមិត្តភក្តិចាស់របស់ពួកគេកំពុងព្យាយាមទាក់ទងទៅពួកគេតាមរយៈវេទិកា [Classmates.com](https://www.classmates.com) ។ បន្ទាប់មក អ្នកប្រើប្រាស់តម្រូវអោយបង់ប្រាក់សម្រាប់ការចុះឈ្មោះដើម្បីភ្ជាប់ទៅកាន់មិត្តរបស់ពួកគេ ។

ក្រោយពីអ្នកប្រើប្រាស់បានបង់ប្រាក់ទៅកាន់វេទិកាប្រចាំរាល់ ទើបពួកគេដឹងថាមិត្តរបស់ពួកគេមិនបានចុះឈ្មោះនៅក្នុងវេទិកានោះទេ ។

នៅសហរដ្ឋអាមេរិក សកម្មភាពរបស់វេទិកា [Classmates.com](https://www.classmates.com) ត្រូវបានប្តឹងពីបទអះអាងដោយបំភាន់ ។ ក្រុមហ៊ុននោះបានបាត់បង់ទំនុកចិត្តពីអ្នកប្រើប្រាស់របស់គេ និងថែមទាំងបាត់បង់កេរ្តិ៍ឈ្មោះដោយមិនអាចស្រោចស្រង់វិញបានឡើយ ។

៣.
ការអនុវត្តមីនស្ត្រចរិច
ក្នុងធុរកិច្ច និង
ឧទាហរណ៍



៣. ការអនុវត្តមិនសុចរិតក្នុងធុរកិច្ច និង ឧទាហរណ៍

ការអនុវត្តមិនសុចរិតមានច្រើនទម្រង់ ។ ច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ បានកំណត់ការអនុវត្តមិនសុចរិត គឺជាសកម្មភាព ធុរកិច្ចទាំងឡាយណាដែលមានបំណងបំផ្លាញ ឬបោកបញ្ឆោតអ្នកប្រើប្រាស់។

- ច្បាប់បានចែងថា វាជាការល្មើសច្បាប់ចំពោះផ្ទេរទិន្នន័យទិន្នន័យណាដែលបានពាក់ព័ន្ធក្នុងការអនុវត្តមិនសុចរិត ។
- ការអនុវត្តមិនសុចរិត ជាសកម្មភាពដែលកើតឡើងដោយចេតនា ។

ដូច្នេះទាំងបុគ្គល ឬធុរកិច្ចជនត្រូវយកចិត្តទុកដាក់ឱ្យបានដិតដល់ពីរបៀបផ្សព្វផ្សាយនូវផលិតផលរបស់ពួកគេ ។ ការពិន័យ អន្តរការណ៍នឹងត្រូវបានធ្វើឡើងចំពោះករណីទាក់ទងនឹងការអនុវត្តមិនសុចរិត ។ ការដាក់ពិន័យអាចមានកម្រិតរហូតដល់ ៨០.០០០.០០០៛ (ប៉ែតសិបលានរៀល) ដោយមិនទាន់គិតពីទោសព្រហ្មទណ្ឌធ្ងន់ធ្ងរដ៏ផ្សេងទៀតឡើយ ។

ច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់បង្ហាញអំពីការអនុវត្តមិនសុចរិតដូចជា៖



ការលក់មិនសុចរិត

ការលក់ដែលធ្វើឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់មានការភាន់ច្រឡំចំពោះរាល់ទំនិញ ។ ឧទាហរណ៍៖ ការដាក់បង្ហាញ សារហើយទំនិញមានទំហំតូចពេក ដែលពិបាកអាន ។



មិនគោរពការសន្យាផ្តល់ជាអំណោយ និងរង្វាន់

ការសន្យាផ្តល់ជាអំណោយ ឬរង្វាន់ណាមួយទៅកាន់អ្នកប្រើប្រាស់ ប្រសិនបើអ្នកប្រើប្រាស់មិន ប៉ុន្តែការសន្យានោះធ្វើឡើងដោយមិនមានបំណងផ្តល់អំណោយ ឬរង្វាន់ពិតនោះឡើយ ។



ការផ្សាយពាណិជ្ជកម្មជាឆ្មុយ

ការផ្សាយពាណិជ្ជកម្មផលិតផល ឬសេវាក្នុងតម្លៃដាក់លាក់ណាមួយ ប៉ុន្តែផ្ទុយទៅវិញគ្មាន បំណង ឬគ្មានលទ្ធភាពផ្គត់ផ្គង់បានតាមតម្លៃដែលបានផ្សាយឡើយ ។



ការលក់អួសបាញ់ដោយមិនសុចរិត

ការបញ្ចុះបញ្ចូលអ្នកប្រើប្រាស់ឱ្យចិញ្ចផលិតផល ឬសេវាដោយសន្យាថានឹងបង្វិលប្រាក់សងវិញ ឬផ្តល់ប្រាក់កម្រៃជើងសារ ។ ការសន្យាផ្តល់អត្ថប្រយោជន៍ផ្សេងៗសម្រាប់ជាថ្នូរឱ្យផ្តល់ព័ត៌មាន ដែលអាចជួយក្រុមហ៊ុនទាក់ទាញអ្នកប្រើប្រាស់ដទៃទៀត ហើយក្នុងករណីខ្លះ អ្នកប្រើប្រាស់ មិនបានទទួលអត្ថប្រយោជន៍តាមការសន្យាឡើយ ទោះបីជាមានសកម្មភាពផ្សេងទៀត កើតឡើងបន្ទាប់ពីការព្រមព្រៀងក៏ដោយ ។



ការទាមទារ ឬការទទួលយកការទូទាត់ដោយគ្មានចេតនាផ្គត់ផ្គង់ទំនិញ ឬសេវាកាមការបញ្ចាំទិញ

ការទាមទារ ឬការទទួលយកការទូទាត់ពីអ្នកប្រើប្រាស់ដោយគ្មានចេតនាផ្គត់ផ្គង់ទំនិញ ឬសេវាដែលបានទិញហើយ ឬមានចេតនាផ្គត់ផ្គង់ទំនិញ និងសេវាដែលជាញឹកញយមានគុណភាពទាបជាងការសន្យា ។



