សាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្ត្រនិងវិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ច
Université Royale de Droit et des Sciences Economiques
Royal University of Law and Economics

សារណាបញ្ចប់ការសិក្សា

របបគតិយុត្តនៃកិច្ចការពារសិទ្ធិអ្នកប្រើប្រាស់ នៅប្រទេសកម្ពុជា

ស្រាវជ្រាវពីថ្ងៃទី២៧ ខែមេសា ឆ្នាំ២០២១ ដល់ថ្ងៃទី២៥ ខែមិថុនា ឆ្នាំ២០២១

ស្រាវជ្រាវ ដោយ

និស្សិតឈ្មោះ: **ខាំ សុខហេង**

សំ តានិច

សាស្ត្រាចារ្យណែនាំ

លោក ជិន វណ្ណារ៉ា

ថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រ **នីតិសាស្ត្រ**

ជំនាន់ទី២១

ឆ្នាំចូលសិក្សា ២០១៧

ឆ្នាំសរសេរសារណា ២០២១

សេចក្តីថ្លែងអំណរគុណ

ខ្ញុំបាទឈ្មោះ **ខាំ សុខហេង** និងខ្ញុំបាទឈ្មោះ **សំ តានិច** ជានិស្សិតថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រនីតិសាស្រ្តក្នុងជំនាន់ទី២១ នៃសាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្រ្ត និងវិទ្យាសាស្រ្តសេដ្ឋកិច្ច សូមគោរពថ្លែងអំណរអរគុណ និងគោរពដឹងគុណយ៉ាងជ្រាលជ្រៅជូនចំពោះ៖

លោកឪពុកឈ្មោះ **ខាំ ហុងលី** និងអ្នកម្តាយឈ្មោះ **ម៉ុយ ធឿន** ដែលបានចិញ្ចឹមបីបាច់ថែរក្សាកូនតាំងពីតូចរហូតដល់ពេញនីតិភាពមកនេះ។ ឈ្មោះ ឃុត ដារីន និងបងស្រីឈ្មោះ ខាំ ពុទ្ធា ចំពោះការឧបត្ថម្ភ ទំនុកបម្រុង និងលើកទឹកចិត្តដល់ការសិក្សារបស់ខ្ញុំបាទតាំងពីថ្នាក់អនុវិទ្យាល័យរហូតមកដល់ថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រនេះ និងបងប្រុសឈ្មោះ ខាំ ចន្ទ្រា បងស្រីឈ្មោះ ខាំ ចាន់ធឿន បងប្រុសឈ្មោះ ខាំ ទូច បងប្រុសឈ្មោះ ខាំ ៣ និងចំពោះបងស្រីឈ្មោះ ខាំ ចន្លន ដែលតែងតែលើកទឹកចិត្ត និងការឧបត្ថម្ភនូវចំណែកទ្រព្យសម្បត្តិផ្ទាល់ខ្លួនដល់រូបខ្ញុំបាទ។

លោកឪពុកឈ្មោះ **ឡាង សយ** និងអ្នកម្តាយឈ្មោះ **រ័ត្ន ណាន** ដែលបានចិញ្ចឹមបីបាច់ថែរក្សាកូនតាំងពីតូចរហូតដល់ធំពេញវ័យ។ បងស្រីឈ្មោះ សំ ណាក់ បងស្រីឈ្មោះ សំ ចាន់ធូ បងប្រុសឈ្មោះ សំ សុខជា បងស្រីឈ្មោះ សំ សុខខី បងស្រីឈ្មោះ សំ ស៊ីណា ដែលតែងតែជួយលើកទឹកចិត្ត និងបានរួមចំណែកគ្នាជួយឧបត្ថម្ភដល់ការសិក្សាកន្លងមកនេះ។

ឯកឧត្តម លោកជំទាវ ថ្នាក់ដឹកនាំ និង **លោក លោកស្រីសាស្ត្រាចារ្យ** ទាំងអស់នៅសាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្រ្ត និងវិទ្យាសាស្រ្តសេដ្ឋកិច្ច ដែលបានជួយបង្ហាត់បង្រៀន និងជួយជ្រោមជ្រែងដល់ក្រុមយើងខ្ញុំបាទលើការសិក្សាកន្លងមក ដើម្បីអាចមានឱកាសក្លាយជាធនធានមនុស្សដែលប្រកបដោយសមត្ថភាពពិតប្រាកដក្នុងវិស័យច្បាប់នាពេលខាងមុខ។

លោក **ខិន វណ្ណារ៉ា** ជាសាស្ត្រាចារ្យ នៃសាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្រ្ត និងវិទ្យាសាស្រ្តសេដ្ឋកិច្ច និងជាសាស្ត្រាចារ្យណែនាំរបស់ក្រុមយើងខ្ញុំ ដែលបានជួយណែនាំបង្ហាត់បង្ហាញ និងកែតម្រូវនូវអត្ថបទស្រាវជ្រាវមួយនេះឲ្យមានលក្ខណៈកាន់តែល្អប្រសើរ។

ជាចុងបញ្ចប់ យើងខ្ញុំទាំងពីរសូមគោរពជូនពរឯកឧត្តម លោកជំទាវ លោក លោកស្រី អ្នកនាង កញ្ញាដែលជាសាស្ត្រាចារ្យនៃសាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្រ្ត និងវិទ្យាសាស្រ្តសេដ្ឋកិច្ច រួមទាំងអ្នកមានគុណទាំងអស់ឲ្យជួបតែសេចក្តីសុខចម្រើន សំណាងល្អ រកទទួលទានមានបាន និងជៀសផុតពីជំងឺឆ្លងកូវីដ-១៩ រួមនឹងជំងឺកាចសាហាវផ្សេងៗទៀត។

អំណរគុណ

ដោយមើលឃើញពីផលប្រយោជន៍នៃការសិក្សាស្រាវជ្រាវ ក្នុងការចូលរួមចំណែកអភិវឌ្ឍសង្គមជាតិ និង ភាពចាំបាច់ផ្សេងទៀត ក្រុមរបស់យើងខ្ញុំបានសម្រេចជ្រើសរើសយកប្រធានបទមួយស្តីពី "**របបគតិយុត្តនៃកិច្ចការពារសិទ្ធិអ្នកប្រើប្រាស់នៅប្រទេសកម្ពុជា**" ដើម្បីយកមកធ្វើការសិក្សាស្រាវជ្រាវ ពីព្រោះថាប្រធានបទនេះជាប្រធានបទមួយនៅមិនទាន់មានអ្នកសរសេរនៅឡើយ រួមទាំងជាប្រធានបទសំខាន់ស្របទៅតាមសភាពការណ៍សព្វថ្ងៃនៃប្រទេសកម្ពុជាយើង។ ក្នុងការធានាសម្រេចឲ្យបាននូវអត្ថបទស្រាវជ្រាវមួយនេះប្រកបទៅដោយគុណភាព និង អាចយកជាការបាននោះ ក្រុមយើងខ្ញុំបានខិតខំប្រមូលនូវឯកសារទាំងឡាយ រួមមាន កម្រងលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តជាធរមានពាក់ព័ន្ធជាច្រើនលើវិស័យការពារអ្នកប្រើប្រាស់ មានដូចជា ច្បាប់ស្តីពីការគ្រប់គ្រងគុណភាព សុវត្ថិភាពលើផលិតផលទំនិញនិងសេវា និងជាពិសេស ច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ដែលជាមូលដ្ឋានផ្លូវច្បាប់ដ៏សំខាន់ក្នុងការសិក្សានូវប្រធានបទនេះទាំងមូល។

ទន្ទឹងនឹងនេះ ការសិក្សាស្រាវជ្រាវនេះ ពិតជាមានចំណុចខ្វះខាតមួយចំនួន អាស្រ័យហេតុនេះក្រុមយើងខ្ញុំមានសេចក្តីសោមនស្សរីករាយទទួលនូវការកែលម្អពីសំណាក់ឯកឧត្តម លោកជំទាវ សាស្ត្រាចារ្យ លោក លោកស្រី អ្នកនាង កញ្ញា និងមិត្តអ្នកអាន ដែលចូលរិភាគទានជាគំនិតនិងយោបល់ ក្នុងការអភិវឌ្ឍការសិក្សាស្រាវជ្រាវនេះឲ្យកាន់តែល្អប្រសើរថែមទៀត។

ជាទីបញ្ចប់នេះ ក្រុមយើងខ្ញុំសូមគោរពសម្តែងនូវគារវភក្តិចំពោះឯកឧត្តម លោកជំទាវ សាស្ត្រាចារ្យ លោក លោកស្រី អ្នកនាង កញ្ញា និងមិត្តអ្នកអានទាំងអស់ឲ្យជួបតែសំណាងល្អ សេចក្តីសុខចម្រើន សម្រេចគ្រប់កិច្ចការ និងទទួលបាននូវសុខភាពពេញបរិបូរណ៍។

មាតិកា

ទំព័រ

សេចក្តីផ្តើម

១. លំនាំបញ្ហានៃការស្រាវជ្រាវ ១
២. ចំណោទបញ្ហានៃការស្រាវជ្រាវ ២
៣. គោលបំណងនៃការស្រាវជ្រាវ ២
៤. វិសាលភាព និងដែនកំណត់នៃការស្រាវជ្រាវ ២
៥. សារប្រយោជន៍នៃការស្រាវជ្រាវ ៣
៦. វិធីសាស្ត្រនៃការស្រាវជ្រាវ ៣
៧. រចនាសម្ព័ន្ធនៃការស្រាវជ្រាវ ៤

ជំពូកទី១

សញ្ញាណគតិយុត្ត នៃកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់

១.១ អត្ថន័យ ៥
១.២ ទំនិញ ឬសេវាក្នុងសកម្មភាពពាណិជ្ជកម្ម ៦
១.២.១ និយមន័យនៃទំនិញ និងសេវា ៦
១.២.២ សញ្ញាណ នៃពាណិជ្ជកម្មតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក ៧
១.៣ បទដ្ឋានច្បាប់ការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ៨
១.៣.១ មូលដ្ឋានក្នុងការតាក់តែងបទប្បញ្ញត្តិច្បាប់ ៩
១.៣.២ បទដ្ឋានច្បាប់ពិជ្ជមានពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការពារសិទ្ធិអ្នកប្រើប្រាស់ ១១
១.៣.៣ ការអនុវត្តច្បាប់ការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ១៥

ជំពូកទី២

សិទ្ធិរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ និងការទទួលខុសត្រូវរបស់ធុរជនលើទំនិញ ឬសេវា

២.១ សិទ្ធិជាមូលដ្ឋានរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ទំនិញ ឬសេវា ១៧
២.១.១ សិទ្ធិទទួលបាននូវតម្រូវការចាំបាច់ចំពោះទំនិញ ឬសេវា ១៧
២.១.២ សិទ្ធិទទួលបានព័ត៌មាន និងការអប់រំពីទំនិញឬសេវា ១៨

២.១.៣ សិទ្ធិក្នុងការជ្រើសរើសទំនិញ ឬសេវា ១៩

២.១.៤ សិទ្ធិទទួលបានសុវត្ថិភាពចំពោះទំនិញ ឬសេវា ១៩

២.១.៥ សិទ្ធិត្រូវទទួលបានការដឹងឮពីកង្វល់ និងការដោះស្រាយបណ្តឹង ១៩

២.១.៦ សិទ្ធិទាមទារសំណងលើព្យសនកម្ម ដែលកើតពីទំនិញឬសេវា ២០

២.២ ភាតព្វកិច្ចជាទូទៅរបស់អ្នកផ្គត់ផ្គង់ទំនិញ ឬសេវា ២០

២.២.១ ការហាមឃាត់ចំពោះអំពើមិនស្មោះត្រង់ ឬមិនសុចរិតក្នុងធុរកិច្ច ២០

២.២.២ ការអនុវត្តមិនស្មោះត្រង់ ឬមិនសុចរិតនៅលើទីផ្សារ ២២

២.២.២.១ និយមន័យ ២២

២.២.២.២ ប្រភេទ នៃការអនុវត្តមិនសុចរិត ២២

២.២.៣ ភាពអនុលោមតាមស្តង់ដាចំពោះផលិតផលទំនិញ ឬសេវា ២៦

២.២.៣.១ បទដ្ឋានព័ត៌មានលើទំនិញ ឬសេវា ២៦

២.២.៣.២ សុវត្ថិភាពម្ហូបអាហារ ២៨

២.៣ ការទទួលខុសត្រូវលើសំណងព្យសនកម្ម ចំពោះវិការៈនៃទំនិញឬសេវា ២៩

២.៣.១ ការទទួលខុសត្រូវផ្អែកតាមការលក់ទិញ ២៩

២.៣.២ ការទទួលខុសត្រូវផ្អែកលើអំពើអនីត្យានុកូល ឬបទប្បញ្ញត្តិដោយឡែក ៣០

២.៤ ការទទួលខុសត្រូវផ្នែកព្រហ្មទណ្ឌរបស់ធុរជន ៣១

ជំពូកទី៣

ការត្រួតពិនិត្យគុណភាព សុវត្ថិភាពទំនិញឬសេវា និងការដោះស្រាយវិវាទ

៣.១ អង្គភាព ឬស្ថាប័នមានសមត្ថកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ៣៣

៣.១.១ គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ៣៣

៣.១.១.១ សមាសភាព និងរចនាសម្ព័ន្ធស្ថាប័ន ៣៣

៣.១.១.២ តួនាទី និងភារកិច្ច ៣៥

៣.១.២ អគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ ៣៦

៣.១.២.១ សាវតាស្ថាប័ន ៣៦

៣.១.២.២ រចនាសម្ព័ន្ធ ៣៧

៣.១.២.៣ តួនាទី និងភារកិច្ចក្នុងក្របខ័ណ្ឌការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ៤០
៣.១.៣ សមាគមអ្នកប្រើប្រាស់ ៤៦
៣.១.៣.១ និយមន័យ និងការបង្កើតសមាគមអ្នកប្រើប្រាស់ ៤៦
៣.១.៣.២ តួនាទី និងភារកិច្ចរបស់សមាគមអ្នកប្រើប្រាស់ ៤៧
៣.១.៤ ស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ផ្សេងទៀត ៤៨
៣.១.៤.១ គណៈកម្មាធិការកូដិចជាតិ ៤៨
៣.១.៤.២ គណៈកម្មាធិការត្រួតពិនិត្យផលិតផលហាឡាលកម្ពុជា ៤៩
៣.១.៤.៣ គណៈកម្មាធិការប្រកួតប្រជែងកម្ពុជា ៥២
៣.១.៤.៤ ក្រុមប្រឹក្សាស្តង់ដាជាតិ និងវិទ្យាស្ថានស្តង់ដាកម្ពុជា ៥៣
៣.១.៤.៥ និយ័តករទូរគមនាគមន៍កម្ពុជា ៥៧
៣.២ យន្តការត្រួតពិនិត្យគុណភាព សុវត្ថិភាពទំនិញ ឬសេវា ៥៨
៣.២.១ ការបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំលើទំនិញ ឬសេវា ៥៩
៣.២.២ ការទប់ស្កាត់ជាមុន ចំពោះទំនិញឬសេវាដែលអាចបង្កគ្រោះថ្នាក់ ៦១
៣.៣ ការដោះស្រាយបណ្តឹងជូនអ្នកប្រើប្រាស់ ៦១
៣.៣.១ ការដាក់ពាក្យបណ្តឹង ៦២
៣.៣.២ ស្ថាប័នទទួលពាក្យបណ្តឹង ៦២
៣.៣.៣ ការស៊ើបអង្កេត និងវិធានស្រាវជ្រាវបទល្មើស ៦៣
៣.៣.៤ ការចេញសេចក្តីសម្រេច និងទណ្ឌកម្មផ្នែករដ្ឋបាល ៦៤
សេចក្តីសន្និដ្ឋាន ៦៦
អនុសាសន៍ ៦៨
ឯកសារយោង
ឧបសម្ព័ន្ធ