ការអះអាងដែលមិនពិត ឬបំភាន់អំពីសកម្មភាពធុរកិច្ចមួយចំនួន

ការបង្កើតការអះអាងដែលមិនពិត ឬបំភាន់ដែលទាក់ទងនឹងការទទួលបាននូវប្រាក់ចំណេញ ការវិនិយោគ ប្រតិបត្តិការ ឬសកម្មភាពនានានៅក្នុងធុរកិច្ចអ្វីមួយ ។ ជាឧទាហរណ៍ ការបង្កើតចំនួនប្រាក់ចំណេញរបស់ក្រុមហ៊ុនក្នុងគោលបំណងទាក់ទាញការវិនិយោគ ឬការលក់ ។



ការបង្ខិតបង្ខំដោយកម្លាំង និងការកំរាមផ្លូវចិត្ត

ជនរងគ្រោះមួយមិនត្រូវបង្ខំដោយកម្លាំង ការរំខាន ឬដោយមានការកំរាមតាមផ្លូវចិត្តទាក់ទងនឹងការផ្គត់ផ្គង់ទំនិញ ឬសេវា ឬការទូទាត់ប្រាក់សម្រាប់ទំនិញ ឬសេវាឡើយ ។



គម្រោងលក់បែបពីរដង

គម្រោងលក់បែបពីរដង គឺជាវិធីបង្កើតប្រាក់ដែលមិនអាចបន្តបានយូរអង្វែងនោះទេ ។ វិធីសាស្ត្រនេះរួមមានដូចជាការសន្យាដោយផ្តល់តម្លៃកម្រិតសម្រាប់ការបង្កើតសមាជិកដើម្បីលក់ទំនិញ និងសេវាឱ្យយ៉ាងណាដើម្បីទាក់ទាញអ្នកផ្សេងទៀតឱ្យចូលជាសមាជិក ឬបណ្តុះបណ្តាលពួកគេដើម្បីចូលរួមក្នុងសកម្មភាពគម្រោង ។ ប្រាក់ចំណូលមានប្រភពសំខាន់ គឺបានមកពីការជ្រើសរើសសមាជិកថ្មីឱ្យចូលរួមក្នុងគម្រោង និងជារឿយៗ មិនបានផ្តល់ការលក់ទំនិញ ឬសេវាពិតប្រាកដទៅកាន់អ្នកប្រើប្រាស់ឡើយ ។



ការលក់ទំនិញដែលមានក្លែងប្លែងវិធានការពាណិជ្ជកម្មមិនពិត

សំដៅលើការលក់ ឬសេចក្តីហើយយមិនពិតដែលបានក្លាប់ទៅនឹងទំនិញ ឬសេវា។ ឧទាហរណ៍៖ ការដេរក្លាប់ស្លាកក្លែងបន្លំ នៅលើអាវមិនមានម៉ាកយីហោ ។



ការអនុវត្តមិនសុចរិតផ្សេងទៀតដែលកំណត់ដោយបញ្ញត្តិមានសមត្ថកិច្ច

ការអនុវត្តមិនសុចរិតផ្សេងទៀត គឺជាវិធីដែលកំណត់ដោយប្រកាសរបស់បញ្ញត្តិមានសមត្ថកិច្ច។ ការអនុវត្តមិនសុចរិតនឹងត្រូវកែសម្រួលតាមពេលវេលា ដើម្បីស្របតាមបច្ចុប្បន្នភាព និងទម្រង់ថ្មីៗនៃការអនុវត្តមិនសុចរិត ។

ករណីសិក្សាមួយចំនួនក្នុងសៀវភៅនេះបង្ហាញពីវិធានការការពារអ្នកប្រើប្រាស់ដែលមានប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់ ។ ករណីសិក្សាទាំងនេះពន្យល់អំពីរបៀបដែលវិធានការការពារអ្នកប្រើប្រាស់អាចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ពីការបោកបញ្ឆោត និងករណីដែលក្រុមហ៊ុនមួយចំនួនអាចត្រូវបានពិន័យ នៅពេលដែលច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ត្រូវបានបំពាន ។

៣.១ ឧទាហរណ៍៖ ការលក់មិនសុចរិត

❧ ករណីលិក្ខន្តិកៈ រឿងអាស្រូវនៃការបញ្ចេញឧស្ម័នរបស់ឡាន

ប្រទេសអាល្លឺម៉ង់បានបង្កើតវិធានការការពារអ្នកប្រើប្រាស់មួយចំនួនដែលមានប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់ក្នុងចំណោមបណ្តា ប្រទេសផ្សេងទៀតក្នុងពិភពលោក ។ ទោះបីជាយ៉ាងណា ក៏ប្រទេសនេះនៅតែមានករណីការលក់មិនសុចរិតកើតឡើង ។ ជាក់ស្តែង ក្រុមហ៊ុន Volkswagen ដែលល្បីឈ្មោះក្នុងវិស័យរថយន្តធ្លាប់បានធ្វើធុរកិច្ចមិនសុចរិត ។

ក្រុមហ៊ុន Volkswagen បានអះអាងថារថយន្តរបស់ខ្លួនជាច្រើនដែលបានលក់ក្នុងសហរដ្ឋអាមេរិកអាចដំណើរការ ដោយប្រុងម៉ាស៊ីនគ្មានការបំពាយឧស្ម័ន ។ មានអ្នកប្រើប្រាស់ជាច្រើនបានទិញ រថយន្តម៉ាកយីហោនេះ ពីព្រោះតែពួកគេ ជឿជាក់ថា រថយន្តនោះជាជម្រើសដែលល្អសម្រាប់ បរិស្ថានជាងរថយន្តផលិតដោយក្រុមហ៊ុនប្រកួតប្រជែងដទៃទៀត ។