សេចក្តីផ្តើម

សេចក្តីផ្តើម

១. លំនាំបញ្ហានៃការស្រាវជ្រាវ

ទំនិញ និងសេវាពីមួយថ្ងៃទៅមួយថ្ងៃមានកំណើនឥតឈប់ឈរ។ ពីព្រោះថា ប្រជាជនដែលរស់នៅតាមបណ្តាប្រទេសនានាលើសកលលោក មានតម្រូវការទំនិញ និងសេវា ជាប្រចាំ ខានមិនបាន។ ទំនិញ និងសេវា គេអាចនិយាយម៉្យាងទៀតថាជាតម្រូវការចាំបាច់របស់មនុស្សជាតិ។ នៅបណ្តាប្រទេសជាច្រើន ជាពិសេសប្រទេសដែលមានការអភិវឌ្ឍផ្នែកសេដ្ឋកិច្ចលូតលាស់ បានកំពុងធ្វើការប្រកួតប្រជែងគ្នាយ៉ាងខ្លាំងលើផ្នែកសំខាន់ៗ ដូចជាទំនើបកម្មនៃបច្ចេកវិទ្យា វិទ្យាសាស្ត្រ ការធ្វើពាណិជ្ជកម្មក្នុងប្រទេស និងពាណិជ្ជកម្មក្រៅប្រទេសជាដើម។ ការអភិវឌ្ឍគំនិតប្រាជ្ញារបស់មនុស្សក៏បានធ្វើឲ្យមានការបង្កើតនូវអ្វីដែលថ្មីៗ ដើម្បីបំពេញសេចក្តីត្រូវការនៃការប្រើប្រាស់ទំនិញ ឬសេវា គួបផ្សំនឹងការអភិវឌ្ឍដ៏ឆាប់រហ័សក្នុងសម័យបដិវត្តន៍ឧស្សាហកម្ម៤.0 ដែលបានផ្តោតជាសំខាន់ទៅលើការអភិវឌ្ឍសង្គមឌីជីថល(Digital)។ សកលភាវូបនីយកម្ម ក៏បានដើរតួនាទីយ៉ាងសំខាន់ផងដែរ លើការអភិវឌ្ឍសង្គមសេដ្ឋកិច្ចជាតិនិងអន្តរជាតិ ដោយផ្អែកលើការពង្រីកការធ្វើពាណិជ្ជកម្ម ឬការវិនិយោគក្រៅប្រទេសក្នុងវិស័យចង្វាក់ផលិតកម្មម្ហូបអាហារ រួមទាំងការផលិតនូវទំនិញប្រភេទថ្មីនិងប្លែកដែលប្រកបដោយគុណភាព និងសុវត្ថិភាពជូនអ្នកប្រើប្រាស់។ មានបណ្តាទំនិញឬសេវាជាច្រើនត្រូវបានចរាចរណ៍នៅលើទីផ្សារពិភពលោក ដែលគេឃើញមានដូចជាម្ហូបអាហារវេចខ្ចប់ គ្រឿងកំប៉ុងឬភេសជ្ជៈផ្សេងៗ សម្លៀកបំពាក់ គ្រឿងបរិក្ខារក្នុងលំនៅឋាន ទូរសព្ទ កុំព្យូទ័រ ប្រភេទយានយន្តផ្សេងៗ ផ្ទះ ដីធ្លី សេវាផ្ទះសំណាក់ សេវាសណ្ឋាគារ សេវាភោជនីយដ្ឋាន និងទីកន្លែងកំសាន្តនានា សេវាទូរគមនាគមន៍ និងទំនិញឬសេវាផ្សេងទៀត ដើម្បីបំពេញតម្រូវការ និងចំណង់ចំណូលចិត្តរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ដ៏ច្រើនសន្ធឹក។ ទោះជាយ៉ាងនេះក្តី សម្រាប់នៅប្រទេសអភិវឌ្ឍសេដ្ឋកិច្ចជឿនលឿន បញ្ហាពាក់ព័ន្ធនឹងគុណភាព និងសុវត្ថិភាពទំនិញឬសេវា ដែលអាចនាំឲ្យមានគ្រោះថ្នាក់ដល់អ្នកប្រើប្រាស់ មិនសូវចោទជាកង្វល់ទៀតទេមកដល់បច្ចុប្បន្ន ដោយសារពួកគេមានប្រព័ន្ធច្បាប់ពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ល្អមួយរួចជាស្រេចយូរណាស់មកហើយ រួមទាំងការអនុវត្តច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិពាក់ព័ន្ធមានប្រសិទ្ធភាពទៀតនោះ ធ្វើឲ្យធុរជន និងអ្នកប្រើប្រាស់ក៏កាន់តែមានការយល់ដឹងច្រើនជាងមុនពាក់ព័ន្ធនឹងការប្រើប្រាស់សិទ្ធិរបស់ខ្លួនចំពោះទំនិញ ឬសេវា។

ផ្ទុយទៅវិញ បើក្រឡេកមកមើលប្រទេសកំពុងអភិវឌ្ឍ ដែលក្នុងចំណោមនោះរួមមានទាំងប្រទេសកម្ពុជាផងដែរ វិធានពិសេសនៃកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់គឺជារឿងដ៏ថ្មីសន្លាង តម្រូវឲ្យប្រទេសទាំងនោះមានការចាប់អារម្មណ៍ទៅលើវិស័យនៃកិច្ចការពារសិទ្ធិអ្នកប្រើប្រាស់ រួមមាន ជាអាទិ៍ ការបង្កើតឲ្យមានវិធានច្បាប់ពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ បង្កើនការតាមដាននិងការត្រួតពិនិត្យទំនិញឬសេវា ការអប់រំអ្នកប្រើប្រាស់ឲ្យយល់អំពីសិទ្ធិ និងផ្តល់ជាចំណេះដឹងមូលដ្ឋានពាក់ព័ន្ធនឹងវិស័យការពារសិទ្ធិអ្នកប្រើប្រាស់ ការបង្កើតឲ្យមាននូវយន្តការដោះស្រាយវិវាទជូនអ្នកប្រើប្រាស់ប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព ធ្វើការពិន័យចំពោះធុរជនណាដែលប្រព្រឹត្តបទល្មើសនៅលើទីផ្សារ ការបង្កើត

នូវស្តង់ដាផ្សេងៗសម្រាប់ផលិតផលទំនិញនិងសេវា បង្កើតឲ្យមានបរិយាកាសនៃការធ្វើពាណិជ្ជកម្មប្រកបដោយការប្រកួតប្រជែងនិងដោយភាពស្មោះត្រង់ រួមទាំងការបង្កើតឲ្យមានស្ថាប័នជំនាញក្នុងការអនុវត្តច្បាប់និងការត្រួតពិនិត្យផលិតផលទំនិញឬសេវាទាំងក្នុងចង្វាក់ផលិតកម្ម និងនៅលើទីផ្សារជាដើម។ ដោយសម្លឹងមើលឃើញពីបញ្ហាជាច្រើនដូចដែលបានរៀបរាប់ខាងលើនេះ ដែលពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការពារសិទ្ធិអ្នកប្រើប្រាស់នៅប្រទេសកំពុងអភិវឌ្ឍ ជាពិសេសនៅប្រទេសកម្ពុជាក្នុងស្ថានភាពចាំបាច់ត្រូវតែបទដ្ឋានដែលទាក់ទងនឹងវិស័យដ៏សំខាន់នេះ ដើម្បីធ្វើការដោះស្រាយបញ្ហាដែលកើតមាន ក្នុងការធានានូវសុខុមាលភាពជូនដល់ប្រជាពលរដ្ឋរបស់ខ្លួន។ អាស្រ័យហេតុនេះ ការសិក្សាស្រាវជ្រាវត្រូវបានកំណត់យកប្រធានបទមួយស្តីពី "របបគតិយុត្តនៃកិច្ចការពារសិទ្ធិអ្នកប្រើប្រាស់នៅប្រទេសកម្ពុជា"។

២. ចំណោទបញ្ហានៃការស្រាវជ្រាវ

ក្រោយពីបានធ្វើការសិក្សាស្រាវជ្រាវពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់នៅប្រទេសកម្ពុជា ធ្វើឲ្យយើងមានការចាប់អារម្មណ៍ទៅលើដំណើរការ និងការប្រព្រឹត្តទៅនៃកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ដែលអាចធ្វើឲ្យយើងកំណត់បាននូវចំណោទបញ្ហាចម្បង និងចំណោទបញ្ហាបន្ទាប់បន្សំមួយចំនួន ដូចខាងក្រោមនេះ៖

- តើអ្នកប្រើប្រាស់មានសិទ្ធិជាមូលដ្ឋានដូចម្តេចខ្លះ លើទំនិញឬសេវា?
- តើធុរជនដែលកំពុងធ្វើធុរកិច្ចនៅប្រទេសកម្ពុជាត្រូវមានកាតព្វកិច្ចចំពោះទំនិញឬសេវា និងចំពោះអ្នកប្រើប្រាស់ដូចម្តេចខ្លះ?
- តើអង្គភាពឬស្ថាប័នជំនាញណាខ្លះ ដើរតួនាទីសំខាន់ ក្នុងដំណើរការត្រួតពិនិត្យគុណភាព សុវត្ថិភាពទំនិញឬសេវា និងការអនុវត្តច្បាប់ការពារអ្នកប្រើប្រាស់នៅប្រទេសកម្ពុជា?

៣. គោលបំណងនៃការស្រាវជ្រាវ

ការសិក្សាស្រាវជ្រាវពិតជាមានភាពសំខាន់ណាស់ក្នុងដំណើរការអភិវឌ្ឍសង្គម និងការអភិវឌ្ឍធនធានមនុស្សឲ្យស្របទៅតាមតម្រូវជាក់ស្តែង ព្រោះវាអាចជាការរកឃើញនូវអ្វីដែលថ្មីក្នុងការកែលម្អ និងអភិវឌ្ឍសង្គមបានយ៉ាងពិតប្រាកដ។ ដោយឡែកក្នុងអត្ថបទស្រាវជ្រាវក្រោមប្រធានបទ "របបគតិយុត្តនៃកិច្ចការពារសិទ្ធិអ្នកប្រើប្រាស់នៅប្រទេសកម្ពុជា" នេះ មានគោលបំណងផ្តល់ជាមូលដ្ឋានក្នុងការសិក្សាឈ្វេងយល់ពីច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់នៅកម្ពុជា ដោយហេតុថាប្រទេសកម្ពុជាជាប្រទេសកំពុងអភិវឌ្ឍ ដែលទើបតែមាននូវបទប្បញ្ញត្តិច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ហើយប្រជាពលរដ្ឋកម្ពុជាក៏មិនទាន់បានឈ្វេងយល់ច្បាស់អំពីសិទ្ធិរបស់ពួកគេប្រឆាំងនឹងធុរជននៅឡើយដែរ។

៤. វិសាលភាព និងដែនកំណត់នៃការស្រាវជ្រាវ

ការសិក្សាស្រាវជ្រាវទៅលើប្រធានបទនេះ នឹងធ្វើការសិក្សាផ្តោតជាសំខាន់តែទៅលើប្រព័ន្ធគតិយុត្តការពារ

អ្នកប្រើប្រាស់ សិទ្ធិជាមូលដ្ឋានរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ កាតព្វកិច្ចរបស់ធុរជនឬអ្នកផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវា ស្ថាប័នអនុវត្តច្បាប់និងបទប្បញ្ញត្តិពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ការបង្ក្រាបផលិតផលក្លែងបន្លំពាណិជ្ជកម្ម រួមនឹងការដោះស្រាយវិវាទជូនអ្នកប្រើប្រាស់តាមយន្តការរដ្ឋបាល ដោយគ្របដណ្តប់តែចំពោះសកម្មភាពរបស់បុគ្គលដែលធ្វើធុរកិច្ចក្នុងគោលបំណងស្វែងរកប្រាក់ចំណេញ ឬទោះបីជាគ្មានគោលបំណងក្នុងការស្វែងរកប្រាក់ចំណេញក្នុងព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា។ ដោយឡែក ប្រធានបទនៃអត្ថបទសិក្សាស្រាវជ្រាវនេះ មិនគ្របដណ្តប់ និងមិនអនុវត្តទៅលើនីតិបុគ្គលសាធារណៈដែលផ្គត់ផ្គង់ទំនិញ ឬសេវាជូនអ្នកប្រើប្រាស់ឡើយ។

៥. សារប្រយោជន៍នៃការស្រាវជ្រាវ

ក្នុងអត្ថបទស្រាវជ្រាវមួយនេះ យើងខ្ញុំប្រាកដថានឹងអាចផ្តល់ផលប្រយោជន៍ជាច្រើនដល់ និស្សិត និងមិត្តអ្នកអានទាំងអស់ដូចជា៖

- ធ្វើឲ្យមានការស្វែងយល់កាន់តែច្បាស់អំពីសិទ្ធិជាមូលដ្ឋានផ្សេងៗរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ ដែលអាចធ្វើឲ្យអ្នកប្រើប្រាស់ជៀសផុតពីការខាតបង់ផ្នែកសេដ្ឋកិច្ច ដែលបណ្តាលមកពីធុរជនប្រព្រឹត្តអំពើឬការអនុវត្តមិនសុចរិត ឬមិនស្មោះត្រង់នៅលើទីផ្សារ។
- ការពារខ្លួនពីផលិតផលក្លែងក្លាយឬខូចគុណភាព និងអាចឲ្យអ្នកប្រើប្រាស់ជៀសផុតពីទំនិញឬសេវាណាដែលនាំឲ្យមានផលប៉ះពាល់ដល់សុខភាព និងសុវត្ថិភាពជាដើម។

៦. វិធីសាស្ត្រនៃការស្រាវជ្រាវ

ក្នុងអត្ថបទស្រាវជ្រាវនេះ យើងបានប្រើនូវវិធីសាស្ត្រស្រាវជ្រាវដូចខាងក្រោម៖

ក. ប្រភពឯកសារឬទិន្នន័យ រួមមាន៖

- ឯកសារច្បាប់និងបទប្បញ្ញត្តិផ្សេងៗដូចជា ច្បាប់ ព្រះរាជក្រឹត្យ អនុក្រឹត្យ សេចក្តីសម្រេចរាជរដ្ឋាភិបាល ប្រកាសរបស់ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា។
- គេហទំព័រផ្លូវការរបស់ក្រសួង ឬស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់។
- បណ្ណាល័យអេឡិចត្រូនិកនៃសាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្ត្រ និងវិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ច។
- ប្រព័ន្ធឯកសារអេឡិចត្រូនិកផ្សេងទៀត។
- សៀវភៅបរទេស ជាឯកសារអេឡិចត្រូនិក។

ខ. វិធីសាស្ត្រប្រមូលទិន្នន័យ

- ការអាន និងការសំយោគឯកសារផ្លូវច្បាប់ផ្សេងៗ។
- ការចូលរួមសិក្ខាសាលាលើវិស័យការពារអ្នកប្រើប្រាស់។
- ការស្រាវជ្រាវឯកសារ ទិន្នន័យពីបណ្ណាល័យអេឡិចត្រូនិក និងគេហទំព័រដែលអាចទុកចិត្តបានផ្សេងៗ។

- ផ្អែកតាមការសង្កេតផ្ទាល់ខ្លួន

គ. វិធីសាស្ត្រវិភាគទិន្នន័យ

- ធ្វើការបកស្រាយបន្ថែម ផ្តល់យោបល់បន្ថែមលើឯកសារផ្លូវច្បាប់ផ្សេងៗ។
- ដកស្រង់ខ្លឹមសារសំខាន់ៗតាមវិធីសាស្ត្របំលែង។

៧. រចនាសម្ព័ន្ធនៃការស្រាវជ្រាវ

អត្ថបទស្រាវជ្រាវក្រោមប្រធានបទស្តីពី "របបគតិយុត្តនៃកិច្ចការពារសិទ្ធិអ្នកប្រើប្រាស់នៅប្រទេសកម្ពុជា" បានរៀបចំឡើងដោយបែងចែកទៅជា៣(បី)ជំពូកដូចជា (ជំពូកទី១)សញ្ញាណគតិយុត្តនៃកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ (ជំពូកទី២)សិទ្ធិរបស់អ្នកប្រើប្រាស់និងការទទួលខុសត្រូវរបស់ធុរជនលើទំនិញឬសេវា (ជំពូកទី៣)ការត្រួតពិនិត្យគុណភាព សុវត្ថិភាពទំនិញឬសេវានិងការដោះស្រាយវិវាទ រួមទាំងមានសេចក្តីបញ្ចប់ដោយការធ្វើសេចក្តីសន្និដ្ឋាន ការផ្តល់អនុសាសន៍ ឯកសារយោង និងឧបសម្ព័ន្ធផងដែរ។

ជំពូកទី១
សញ្ញាណាគតិយុត្ត នៃកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់

ជំពូកទី១
សញ្ញាណគតិយុត្ត នៃកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់

វិស័យពាណិជ្ជកម្មជាវិស័យមួយដែលមានផលប្រយោជន៍សម្រាប់អភិវឌ្ឍប្រទេសជាតិ។ វិស័យនេះ ត្រូវបានបែងចែកជាអនុវិស័យផ្សេងៗ មានចាប់តាំងពី សេវាអន្តរការី ទេសចរណ៍ ការដឹងជញ្ជូនផ្លូវគោក ផ្លូវទឹកនិងផ្លូវអាកាស និងជាពិសេសការដោះដូរផលិតផលទំនិញ ឬសេវា។ ចរាចរណ៍នៃផលិតផលទំនិញនិងសេវា ពិតជាផ្តល់នូវគុណសម្បត្តិ និងគុណវិបត្តិ។ គុណសម្បត្តិអាចមាន ដូចជា ការទទួលបាននូវប្រាក់ចំណេញដែលកើតចេញពីការលក់ ការជួល ឬក៏តាមរយៈការផ្តល់នូវសេវាផ្សេងៗទាំងឡាយគ្រប់ប្រភេទ។ រីឯគុណវិបត្តិវិញ លំហូរនៃសេវានិងទំនិញនេះក៏បានបង្ហាញពីផលប៉ះពាល់ និងបង្កើតជាបញ្ហាមួយចំនួនផងដែរ។ ផលប៉ះពាល់នេះក៏អាចកើតមានផងដែរ ទៅដល់អ្នកប្រើប្រាស់ ដែលបង្កដោយសារទំនិញឬសេវាដែលខូចគុណភាព និងគ្មានសុវត្ថិភាព។ តើបញ្ហានៃផលប៉ះពាល់នេះកើតឡើងដោយកិច្ចបែបណា? ជាការពិតណាស់! ដោយសារថាមានការធ្វើធុរកិច្ចមិនយុត្តិធម៌ និងមិនត្រឹមត្រូវរបស់ធុរជនមួយចំនួនដែលបានប្រព្រឹត្ត រួមមាន ការក្លែងបន្លំផលិតផលដែលនាំឲ្យប៉ះពាល់សុខភាព សុវត្ថិភាព និងសុខុមាលភាពសង្គម។ ជាការបកស្រាយនៅក្នុងជំពូកដំបូងនេះនឹងផ្តោតទៅលើសញ្ញាណផ្លូវច្បាប់មួយចំនួនដែលពាក់ព័ន្ធលើកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់រួមមាន អត្ថន័យ(១.១) ទំនិញឬសេវាក្នុងសកម្មភាពពាណិជ្ជកម្ម(១.២) បទដ្ឋានច្បាប់ការពារអ្នកប្រើប្រាស់(១.៣)។