ការពិតក្រុមហ៊ុន Volkswagen បានបង្កើតផ្នែកមួយនៃកម្មវិធីអនុវត្ត (software) របស់កុំព្យូទ័រដើម្បីបញ្ជាក់ ឧបករណ៍ធ្វើតេស្ត ពីព្រោះកម្មវិធីអនុវត្តរបស់កុំព្យូទ័រនោះ អាចបញ្ជូនសញ្ញាទៅយានយន្តថាកំពុងត្រូវបានធ្វើតេស្ត និង មានចេតនាធ្វើឱ្យមានការកាត់បន្ថយឧស្ម័នចំហេះដែលមានគ្រោះថ្នាក់ជាបណ្តោះអាសន្ន ។

ក្រុមហ៊ុន Volkswagen បានទទួលអត្ថប្រយោជន៍ពីការបំភាន់នោះយ៉ាងសន្ធឹកសន្ធាប់ ប៉ុន្តែការបោកបញ្ឆោតនោះត្រូវ បានត្រួតពិនិត្យដឹងពីការពិត ។

ដោយភាពក្រេវក្រាធ ក្រុមអ្នកប្រើប្រាស់បានប្រមូលផ្តុំគ្នា ហើយក្នុងឆ្នាំ២០១៦ គណៈកម្មាធិការពាណិជ្ជកម្មសហព័ន្ធ អាមេរិក បានរៀបចំពាក្យបណ្តឹងប្តឹងក្រុមហ៊ុន Volkswagen ។ នៅចុងក្រោយ ក្រុមហ៊ុន Volkswagen ជួបផលពិបាក ដោយរងការប៉ះពាល់ដល់ក្បួនល្បះយ៉ាងដំណុំក្នុងថ្នាក់អន្តរជាតិ ។ នៅក្នុងកិច្ចព្រមព្រៀងចំនួន២ ត្រូវបានធ្វើឡើងស្តីពី ការផ្តល់ជាសំណង ដែលក្រុមហ៊ុនយល់ព្រមចំណាយរហូតដល់ទៅ ១៥,៧៣ កោដិដុល្លារ ដើម្បីបញ្ចប់ករណីបណ្តឹង បោកបញ្ឆោតអ្នកប្រើប្រាស់មួយនេះ ។

ក្រុមហ៊ុនផលិតយានយន្តមួយចំនួនទៀតក៏មានករណីបន្តអ្នកប្រើប្រាស់ដែរ ដែលក្នុងនោះរួមមានក្រុមហ៊ុន Renault, ក្រុមហ៊ុន Nissan និង ក្រុមហ៊ុន Fiat ។

៣.២ ឧទាហរណ៍៖ គម្រោងលក់បែបពីរ៉ាមីដ

❧ ករណីលិក្ខន្តិកៈ គម្រោងលក់បែបពីរ៉ាមីដរបស់ក្រុមហ៊ុន Ultralife

ឧទាហរណ៍មួយទៀតនៃគម្រោងលក់បែបពីរ៉ាមីដ របស់ក្រុមហ៊ុន Ultralife Club ដែលបង្កើតឡើងដោយក្រុមហ៊ុន សាធារណៈ Motion International របស់ប្រទេសកាណាដា នៅក្នុងឆ្នាំ ២០០៨ ។

ប្រជាជនត្រូវបានបញ្ចុះបញ្ចូលដើម្បីចូលរួមនិយោគក្នុងគម្រោងដែលពួកគេអាចទិញកញ្ចប់វិស្វកម្មកាលនានា ហើយ បន្ទាប់មកលក់បន្តក្នុងតម្លៃខ្ពស់ជាងតម្លៃដែលបានទិញ ។ ក្នុងការផ្សព្វផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម ក្រុមហ៊ុនបានសន្យានឹង អ្នកប្រើប្រាស់ដូចជា អ្នកប្រើប្រាស់នឹងទទួលបានកញ្ចប់ដំណើរកំសាន្តក្នុងតម្លៃទាប និងទទួលបានប្រាក់ចំណេញដោយ ការលក់បន្ត ។ ដើម្បីចូលរួម បុគ្គលម្នាក់ៗត្រូវឱ្យបង់ប្រាក់សម្រាប់ការដាក់តម្លៃ ៣,២០០ ដុល្លារ ។ បន្ទាប់មក បុគ្គលដែលបានដាក់ អាចលក់កញ្ចប់ដំណើរកំសាន្តទាំងនោះបន្តក្នុងតម្លៃរហូតដល់ ៩.០០០ ដុល្លារ ដែលនេះគឺជាការ ទទួលបានប្រាក់ចំណេញដ៏ច្រើន ។

ការពិភាក្សា អ្នកដែលនៅថ្នាក់កំពូលនៃគម្រោងពីរ៉ាមីដ (ម្ចាស់ក្រុមហ៊ុន) បានទទួលផលប្រយោជន៍បន្តពីបុគ្គលនៅថ្នាក់បន្ទាប់ដែលត្រូវបានជ្រើសរើសចូលក្នុងគម្រោង ។ ប្រភពប្រាក់ចំណូលដែលម្ចាស់ក្រុមហ៊ុនទទួលបាន គឺបានតាមការដោះដូរឥរិយាបថ ៣.២០០ ដុល្លារ ។ ក៏ប៉ុន្តែ ភិតភ័យចំពោះការប្រែប្រួលនៃអ្នកចុះឈ្មោះក្នុងគម្រោង អាចលក់បន្តកញ្ចប់វិស្វកម្មក្នុងតម្លៃខ្ពស់បាន ហើយបន្ទាប់មកពួកគេត្រូវខាតបង់នូវការដោះដូររបស់ពួកគេ ។