១.១ អត្ថន័យ

អ្នកប្រើប្រាស់(Consumer) គួរតែត្រូវបានកំណត់និយមន័យឲ្យចង្អៀត និងមានភាពច្បាស់លាស់បន្តិចជៀសវាងមានការបកស្រាយដោយភាន់ច្រឡំពីបណ្តាសាធារណជនទូទៅ។ មកដល់ពេលបច្ចុប្បន្ននេះ និយមន័យនៃពាក្យអ្នកប្រើប្រាស់មិនទាន់មានការឯកភាពគ្នាលើខ្លឹមសារនៅឡើយក្នុងក្របខ័ណ្ឌសកលលោកទាំងមូល ដោយគេបានទុកលទ្ធភាពឲ្យរដ្ឋនីមួយៗកំណត់និយមន័យដោយខ្លួនឯងក្នុងឧបករណ៍ច្បាប់ឬលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តពាក់ព័ន្ធ ហើយដោយអាស្រ័យទៅលើគោលបំណងនិងបរិបទសង្គមផ្សេងៗគ្នា។ ជាសញ្ញាណដំបូង អ្នកប្រើប្រាស់ត្រូវបានគេស្គាល់ថា ជាបុគ្គលដែលបានប្រើប្រាស់នូវទំនិញឬសេវា ទោះបីជាមានការធ្វើកិច្ចសន្យាជាលាយលក្ខណ៍អក្សរឬគ្មានកិច្ចសន្យាជាលាយលក្ខណ៍អក្សរក៏ដោយ ហើយការប្រើប្រាស់នោះត្រូវតែជាការប្រើប្រាស់ផ្ទាល់ខ្លួនឬក្នុងក្រុមគ្រួសារ និងមិនមានគោលបំណងក្នុងការយកធ្វើពាណិជ្ជកម្មបន្ត។ ដោយឡែក នៅប្រទេសកម្ពុជាក៏បានឲ្យនិយមន័យនៃពាក្យ **អ្នកប្រើប្រាស់**(Consumer)សំដៅដល់បុគ្គលដែលទទួលបានទំនិញឬសេវា ដែលជាធម្មតាយកទៅប្រើប្រាស់ជាលក្ខណៈផ្ទាល់ខ្លួន ក្នុងផ្ទះឬក្នុងគ្រួសារ និងក្នុងគោលបំណងមិនផ្គត់ផ្គង់បន្តក្នុងការធ្វើពាណិជ្ជកិច្ច ឬមិនប្រើប្រាស់ក្នុងដំណើរការចង្វាក់ផលិតកម្មឬការផលិត ឬមិនប្រើប្រាស់ទំនិញក្នុងសកម្មភាពពាណិជ្ជកម្មដូចជា

ដើម្បីជួសជុលអគារឬយកទៅធ្វើជាវត្ថុតាំងភ្ជាប់លើអចលនទ្រព្យ[1]។ ចំណែកឯកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ សំដៅដល់វិធានការទាំងឡាយ ដែលត្រូវបានដាក់ចេញដោយរាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជាឬអង្គភាពពាក់ព័ន្ធដោយរួមបញ្ចូលទាំងការបង្កើតអត្ថបទច្បាប់ឬលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តផ្សេងៗក្នុងការធានា និងលើកកម្ពស់សុខុមាលភាពរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ ការការពារសិទ្ធិ និងផលប្រយោជន៍របស់អ្នកប្រើប្រាស់។

១.២ ទំនិញ ឬសេវាក្នុងសកម្មភាពពាណិជ្ជកម្ម

នៅចំណុចនេះ យើងនឹងធ្វើការសិក្សាទៅលើសញ្ញាណមួយចំនួនពាក់ព័ន្ធនឹង និយមន័យនៃទំនិញនិងសេវា (១.២.១) និងសញ្ញាណនៃពាណិជ្ជកម្មតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក(១.២.២) ដើម្បីយកមកធ្វើជាមូលដ្ឋានក្នុងការពិភាក្សា និងសិក្សាឈ្វេងយល់ទៅលើប្រធានបទទាំងមូល ដោយផ្អែកលើក្របខ័ណ្ឌច្បាប់ និងលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តពាក់ព័ន្ធក៏ដូចជាចំណុចសំខាន់ផ្សេងៗទៀតលើវិស័យការពារសិទ្ធិអ្នកប្រើប្រាស់នៅព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា។

១.២.១ និយមន័យនៃទំនិញ និងសេវា

ក្នុងជីវិតរស់នៅប្រចាំថ្ងៃមនុស្សគ្រប់គ្នាតែងតែមានតម្រូវការរៀងៗខ្លួន ជាពិសេសលើតម្រូវការម្ហូបអាហារ កន្លែងស្នាក់នៅ ការស្លៀកពាក់ និងសម្ភារប្រើប្រាស់ប្រចាំថ្ងៃផ្សេងទៀត ផ្អែកទៅតាមចំណង់ចំណូលចិត្ត និងភាពចាំបាច់របស់ពួកគេ។ នៅលើសកលលោកយើងនេះ មានប្រជាជនប្រមាណជាង៧(ប្រាំពីរ)ពាន់លាននាក់ ហើយក្នុងចំណោមនោះ ក៏មានប្រជាពលរដ្ឋកម្ពុជាមានប្រមាណជាង១៥(ដប់ប្រាំ)[2] លាននាក់ផងដែរ ដែលបានកំពុងនឹងប្រើប្រាស់នូវប្រភេទទំនិញ និងសេវាជាច្រើនមុខយ៉ាងសម្បូរបែប។ ប្រភេទទំនិញនិងសេវាជាច្រើនបានបន្តកើនឡើងឥតឈប់ឈរ ដោយសារមានតម្រូវការកាន់តែច្រើនពីអ្នកប្រើប្រាស់។ តើគេអាចកំណត់និយមន័យនៃពាក្យ "ទំនិញ និងសេវា"បានយ៉ាងដូចម្តេច? នៅពេលបច្ចុប្បន្ននេះក្នុងសកលលោកមិនមានការកំណត់និយមន័យនៃពាក្យទំនិញ និងសេវាជាក់លាក់នៅឡើយទេ គឺវាអាស្រ័យទៅលើការយល់ឃើញរបស់អ្នកប្រើប្រាស់នៃប្រទេសនីមួយៗស្របទៅតាមបរិបទនិងភាពចាំបាច់របស់ពួកគេក្នុងការប្រើប្រាស់ផលិតផល។ វចនានុក្រមសម្តេចព្រះសង្ឃរាជជួនណាត ឆ្នាំ ១៩៦៧ បានកំណត់ន័យនៃពាក្យ **ទំនិញ** គឺជាអ្វីៗដែលសម្រាប់ឲ្យគេទិញ ឬដែលត្រូវទិញ ចំណែកឯពាក្យ ទិញ គឺការបានអ្វីៗមកជារបស់ខ្លួនដោយឲ្យថ្លៃជាប្រាក់ទៅអ្នកលក់។ ពាក្យទំនិញនេះ ក៏បានកំណត់ក្នុងលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តរបស់កម្ពុជាផងដែរ ដែលបានឲ្យនិយមន័យនៃពាក្យ "**ទំនិញ** សំដៅដល់របស់របរ ផលិតផលឬជាវត្ថុអ្វីមួយដែលជាកម្មវត្ថុក្នុងការធ្វើពាណិជ្ជកម្ម"[3]។ បើយោងតាមមាត្រា១ ត្រង់វាក្យខណ្ឌ១ នៃពិធីសារទី៨ស្តីពីវិធានការអនាម័យ

---

[1] យោងតាមមាត្រា ៤ ត្រង់ចំណុច៥ នៃច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ឆ្នាំ២០១៩។

[2] ក្រសួងផែនការ, ជំរឿនទូទៅប្រជាជននៅព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា, ឆ្នាំ២០១៩។

[3] យោងតាមមាត្រា ៣ថ្មី ត្រង់វាក្យខណ្ឌ១៣ នៃច្បាប់ស្តីពីវិសោធនកម្មមាត្រា៣ មាត្រា៦ មាត្រា៧ មាត្រា៨ មាត្រា៩ មាត្រា១១ មាត្រា១២ ចំណងជើងជំពូកទី៤ មាត្រា១៦ មាត្រា១៩ មាត្រា២៦ មាត្រា៥០ មាត្រា៥១ មាត្រា៥២ មាត្រា៥៣ មាត្រា៥៤ មាត្រា៥៥ មាត្រា៥៦ មាត្រា៥៧ មាត្រា៥៨ មាត្រា៥៩ មាត្រា៦៥ មាត្រា៦៦ មាត្រា៦៧ មាត្រា៦៨នៃច្បាប់ស្តីពីស្តង់ដារកម្ពុជា ឆ្នាំ២០១៨។

និងភូតគាមអនាម័យ ដើម្បីអនុវត្តកិច្ចព្រមព្រៀងក្របខ័ណ្ឌអាស៊ានអំពីការសម្របសម្រួលទំនិញឆ្លងកាត់នៃកិច្ចព្រមព្រៀងក្របខ័ណ្ឌអាស៊ានស្តីពីការសម្របសម្រួលទំនិញឆ្លងកាត់ ចុះថ្ងៃទី២៧ ខែតុលា ឆ្នាំ២០០០ បានឲ្យនិយមន័យនៃពាក្យ **ទំនិញ**(Goods)មានន័យថា (១)រុក្ខជាតិនិងផលិតផលរបស់ដំណាំណាក៏ដោយឬវត្ថុផ្សេងៗណាមួយឬសម្ភារៈដែលមានលទ្ធភាពឆ្លងរាលដាលនូវសត្វល្អិតចង្រៃ ឬ(២)ប្រភេទសត្វណាក៏ដោយរួមមាន ពពួកសត្វដែលរស់នៅក្នុងទឹក ផលិតផលសត្វឬវត្ថុផ្សេងៗណាក៏ដោយឬសម្ភារៈណាមួយដែលមានលទ្ធភាពចម្លងរាលដាលនៃជំងឺសត្វ ឬ(៣)ម្ហូបអាហារ ភេសជ្ជៈនិងគ្រឿងឧបភោគបរិភោគដែលមានលទ្ធភាពផ្ទុកនូវសារធាតុបន្ថែមជាតិកខ្វក់ ជាតិពុលឬជំងឺដែលបង្កឡើងដោយពពួកសរីរាង្គដែលនាំឲ្យគ្រោះថ្នាក់ដល់មនុស្សឬជីវិតសត្វឬសុខភាព ឬ(៤)ក្រៅពីមុខទំនិញដែលត្រូវហាមឃាត់ឬកំហិតក្នុងការធ្វើចរាចរជាដើម។ ចំពោះន័យនៃពាក្យសេវាក៏ត្រូវបានកំណត់ក្នុងច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ឆ្នាំ២០១៩ ដែលបានកំណត់ថា "**សេវា** សំដៅដល់រាល់សិទ្ធិ អត្ថប្រយោជន៍ អាទិភាព ឬរាល់ការសម្រួលទាំងឡាយដែលត្រូវបានផ្តល់ឬបានឲ្យតាមប្រភេទនៃកិច្ចសន្យា មានជាអាទិ៍ដូចខាងក្រោម លើកលែងសេវាហិរញ្ញវត្ថុមិនមែនធនាគារៈ

ក. កិច្ចសន្យាទាក់ទងដល់ការបំពេញការងារទោះបីមានឬគ្មានការផ្គត់ផ្គង់ទំនិញក៏ដោយ ឬជាការផ្តល់ភាពងាយស្រួលឬការពេញចិត្តទៅលើភាពងាយស្រួលរួមមាន ការស្នាក់នៅ ការលំហែ ការថែទាំ មនុស្ស សត្វឬវត្ថុផ្សេងៗ ការកម្សាន្ត(លើកលែងល្បែងពាណិជ្ជកម្ម)ចំណតឬការផ្តល់សិទ្ធិ អត្ថប្រយោជន៍ឬផ្តល់អាទិភាព ដើម្បីទទួលប្រាក់កម្រៃ។

ខ. កិច្ចសន្យារវាងអ្នកផ្តល់សេវាហិរញ្ញវត្ថុជាមួយនឹងអតិថិជនរបស់ខ្លួន។[4]

១.២.២ សញ្ញាណ នៃពាណិជ្ជកម្មតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក

ពាណិជ្ជកម្មតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក គឺជាសញ្ញាណនិងជាស្ថានភាពនៃការវិវត្តថ្មីមួយក្នុងវិស័យពាណិជ្ជកម្មស្របតាមបរិបទក្នុងសម័យបដិវត្តន៍ឧស្សាហកម្មដំណាក់កាល៤.០ ដែលរួមមានប្រទេសជាច្រើនកំពុងតែកំពុងធ្វើការប្រកួតប្រជែងគ្នា ទៅលើការធ្វើពាណិជ្ជកម្មតាមប្រព័ន្ធបច្ចេកវិទ្យានិងបែបសេដ្ឋកិច្ចឌីជីថលវិញ ដោយវាមានភាពងាយស្រួលច្រើនជាងមុនទាំងការទំនាក់ទំនង ការដោះដូរទំនិញ ការទូទាត់សាច់ប្រាក់ ចំណេញពេលវេលា និងប្រតិបត្តិការនានាផ្សេងៗទៀត។ ឌីជីថលូបនីយកម្ម បានក្លាយទៅជាកាតាលីករនៃកំណើនសេដ្ឋកិច្ចថ្មីមួយតាមរយៈការបង្កើនផលិតភាព ប្រសិទ្ធភាពការងារ និងអនុញ្ញាតឲ្យសហគ្រាសធុនតូចនិងមធ្យមមានលទ្ធភាពផ្សារភ្ជាប់ទៅនឹងសង្វាក់ផលិតកម្មតំបន់និងពិភពលោក និងស្វែងរកនវានុវត្តន៍ភាពនៅក្នុងទំនិញឬសេវាកម្មថ្មីៗ ថែមទាំងការអនុញ្ញាតឲ្យប្រទេសអភិវឌ្ឍតិចតួច ឬមានសេដ្ឋកិច្ចកំពុងអភិវឌ្ឍអាចចាប់យកបច្ចេកវិទ្យាថ្មី ដើម្បីមានឱកាសហាក់

[4] យោងតាមមាត្រា ៤ ត្រង់ចំណុច១៤ នៃច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ឆ្នាំ២០១៩។

ឡើងវិលងឧស្សាហកម្មបែបប្រពៃណីចូលក្នុងឧស្សាហកម្មបែបទំនើប។ កម្ពុជាអាចចាត់ទុកថាមានសក្តានុពលខ្ពស់ ប្រកបដោយចីរភាព ក្នុងការក្តាប់យកនូវកាលានុវត្តភាពពីបដិវត្តន៍ឧស្សាហកម្មទី៤.០ និងសេដ្ឋកិច្ចឌីជីថល ដោយឈរលើកត្តាមួយចំនួនដូចជា ភាពអំណោយផលផ្នែកប្រជាសាស្ត្រ កំណើនយ៉ាងឆាប់រហ័សនៃការប្រើប្រាស់ទូរសព្ទដៃ កុំព្យូទ័រ និងឧបករណ៍វៃឆ្លាត ក៏ដូចជាការរីកចម្រើនដ៏ឆាប់រហ័សផ្នែកបច្ចេកវិទ្យាជាដើម។ តើអ្វីជាពាណិជ្ជកម្មតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក? ហើយមានលក្ខណៈ និងដំណើរការយ៉ាងដូចម្តេច?

ពាណិជ្ជកម្មតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក(Electronic Commerce) សំដៅដល់សកម្មភាពទិញ លក់ ជួល ផ្លាស់ប្តូរទំនិញឬសេវា ដោយរាប់បញ្ចូលទាំងសកម្មភាពពាណិជ្ជកម្ម និងរដ្ឋប្បវេណី ព្រមទាំងសកម្មភាពនិងប្រតិបត្តិការនានារបស់រដ្ឋ តាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក[5]។ នៅក្នុងប្រតិបត្តិការពាណិជ្ជកម្មតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក អ្នកប្រើប្រាស់គ្រាន់តែធ្វើការចូលទៅក្នុង ផ្សារលក់ទំនិញតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណិត(Online Shopping Portals) ហើយជ្រើសរើសនូវមុខទំនិញក្នុងបញ្ជីមុខទំនិញ ដែលបានដាក់បង្ហាញដោយប្រើប្រាស់នូវឧបករណ៍អេឡិចត្រូនិក(ទូរសព្ទ ឬកុំព្យូទ័រ)របស់ខ្លួន ហើយបញ្ជាទិញទំនិញ រួមទាំងការទូទាត់ប្រាក់សម្រាប់ការទិញទំនិញទាំងនោះស្របទៅតាមចំណង់ចំណូលចិត្ត និងតម្រូវការដោយផ្ទាល់តាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក។ បន្ទាប់ពីធ្វើការកម្ម៉ង់ទិញទំនិញពីអ្នកផ្គត់ផ្គង់រួចហើយ ទំនិញនឹងត្រូវបានបញ្ជូនមកអ្នកប្រើប្រាស់តាមមធ្យោបាយផ្សេងៗដូចជា សេវាដឹកជញ្ជូន ឬផ្ញើតាមម៉ូតូ ឬតាមមធ្យោបាយដឹកជញ្ជូនផ្សេងទៀត ឬជាការទាញយកមកដាក់ក្នុងឧបករណ៍ផ្ទុកទិន្នន័យណាមួយ(Hard Disk) របស់អ្នកប្រើប្រាស់ជាដើម។ ជាទូទៅ ទំនិញឬសេវាក្នុងប្រតិបត្តិការពាណិជ្ជកម្មតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិករវាងពាណិជ្ជករឬអ្នកផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវា ជាមួយនឹងអ្នកប្រើប្រាស់ ត្រូវគោរពតាមបទដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ដូចទំនិញឬសេវានៅលើទីផ្សារផ្សេងៗទៀតដែរ លើកលែងមានការកំណត់ផ្សេងក្នុងចំណុចនៃអត្ថបទស្រាវជ្រាវនេះ ជាបន្តបន្ទាប់[6]។