គួរឱ្យសរសើរដល់ប្រទេសកាណាដាដែលមានវិធានការការពារអ្នកប្រើប្រាស់ប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់ ។ ជាលទ្ធផលយុទ្ធសាស្ត្រធុរកិច្ចរបស់ក្រុមហ៊ុន Motion International.com ត្រូវបានឆន្ទការឡើងពីបទប្បញ្ញត្តិប្រាស់យុទ្ធសាស្ត្របោកបញ្ឆោត ។ ក្រុមអ្នកបណ្តាក់ទុនចំនួន ២.០០០ នាក់ ដែលត្រូវបានបោកបញ្ឆោតដោយក្រុមហ៊ុននេះ បានចាប់ផ្តើមប្តឹង និងទទួលបានសំណងចំនួន ៦,៥ លានដុល្លារអាមេរិក ។ រីឯស្ថាបនិកក្រុមហ៊ុន បានប្រឈមមុខចំពោះការនិរទេសទៅប្រទេសកំណើតវិញផងដែរ ។



៣.៣ ឧទាហរណ៍៖ ការលក់ទំនិញដែលមានភ្ជាប់សេចក្តីបរិយាយពាណិជ្ជកម្មមិនពិត

ករណីសិក្សាទី៥៖ ក្រុមហ៊ុន Kellogg's

ក្រុមហ៊ុន Kellogg's គឺជាម៉ាកយីហោទំនិញប្រើប្រាស់លំដាប់អន្តរជាតិដែលមានកេរ្តិ៍ឈ្មោះល្បីល្បាញផ្នែកផលិតផលធាតុជាតិ ដែលជាអាហារពេលព្រឹកដ៏ពេញនិយម ។ ម៉ាកយីហោដូចជា ផលិតផល Corn Flakes, ផលិតផល Crunchy, ផលិតផល Nut, ផលិតផល Coco, ផលិតផល Pops និងផលិតផល Rice Krispies គឺសុទ្ធតែជាម៉ាកយីហោក្រោមការគ្រប់គ្រងរបស់ក្រុមហ៊ុន Kellogg's ។

នៅក្នុងឆ្នាំ២០១០ នៅសហរដ្ឋអាមេរិក ក្រុមហ៊ុន Kellogg's បានចាប់ផ្តើមផ្សព្វផ្សាយពាណិជ្ជកម្មអំពីផលិតផល Rice Krispies ដោយផ្សព្វផ្សាយថាផលិតផល Rice Krispies មានកូនាទីជំនួយប្រព័ន្ធភាពស៊ាំ ។ អំណះអំណាងរបស់ក្រុមហ៊ុន បានផ្អែកតាមសមាសធាតុភីកាមីន និងសមាសធាតុវីមួយចំនួនដែលបានប្រើប្រាស់ក្នុងដំណើរការផលិត ។

ការផ្សព្វផ្សាយត្រូវបានសង្ស័យថាជាការបរិយាយពាណិជ្ជកម្មមិនពិត ហើយនៅក្នុងឆ្នាំ២០១១ គណៈកម្មាធិការពាណិជ្ជកម្មសហរដ្ឋអាមេរិកបានស៊ើបអង្កេតពីករណីនេះ ។

លទ្ធផលនៃការស្រាវជ្រាវបានបញ្ជាក់ថាការផ្សព្វផ្សាយពាណិជ្ជកម្មនេះជាសេចក្តីបរិយាយមិនពិត ពីព្រោះផលិតផលធាតុជាតិមិនមានមុខងារជំនួយដល់ប្រព័ន្ធភ័សនោះទេ ។

គណៈកម្មាធិការពាណិជ្ជកម្មសហរដ្ឋអាមេរិកបានបញ្ឈប់ករណីនេះដោយឱ្យក្រុមហ៊ុនបង់ប្រាក់កំរៃយថ្ននួន ២,៥លានដុល្លារអាមេរិកទៅកាន់អ្នកប្រើប្រាស់ ។ ដើម្បីស្តារកេរ្តិ៍ឈ្មោះ ក្រុមហ៊ុនបានប្រើ វិធីសាស្ត្របរិច្ចាគផលិតផល Kellogg's ដែលមានតម្លៃលើ ២,៥ លានដុល្លារអាមេរិក ទៅកាន់កញ្ចប់ថវិកាសប្បុរសធម៌ផ្ទាល់របស់ក្រុមហ៊ុន ។



၄.
ဟေ့ဖျိကိစ္စကလေးကွပ်ပြောပြာမာ
လားလဲ ?



៨.ហេតុអ្វីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់មានសារៈសំខាន់ ?

វិធានការការពារអ្នកប្រើប្រាស់នឹងជួយឱ្យប្រទេសកម្ពុជាក្លាយជាកន្លែងដែលកាន់តែងាយស្រួលសម្រាប់ការរស់នៅ ការធ្វើពាណិជ្ជកម្ម និងការធ្វើធុរកិច្ច ។

តាមការលើកឡើងរបស់អាស៊ាន វិធានការការពារអ្នកប្រើប្រាស់ នឹងធ្វើឱ្យទីផ្សារមានដំណើរការល្អ ទាំងសងខាង ទាំងសហគ្រាស និងអ្នកប្រើប្រាស់ ។

មាន ៥ ហេតុផលសំខាន់ៗដែលបង្ហាញថាកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់មានសារៈសំខាន់៖



៨.១ ការទប់ស្កាត់បទល្មើស និងការបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ

នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា វិធានការស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់នឹងរួមចំណែកកាត់បន្ថយករណីប្រព្រឹត្តិមិនសុចរិត ។

៨.២ ការបំបាត់ការយល់ដឹងដល់អ្នកប្រើប្រាស់

វិធានការការពារអ្នកប្រើប្រាស់ជួយអ្នកប្រើប្រាស់ទទួលបានព័ត៌មានត្រឹមត្រូវ ព័ត៌មានមិនលម្អៀងអំពីទំនិញ និងសេវាដែលពួកគេ ជា។ វិធានការនេះ អនុញ្ញាតឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់ជ្រើសរើសបានជម្រើសល្អបំផុតសម្រាប់បំពេញតម្រូវការជាមួយនឹងការជឿជាក់ថា មិនមានករណីបំភាន់ដោយអ្នកលក់ ។