១.៣ បទដ្ឋានច្បាប់ការពារអ្នកប្រើប្រាស់

វិធានការសម្រាប់កិច្ចការពារសិទ្ធិអ្នកប្រើប្រាស់រួមបញ្ចូលទាំងការអប់រំអ្នកប្រើប្រាស់ ការកៀរគរ និងការបង្កើតឲ្យមានតំណាងសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់ ការផ្តល់ព័ត៌មានអំពីទំនិញដែលអាចធ្វើឲ្យពួកគេសម្រេចចិត្តបានយ៉ាងត្រឹមត្រូវផ្អែកតាមព័ត៌មាននោះ។ ប្រព័ន្ធការពារអ្នកប្រើប្រាស់អាចមានច្រើនផ្សេងទៀត ដែលមានទាំងបទប្បញ្ញត្តិច្បាប់ជាក់លាក់ដែលត្រូវបានបង្កើតឡើងដោយរដ្ឋ និងវិធានការនានា ដើម្បីធានាការពារផលប្រយោជន៍របស់អ្នកប្រើប្រាស់ទំនិញឬសេវាទៅតាមវិស័យនីមួយៗ ការកំណត់រចនាសម្ព័ន្ធស្ថាប័ន ពង្រឹងការអនុវត្តច្បាប់ និងអត្ថិភាពនៃសមាគម ឬអង្គការក្រៅរដ្ឋាភិបាលដែលធ្វើការដើម្បីតំណាង និងការពារផលប្រយោជន៍របស់អ្នកប្រើប្រាស់។ ការ

[5] យោងតាមមាត្រា ៤ ត្រង់ចំណុច១៣ នៃសេចក្តីព្រាងច្បាប់ស្តីពីពាណិជ្ជកម្មតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក ឆ្នាំ២០១៩។
[6] យោងតាមមាត្រា ៣៣ នៃច្បាប់ស្តីពីពាណិជ្ជកម្មតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក ឆ្នាំ២០១៩។

បង្កើតច្បាប់ និងបទដ្ឋានគតិយុត្តពាក់ព័ន្ធផ្សេងៗ ក្នុងគោលបំណងការពារសិទ្ធិ និងផលប្រយោជន៍របស់អ្នកប្រើប្រាស់ជារឿងចាំបាច់មួយក្នុងចំណោមបញ្ហាដូចបានរៀបរាប់ខាងលើ ហើយនៅចំណុចនេះយើងនឹងធ្វើការសិក្សាបន្តនូវ មូលដ្ឋានក្នុងការតាក់តែងបទប្បញ្ញត្តិច្បាប់(១.៣.១) បទប្បញ្ញត្តិច្បាប់វិជ្ជមានពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការពារសិទ្ធិអ្នកប្រើប្រាស់(១.៣.២) ការអនុវត្តច្បាប់ការពារអ្នកប្រើប្រាស់(១.៣.៣)។

១.៣.១ មូលដ្ឋានក្នុងការតាក់តែងបទប្បញ្ញត្តិច្បាប់

យោងតាមមាត្រា២៥ កថាខណ្ឌ១ នៃសេចក្ដីប្រកាសជាសកលស្ដីពីសិទ្ធិមនុស្ស ឆ្នាំ១៩៤៨ ចែងថា៖ "មនុស្សគ្រប់រូបមានសិទ្ធិទទួលបានកម្រិតជីវភាពគ្រប់គ្រាន់ ដើម្បីធានាសុខភាព និងសុខុមាលភាពរបស់ខ្លួន និងគ្រួសាររួមមាន ចំណីអាហារ សម្លៀកបំពាក់ លំនៅឋាន ការថែទាំសុខភាព និងសេវាសង្គមកិច្ចចាំបាច់ផ្សេងៗទៀត។ មនុស្សគ្រប់រូបមានសិទ្ធិទទួលបានការគាំពារនៅពេលគ្មានការងារធ្វើ មានជំងឺ ពិការ ចាស់ជរា ឬនៅពេលបាត់បង់មធ្យោបាយធានាជីវភាពដែលបណ្ដាលមកពីកាលៈទេសៈផុតពីឆន្ទៈរបស់ខ្លួន"។ សិទ្ធិ និងផលប្រយោជន៍របស់អ្នកប្រើប្រាស់អាចនឹងត្រូវបានរំលោភបំពាន ដោយគេអាចមើលឃើញថា ជាទូទៅអ្នកប្រើប្រាស់ត្រូវបានសម្លឹងឃើញថាចាញ់ប្រៀបផលិតករ សេវាករឬអ្នកផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវាផ្សេងទៀត តាមរយៈសកម្មភាពបោកបញ្ឆោត ភូតកុហក និងភាពមិនប្រក្រតីមួយចំនួននៅលើទីផ្សារ ដែលរាជរដ្ឋាភិបាលត្រូវតែធ្វើអន្តរាគមន៍ ដោយទទួលស្គាល់ក៏ដូចជាការលើកកម្ពស់សិទ្ធិរបស់ពួកគេនៅក្នុងឧបករណ៍ច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិពាក់ព័ន្ធផ្សេងៗ ជាពិសេសច្បាប់ការពារអ្នកប្រើប្រាស់។ ច្បាប់ស្ដីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ គឺជាផ្នែកមួយដ៏មានសារៈសំខាន់សម្រាប់ក្របខ័ណ្ឌច្បាប់ពិភពលោកទាំងមូល ដែលច្បាប់នេះបានជំរុញ និងធ្វើឲ្យមានដំណើរការសេដ្ឋកិច្ចទីផ្សារប្រកបដោយទំនុកចិត្តរវាងអ្នកប្រើប្រាស់ជាមួយពាណិជ្ជករឬអ្នកផ្គត់ផ្គង់ទំនិញនិងសេវា។ បច្ចុប្បន្នមានប្រទេសជាច្រើននៅលើសកលលោក ដែលក្នុងនោះមានប្រទេសជាសមាជិកអាស៊ានចំនួន០៩ បានកំពុងអនុវត្តច្បាប់ពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់។ ដោយឡែកកម្ពុជាក៏បានប្រកាសឲ្យប្រើច្បាប់នេះផងដែរ នៅកំលុង ខែវិច្ឆិកា ឆ្នាំ២០១៩ ដោយផ្អែកតាមមូលដ្ឋានមាត្រា ៦៤ នៃរដ្ឋធម្មនុញ្ញនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា ឆ្នាំ១៩៩៣ ហើយច្បាប់នេះនឹងជួយបំពេញបន្ថែមដល់បណ្ដាច្បាប់ រួមនឹងបទប្បញ្ញត្តិពាក់ព័ន្ធនានាលើកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ពីការអនុវត្តមិនសុចរិតរបស់ពាណិជ្ជករឬអ្នកផ្គត់ផ្គង់ទំនិញ និងសេវា ការពារសិទ្ធិ និងផលប្រយោជន៍របស់អ្នកប្រើប្រាស់ គាំទ្រទីផ្សារឲ្យមានការប្រកួតប្រជែងទាំងតម្លៃ និងគុណភាពទំនិញឬសេវា បង្កើតបរិយាកាសនៃការធ្វើឲ្យមានការប្រកួតប្រជែងដោយស្មើភាពជាដើម។ នៅក្នុងក្របខ័ណ្ឌនៃប្រទេសអាស៊ាន បានធ្វើការកំណត់នូវគោលការណ៍ពាក់ព័ន្ធនឹងបទប្បញ្ញត្តិច្បាប់ការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ហើយដែលគួរតែត្រូវបានកំណត់នូវខ្លឹមសារមួយចំនួនដូចខាងក្រោម៖

– សិទ្ធិរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ដែលត្រូវការពារដោយច្បាប់ដូចជា សិទ្ធិទទួលបាននូវទំនិញឬសេវាដែលមានសុវត្ថិភាព សិទ្ធិក្នុងការជ្រើសរើសទំនិញឬសេវា សិទ្ធិទទួលបានព័ត៌មានពីទំនិញឬសេវា សិទ្ធិទទួលបានការអប់រំពីទំនិញឬ

សេវា សិទ្ធិទទួលបានការថ្លឹងថ្លែងលើតម្លៃនៃទំនិញឬសេវា សិទ្ធិមានអ្នកតំណាង និងសិទ្ធិត្រូវទទួលបានការដោះស្រាយ