៨.៣ ការប្រកួតប្រជែង

វិធានការការពារអ្នកប្រើប្រាស់លើកទឹកចិត្តឱ្យការធ្វើពាណិជ្ជកម្មផ្តល់នូវសមភាព និងការគោរព ដល់អ្នកប្រើប្រាស់ ហើយវិធានការ នេះ អាចជំរុញដល់ការអនុវត្តធុរកិច្ចល្អ ប្រកបដោយក្រមសីលធម៌ និងនរនុវត្តន៍ ទៅតាមតម្រូវការរបស់អ្នកប្រើប្រាស់។

ផលនៃអនុវត្តតាមវិធានការការពារអ្នកប្រើប្រាស់នឹងទទួលបានក្បែរឈ្មោះល្អ និងមានការកើនឡើងនូវតម្រូវការផលិតផល របស់ពួកគេ ។ ជាលទ្ធផល ក្រុមហ៊ុននឹងទទួលបាននូវផលចំណេញ ឧត្តមភាពប្រកួតប្រជែង និងនិរន្តរភាព ។

ជនទាំងឡាយណាដែលប្រព្រឹត្តមិនសុចរិតទៅកាន់អ្នកប្រើប្រាស់ នឹងរងនូវការពិន័យដោយច្បាប់ ក៏ដូចជាអង្គការដល់ប៉ះពាល់ដល់ទិដ្ឋភាពផលប្រយោជន៍ពួកគាត់។ ក្រៅឈ្មោះអវិជ្ជមានរបស់ក្រុមហ៊ុនទាំងនេះនឹងបន្តធ្វើឱ្យការលក់ និងការប្រកួតប្រជែងរបស់ពួកគាត់មានការធ្លាក់ចុះជាលំដាប់ ។

ដូច្នេះ វិធានការការពារអ្នកប្រើប្រាស់ចូលរួមចំណែកបង្កើតទិដ្ឋភាពដែលប្រកបដោយថាមពល ប្រសិទ្ធភាព និងឥរិយាបថ គឺសម្រាប់ជំរុញឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់តែវិកចម្រើន ។

៤.៥ ការធ្វើសមាហរណកម្មថ្នាក់តំបន់

វិធានការការពារអ្នកប្រើប្រាស់ក្នុងប្រទេសកម្ពុជា ក៏អាចរួមចំណែកលើកស្ទួយសមាហរណកម្មតំបន់អាស៊ានផងដែរ ។

នៅពេលប្រទេសកម្ពុជាធ្វើពាណិជ្ជកម្មជាមួយប្រទេសដែលជាសមាជិកអាស៊ានផ្សេងទៀតកាន់តែច្រើន នោះកិច្ចសហប្រតិបត្តិការចំពោះកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់នឹងក្លាយជាភាពចាំបាច់។

វិធានការការពារអ្នកប្រើប្រាស់មានសារៈសំខាន់កាន់តែខ្លាំង ស្របពេលជាមួយនឹងវត្តមាននៃពាណិជ្ជកម្មយុគឌីជីថល និងពាណិជ្ជកម្មតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិច ។

៤.៥ តើអ្វីខ្លះដែលអ្នកប្រើប្រាស់ទទួលបាន ?

អ្នកប្រើប្រាស់ទាំងអស់នឹងទទួលបានអត្ថប្រយោជន៍ពីវិធានការការពារអ្នកប្រើប្រាស់ដូចជា៖



តម្លៃសមរម្យជាងមុន



ផលិតផលកាន់តែមានសុវត្ថិភាព



ការយល់ដឹងសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់



ជម្រើសកាន់តែច្រើន



ការធ្វើឱ្យកិច្ចប្រកបដោយចីន្តនៈខុសត្រូវ



យន្តការបណ្តឹង



សមាហរណកម្មថ្នាក់តំបន់

៥. តើសិទ្ធិរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ មានអ្វីខ្លះ ?



សិទ្ធិជ្រើសរើស



សិទ្ធិទទួលបាន
ព័ត៌មាន



សិទ្ធិទទួលបាន
ការដឹងឃ្លី



សិទ្ធិទាមទារ
សំណង



៥. តើសិទ្ធិរបស់អ្នកប្រើប្រាស់មានអ្វីខ្លះ ?

៥.១ សិទ្ធិអ្នកប្រើប្រាស់ទូទៅ

ការយល់ដឹងពីសិទ្ធិអ្នកប្រើប្រាស់ អាចជួយបញ្ឈប់ប្រតិបត្តិការពាណិជ្ជកម្មរបស់ពាណិជ្ជករដែលមានក្បួនល្មោះមិនល្អ និងអាចធានាថាអ្នកប្រើប្រាស់ទទួលបាននូវការទិញលក់ដោយសុចរិតភាព។ សិទ្ធិអ្នកប្រើប្រាស់អាចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ និងផ្តល់សិទ្ធិអំណាចឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់លើកបង្ហាញពីក្រុមហ៊ុនដែលប្រព្រឹត្តមិនត្រឹមត្រូវ ។

ក្នុងនាមជាអ្នកប្រើប្រាស់ម្នាក់នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា សិទ្ធិរបស់លោកអ្នកត្រូវបានចែងនៅក្នុងច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ។ អ្នកប្រើប្រាស់មានសិទ្ធិដូចជា៖

១

សិទ្ធិក្នុងការទទួលបានព័ត៌មាន និងការអប់រំដើម្បីកំណត់ពីភាពខុសគ្នារវាងទំនិញ ឬ សេវា និងទទួលបានការគាំពារប្រឆាំងនឹងសេចក្តីបរិយាយពាណិជ្ជកម្មមិនពិត។

២

សិទ្ធិក្នុងការជ្រើសរើសទំនិញ ឬសេវាដែលកំពុងមានការប្រកួតប្រជែងលើកម្លៃ និងគុណភាព ។

៣

សិទ្ធិត្រូវបានដឹងឮអំពីកង្វល់របស់អ្នកប្រើប្រាស់ និងទទួលបានការពិនិត្យដោះស្រាយពីបញ្ញត្តិការមានសមត្ថកិច្ច និងរាជរដ្ឋាភិបាល ។

៤

សិទ្ធិទទួលបានការទាមទារសំណងស្របតាមច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ និងច្បាប់ផ្សេងទៀត ។

៥.២ សមាគមអ្នកប្រើប្រាស់

សមាគមអ្នកប្រើប្រាស់អាចបង្កើតបានដោយអ្នកប្រើប្រាស់ ស្របទៅតាមច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ។

🗨️ **សារគន្លឹះ៖** តើលោកអ្នកមានចំណាប់អារម្មណ៍ចូលរួមដែរ ឬទេ ?

ចុះឈ្មោះរបស់លោកអ្នកតាមរយៈអាសយដ្ឋាន ដែលមាននៅផ្នែកចុងក្រោយនៃសៀវភៅនេះ ។

ឧទាហរណ៍៖ ជំហានសំខាន់បន្ទាប់មួយទៀតក្នុងដំណើរការបង្កើតវិធានការការពារអ្នកប្រើប្រាស់ប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពសម្រាប់ប្រទេសកម្ពុជា គឺត្រូវការបង្កើតសមាគមអ្នកប្រើប្រាស់ដំបូងមួយ ។

”

សមាគមអ្នកប្រើប្រាស់អាចបង្កើតទៅបាន ដោយមានការអនុញ្ញាតពីក្រសួង ឬស្ថាប័នដែលមានក្នុងនាមភារកិច្ចគ្របដណ្តប់លើវិស័យជាមុនសិន បន្ទាប់មកត្រូវចុះបញ្ជីនៅក្រសួងមហាផ្ទៃ ព្រមទាំងត្រូវតម្កល់ឯកសារ និងលិខិតអនុញ្ញាតិខាងលើនៅគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ដែលមានអគ្គនាយកដ្ឋាន ក.ប.ប. ជាលេខាធិការដ្ឋាន។

សមាគមអ្នកប្រើប្រាស់ដើរតួនាទីយ៉ាងសំខាន់សម្រាប់ការការពារសិទ្ធិអ្នកប្រើប្រាស់។ សមាគមមួយត្រូវបានបង្កើតឡើងដើម្បីកំណត់ឱ្យជលប្រយោជន៍របស់អ្នកប្រើប្រាស់ ។ សមាគមអាចធ្វើទៅបានតាមរយៈការចែករំលែកព័ត៌មាន និងការភ័យជឿជាក់សម្រាប់ការផ្លាស់ប្តូរគោលនយោបាយដែលមិនស្របតាមការអនុវត្តសុចរិត ។

សមាគមអ្នកប្រើប្រាស់នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជាអាចមានគោលដៅដូចខាងក្រោម៖

១

ផ្តល់ការប្រឹក្សាឯករាជ្យដល់អ្នកប្រើប្រាស់ និងជួយសម្រួលដល់ការដោះស្រាយបណ្តឹងរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ ។

២

ដើរតួនាទីកំណត់អ្នកប្រើប្រាស់ណាម្នាក់ដែលត្រូវបានរងនូវការបំពានសិទ្ធិ ។

៣

ធ្វើជាកំណត់ទាំងការលើកមតិយោបល់ និងផលប្រយោជន៍របស់អ្នកប្រើប្រាស់នៅក្នុងវេទិកាសាធារណៈ ឬសន្និសីទសារព័ត៌មាននានា ។

៤

ទទួលបានការប្រឹក្សាយោបល់ពីបញ្ញត្តិមានសមត្ថកិច្ច ចំពោះបញ្ហាពាក់ព័ន្ធនឹងបទប្បញ្ញត្តិ ឬបទដ្ឋានព័ត៌មានសម្រាប់ផ្តល់ជូនបន្តទៅកាន់អ្នកប្រើប្រាស់ ។

៥

បង្កើតក្រុមការងារបច្ចេកទេសដើម្បីការពារអ្នកប្រើប្រាស់នៅក្នុងវិស័យនីមួយៗ ។

៦

អនុវត្តភារកិច្ចផ្សេងទៀតដែលបានប្រគល់ជូនដោយគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ។

៥.៣ សមាគមអ្នកប្រើប្រាស់ក្នុងតំបន់អាស៊ាន

មកដល់ពេលនេះ មានប្រទេសចំនួន៧ ក្នុងចំណោម ១០ប្រទេសដែលជាសមាជិកអាស៊ានបានបង្កើតសមាគមអ្នកប្រើប្រាស់ ។

បច្ចុប្បន្ន កម្ពុជាក៏មានគោលបំណងបង្កើតដូចគ្នា ។



តើអ្វីទៅជាការការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ហើយហេតុអ្វីការការពារអ្នកប្រើប្រាស់មានសារៈសំខាន់?

៦.
តើអ្នកណាខ្លះជាអាយធី
មានសមត្ថកិច្ចសំខាន់ៗ ?



៦.១ អគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការ ក្លែងបន្លំ «ក.ប.ប.»

ក្នុងនាមជាអ្នកប្រើប្រាស់មួយរូបក្នុងប្រទេសកម្ពុជា លោកអ្នកត្រូវបានការពារដោយច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ និងស្ថាប័ន មានសមត្ថកិច្ចក្នុងការអនុវត្តច្បាប់ គឺអគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ «ក.ប.ប.» ។

សារគន្លឹះ៖ តួនាទីរបស់ “ក.ប.ប.”

- ១ ការពារអ្នកប្រើប្រាស់ និងការប្រកួតប្រជែង
- ២ ទប់ស្កាត់ និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំពាណិជ្ជកម្ម
- ៣ ត្រួតពិនិត្យ រៀបចំកសាងគោលនយោបាយ និងផែនការយុទ្ធសាស្ត្រពាក់ព័ន្ធនឹងគុណភាព សុវត្ថិភាព លើ ផលិតផលទំនិញ និងសេវា
- ៤ ចាត់វិធានការចំពោះការព្រមព្រៀងដែលរឹតត្បិត រារាំង ឬបង្កឧបសគ្គការប្រកួតប្រជែង ការធានាគុណភាព សុវត្ថិភាព និងអនុលោមភាពនៃផលិតផលទំនិញ និងសេវា
- ៥ ត្រួតពិនិត្យទំនិញ និងសេវាក្នុងសមត្ថកិច្ចរបស់ខ្លួន និងកិច្ចសហប្រតិបត្តិការជាមួយនឹងសមត្ថកិច្ចពាក់ព័ន្ធ
- ៦ ធានាបាននូវទិដ្ឋភាពប្រកួតប្រជែង ការពារសិទ្ធិ និងផលប្រយោជន៍របស់អ្នកប្រើប្រាស់។

៦.២ គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ «គ.ជ.ក.ប.»

រាជរដ្ឋាភិបាលបានបង្កើតគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ «គ.ជ.ក.ប.» ។ គ.ជ.ក.ប. គឺជាស្ថាប័នសំខាន់សម្រាប់ពិនិត្យ និងដោះស្រាយលើ សំណុំរឿងនានាដែលទាក់ទងនឹងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ។

សារគន្លឹះ៖ ទំនួលខុសត្រូវរបស់ គ.ជ.ក.ប.

- ១ រៀបចំ និងផ្សព្វផ្សាយគោលនយោបាយ និងផែនការយុទ្ធសាស្ត្រពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់
- ២ ពិនិត្យនិងកាត់ដោះស្រាយក្នុងករណីដែលបទប្បញ្ញត្តិដែលរៀបចំឡើងដោយបញ្ញត្តិមានសមត្ថកិច្ច ណាមួយ មានទំនាស់នឹងបទប្បញ្ញត្តិដែលរៀបចំឡើងដោយបញ្ញត្តិការឆ្លើយតប
- ៣ ផ្តល់ការប្រឹក្សាយោបល់ដល់សមាគមអ្នកប្រើប្រាស់ និងអង្គការនានាដែលពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់
- ៤ ពិនិត្យ និងសម្រេចលើវិធាន និងនីតិវិធីនានា ដែលចាំបាច់សម្រាប់ការអនុវត្តច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់
- ៥ សម្របសម្រួល ធ្វើកិច្ចសហប្រតិបត្តិការ និងចុះកិច្ចព្រមព្រៀងនានា ជាមួយស្ថាប័ន បញ្ញត្តិការ មានសមត្ថកិច្ចតាមវិស័យ ឬដកអភិវឌ្ឍនានាពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ទាំងក្នុងក្របខ័ណ្ឌជាតិ តំបន់ និងអន្តរជាតិ
- ៦ ពិនិត្យនិងដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹង ឬករណីដែលផ្តួចផ្តើមដោយ គ.ជ.ក.ប. ខ្លួនឯង ដែលពាក់ព័ន្ធនឹង កិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់
- ៧ ចេញលេខក្តីសម្រេចឱ្យបង្ហាញពីតំណ ផ្សព្វផ្សាយឡើងវិញ និង/ឬហាមឃាត់ពីមុខងារគ្រប់គ្រងចំពោះ បុគ្គលដែលបានបំពានច្បាប់ ព្រមទាំងកំណត់ទណ្ឌកម្ម រដ្ឋបាលផ្សេងៗ តាមសំណើរបស់បញ្ញត្តិការ មានសមត្ថកិច្ច ឬអគ្គនាយកដ្ឋានអនុវត្តនៃអគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការ ក្លែងបន្លំ ។

📢 **ករណីសិក្សាទី៥៖** គូនាទីរបស់ ក.ប.ប. ដែលជាសេនាធិការដ្ឋាន របស់ គ.ជ.ក.ប. កំឡុងពេលកូវីដ១៩

ក្នុងកំឡុងពេលវិភាគរាលដាលនៃមេរោគកូវីដ១៩ តម្រូវការទឹកអាក្រក់សម្អាតដៃបាន កើនឡើង ហើយមានក្រុមហ៊ុន ឬបុគ្គលជាច្រើនចាប់ផ្តើមលក់ទឹកអាក្រក់សម្អាតដៃ ក្នុងតម្លៃខ្ពស់ ។

ក្រុមហ៊ុនមួយចំនួនមានបំណងបង្កើនបរិមាណទឹកអាក្រក់សម្អាតដៃក្នុងស្តុករបស់ពួកគេ ដោយបានបន្ថែមទឹក ឬសារធាតុផ្សេងៗ ។ ទង្វើទាំងនោះបានធ្វើឱ្យប្រសិទ្ធភាពទឹក លាងដៃមានការថយចុះ និងជាការបោកបញ្ឆោតដល់អ្នកប្រើប្រាស់ ។ គូនាទីលំខាន់ របស់ ក.ប.ប. គឺត្រួតពិនិត្យទឹកអាក្រក់សម្អាតដៃក្នុងទីផ្សារ ដើម្បីធានាថា ផលិតផលមានផ្ទុកជាតិអាល់កុលអប្បបរមា ៦០ភាគរយ ។

ករណីនេះ គឺជាឧទាហរណ៍លំខាន់ដែលបង្ហាញថា វិធានការការពារអ្នកប្រើប្រាស់ និង ក.ប.ប. អាចការពារអ្នកប្រើប្រាស់បាន ។



”

៧.
បណ្តាញទំនាក់ទំនង
សំខាន់ៗ



៧. បញ្ហាញទំនាក់ទំនងសំខាន់ៗ

ប្រសិនបើលោកអ្នកសង្កេតឃើញមានអំពើមិនសុចរិត និងការអនុវត្តមិនសុចរិត លោកអ្នកអាចទំនាក់ទំនងទៅកាន់ស្ថាប័នខាងក្រោម ។

៧.១ ស្ថាប័នរដ្ឋ

ក្នុងនាមជាអ្នកប្រើប្រាស់មួយរូបក្នុងប្រទេសកម្ពុជា លោកអ្នកទទួលបាននូវការការពារដោយច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ និងស្ថាប័នមានសមត្ថកិច្ចក្នុងការអនុវត្តច្បាប់ គឺអគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការកែច្នៃបន្លំ «ក.ប.ប.» ។



អគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការកែច្នៃបន្លំ «ក.ប.ប.» នៃក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម

- 🌐 គេហទំព័រ: www.ccfdd.gov.kh
- ✉ អ៊ីម៉ែល: contact.info@ccfdg.gov.kh
- ☎ ទូរស័ព្ទ: (+៨៥៥) ២៣ ២៣១ ៨៥៦ / (+៨៥៥) ៩២ ៨៣០ ៨៥៦
- 🏠 អាសយដ្ឋាន: ផ្ទះលេខ១៨ ភូមិក្តីកាក្យ សង្កាត់វាលស្បូវ ខណ្ឌច្បារអំពៅ រាជធានីភ្នំពេញ ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា ។



ក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម

- 🌐 គេហទំព័រ: <https://www.moc.gov.kh>
- ✉ អ៊ីម៉ែល: cabinet.info@moc.gov.kh
- ☎ ទូរស័ព្ទ: (+៨៥៥) ០១២ ៨៣៨ ៩០៩
- 🏠 អាសយដ្ឋាន: ទ្វារក្រហម ១៩-៦១ មហាវិថីសហព័ន្ធស្សី ភូមិទឹកថ្លា សង្កាត់ទឹកថ្លា ខណ្ឌសែនសុខ រាជធានីភ្នំពេញ ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា ។



ASEAN Committee
on Consumer Protection
(ACCP)

លេខាធិការដ្ឋានអាស៊ាន

ផ្នែកកិច្ចការប្រកួតប្រជែង កិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ និងផ្នែកកម្មសិទ្ធិបញ្ញា (CCPID)
អគ្គនាយកដ្ឋានសមាហរណកម្មទីផ្សារ នាយកដ្ឋានសហគមន៍សេដ្ឋកិច្ចអាស៊ាន (AECI)

- ✉ អ៊ីម៉ែល: info@aseanconsumer.org
- ☎ ទូរស័ព្ទ: (+៦២) ២១ ៧២៤៣៤៧២ (លេខតំបន់ ៤៦០ ឬ៨៣៧)
- 🏠 អាសយដ្ឋាន: Jl. Sisingamangaraja 70A, Kebayoran Baru ទីក្រុង Jakarta 12110 ប្រទេសឥណ្ឌូនេស៊ី

៧.២ ច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់

ភាសាខ្មែរ

<https://www.ccf dg.gov.kh/laws-regulations/laws/>

ភាសាអង់គ្លេស

<https://www.ccf dg.gov.kh/en/laws-regulations/laws/>

៧.៣ ឯកសារសម្រាប់អានបន្ថែម

📖 **សារគន្លឹះ៖** តើលោកអ្នកមានបំណងចង់ស្វែងយល់បន្ថែមទេ?



លេខាធិការដ្ឋានអាស៊ានកំពុងធ្វើការលើកកម្ពស់កិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់នៅក្នុងតំបន់ ។ កិច្ចខិតខំប្រឹងប្រែងនៅថ្នាក់អាស៊ាន ត្រូវបានដឹកនាំដោយគណៈកម្មការអាស៊ានស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ (ACCP) ដែលបង្កើតឡើងក្នុងឆ្នាំ ២០០៧ ។

ផែនការសកម្មភាពយុទ្ធសាស្ត្រអាស៊ានស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ (ASAPCP) ២០១៦-២០២៥ គូសបញ្ជាក់អំពីដំណើរការនៃសកម្មភាពរបស់ ACCP ។

ប្រទេសជាសមាជិកអាស៊ានទាំងអស់ បានបង្កើតចំពោះផែនការដែលមានគោលបំណងបង្កើតក្របខ័ណ្ឌការពារអ្នកប្រើប្រាស់អាស៊ាន ។

លោកអ្នកអាចចូលទៅកាន់គេហទំព័រផ្ទៃក្នុងនៃអ្នកប្រើប្រាស់អាស៊ាន សម្រាប់ព័ត៌មានថ្មីៗអំពីសកម្មភាពរបស់ប្រទេសជាសមាជិកដែលកំពុងអនុវត្ត ដើម្បីការពារប្រសើរឡើងនៃវិធានការការពារអ្នកប្រើប្រាស់៖

<http://aseanconsumer.org/>

ដើម្បីស្វែងយល់អំពីគោលការណ៍នានា សេចក្តីសម្រេចដោយអាស៊ានស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ សូមចូលមើលគេហទំព័រនេះ៖

<https://www.aseanconsumer.org/cterm s-consumer-protection/consumer-rights-and-responsibilities>.

សៀវភៅ ACCP អំពីច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់អាស៊ាន អាចរកបាននៅទីនេះ៖

<https://www.aseanconsumer.org/read-publication-handbook-on-asean-consumer-protection-laws-and-regulations>.

កិច្ចខិតខំប្រឹងប្រែងរបស់ ACCP គឺផ្អែកទៅលើគោលការណ៍ណែនាំរបស់អង្គការសហប្រជាជាតិសម្រាប់កិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ (UNGCP) ដែលលោកអ្នកអាចទាញយកបាននៅទីនេះ៖

https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_en.pdf





សៀវភៅមគ្គុទេសក៍ អំពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់

សូមអរគុណ