- គោលការណ៍ជាមូលដ្ឋាន ឬគោលនយោបាយស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់
- និយមន័យនៃ អ្នកប្រើប្រាស់
- ការធានារ៉ាប់រងលើការផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវា និងប្រតិបត្តិការអតិថិជនផ្សេងទៀតដែលពេលខ្លះមានទាំងលើសេវាវិជ្ជាជីវៈដូចជា វេជ្ជបណ្ឌិត មេធាវី វិស្វករ ស្ថាបត្យករ ជាអាទិ៍
- ការដាក់បង្ហាញលើទំនិញឬសេវានូវពន្ធនិងថ្លៃចំណាយផ្សេងៗ រួមទាំងលក្ខខណ្ឌក្នុងការបង្កើតកិច្ចសន្យា
- ការហាមឃាត់នូវលក្ខខណ្ឌមិនសុចរិតក្នុងកិច្ចសន្យារវាងធុរជននិងអ្នកប្រើប្រាស់ និងបទប្បញ្ញត្តិពាក់ព័ន្ធនឹងទម្រង់ស្តង់ដានៃកិច្ចសន្យា រួមទាំងលក្ខខណ្ឌទូទៅនៃការធ្វើពាណិជ្ជកម្ម
- ការហាមឃាត់នូវការផ្តល់ព័ត៌មានមិនពិត ឬការផ្សព្វផ្សាយពាណិជ្ជកម្មដែលមានលក្ខណៈបោកបញ្ឆោត និងទម្រង់មិនប្រក្រតីផ្សេងទៀតក្នុងការធ្វើពាណិជ្ជកម្ម
- ការហាមឃាត់ ឬដាក់កម្រិតក្នុងការធ្វើពាណិជ្ជកម្មដែលនាំឲ្យមានការភាន់ច្រឡំ រំលោភបំពាន ឬការអនុវត្តមិនសុចរិតចំពោះអ្នកប្រើប្រាស់ និងការអនុវត្តដែលធ្វើឲ្យអ្នកប្រើប្រាស់មិនអាចថ្លឹងថ្លែងបាន
- ការបង្កើតស្ថាប័នផ្តល់ប្រឹក្សាយោបល់ និងដោះស្រាយវិវាទសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់ ដែលមានដូចជា មកពីតំណាងរាជរដ្ឋាភិបាលឬស្ថាប័នអន្តរក្រសួង សមាគមអ្នកប្រើប្រាស់ជាអាទិ៍ ដើម្បីធ្វើការដោះស្រាយនូវបញ្ហានានាពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់
- បញ្ហាពាក់ព័ន្ធនឹងសុវត្ថិភាពផលិតផលទំនិញឬសេវា និងកំណត់អំពីស្តង់ដាបច្ចេកទេសលើទំនិញឬសេវា រួមទាំងការជូនដំណឹងចំពោះទំនិញឬសេវាណា ដែលគ្មានសុវត្ថិភាពឬមានបញ្ហា
- ការដោះស្រាយសំណងជូនអ្នកប្រើប្រាស់ ចំពោះទំនិញឬសេវាដែលមានបញ្ហា និងណែនាំអំពីគោលការណ៍នៃការទទួលខុសត្រូវចំពោះផលិតផលខូចគុណភាព ដែលនាំឲ្យប៉ះពាល់សុខភាព ឬបណ្តាលឲ្យបាត់បង់ជីវិតអ្នកប្រើប្រាស់
- ការបង្កើតរចនាសម្ព័ន្ធស្ថាប័ន អំណាច កំណត់អំពីតួនាទីនិងភារកិច្ចរបស់ភ្នាក់ងាររាជរដ្ឋាភិបាល ដែលទទួលខុសត្រូវធ្វើគោលនយោបាយ និងអនុវត្តច្បាប់ការពារអ្នកប្រើប្រាស់ និង
- ទណ្ឌកម្មផ្នែករដ្ឋបាល និងទណ្ឌកម្មព្រហ្មទណ្ឌផ្សេងទៀត ចំពោះអ្នកល្មើសច្បាប់ឬលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការពារសិទ្ធិអ្នកប្រើប្រាស់។[7]

[7] ACCP, Handbook on ASEAN Consumer Protection Laws and Regulations [សៀវភៅណែនាំស្តីពី បទប្បញ្ញត្តិនិងច្បាប់ការពារអ្នកប្រើប្រាស់អាស៊ាន] (ASEAN Secretariat, 2018), 5។

ដោយឡែកនៅកម្ពុជា ច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ឆ្នាំ២០១៩ ក៏គេឃើញមាននូវខ្លឹមសារសំខាន់ៗមួយចំនួនដូចដែលបានរៀបរាប់ខាងលើនេះដែរ។ នៅជំពូកទី១(បទប្បញ្ញត្តិទូទៅ) ត្រង់មាត្រា៤ បានកំណត់អំពីនិយមន័យនៃពាក្យគន្លឹះមួយចំនួន ពិសេសពាក្យ អ្នកប្រើប្រាស់ សិទ្ធិអ្នកប្រើប្រាស់ជាដើម។ ជំពូកទី២(ស្ថាប័នមានសមត្ថកិច្ច) ជំពូកនេះបានបង្កើតឲ្យមានគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ក្នុងការអនុវត្តបទប្បញ្ញត្តិនានាពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ដែលដឹកនាំដោយរដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម និងមានការចូលរួមពីក្រសួងស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធផ្សេងទៀតផងដែរ។ ជំពូកទី៣(សមាគមអ្នកប្រើប្រាស់) បានបង្កើតឲ្យមានស្ថាប័នមួយខុសពីរដ្ឋ ដើម្បីការពារសិទ្ធនិងផលប្រយោជន៍របស់អ្នកប្រើប្រាស់។ ជំពូកទី៤(អំពើមិនសុចរិតក្នុងធុរកិច្ច និងជំពូកទី៥(ការអនុវត្តមិនសុចរិត) ជំពូកទាំងនេះបានកំណត់ពីការហាមឃាត់ចំពោះបុគ្គលដែលធ្វើធុរកិច្ចដោយភាពមិនស្មោះត្រង់នៅលើទីផ្សារ ហើយដែលនាំឲ្យមានការរំលោភបំពានសិទ្ធិ និងផលប្រយោជន៍របស់អ្នកប្រើប្រាស់ ឬដែលធ្វើឲ្យអ្នកប្រើប្រាស់ភាន់ច្រឡំ និងការប្រកួតប្រជែងដោយមិនស្មោះត្រង់។ ជំពូកទី៧(នីតិវិធីនៃការប្តឹងនិងការស៊ើបអង្កេត) ជំពូកទី៨(នីតិវិធីនៃការចេញសេចក្តីសម្រេច) និងជំពូកទី១០(ទោសប្បញ្ញត្តិ) ជាដើម។

១.៣.២ បទដ្ឋានច្បាប់ទិដ្ឋមានពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការពារសិទ្ធិអ្នកប្រើប្រាស់

ក្រោយការបោះឆ្នោតឆ្នាំ១៩៩៣ និងបានបង្កើតរដ្ឋធម្មនុញ្ញ ដែលជាច្បាប់គ្រឹះឬច្បាប់កំពូលក្នុងការគ្រប់គ្រងប្រទេស។ ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា បានរៀបចំបង្កើតឲ្យមាននូវលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តជាបន្តបន្ទាប់ ដើម្បីធានាឲ្យបាននូវភាពស្របច្បាប់ក្នុងដំណើរការដឹកនាំ គ្រប់គ្រងប្រទេស និងការធានាឲ្យបាននូវជីវភាពរស់នៅ រួមជាមួយនឹងសុខុមាលភាពរបស់ប្រជាពលរដ្ឋខ្លួន ពិសេសលើវិស័យការពារអ្នកប្រើប្រាស់។ រដ្ឋធម្មនុញ្ញព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជាឆ្នាំ១៩៩៣ ត្រង់មាត្រា៥២ បានចែងថា "រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា ប្តេជ្ញាការពារឯករាជ្យ អធិបតេយ្យ បូរណភាពទឹកដីនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា អនុវត្តនយោបាយ បង្រួបបង្រួមជាតិ ដើម្បីការពារឯកភាពជាតិ រក្សាការពារទំនៀមទម្លាប់ និងប្រពៃណីល្អរបស់ជាតិ។ រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា ត្រូវការពារនីត្យានុកូលភាព ធានាសណ្តាប់ធ្នាប់ និងសន្តិសុខសាធារណៈ។ រដ្ឋយកចិត្តទុកដាក់ជាអាទិភាព ចំពោះជីវភាពរស់នៅ និងសុខុមាលភាពរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ"។ ក្រៅពីនេះមានបទប្បញ្ញត្តិសំខាន់ផ្សេងៗទៀត ដែលមានកំណត់ក្នុងរដ្ឋធម្មនុញព្រះរាជណាចក្រកម្ពុជា ឆ្នាំ១៩៩៣ រួមមានមាត្រា៦៤ ចែងថាៈ "រដ្ឋហាមឃាត់ និងផ្តន្ទាទោសជាទម្ងន់ ដល់ជនណាដែលនាំចូល ផលិត លក់ដូរ គ្រឿងញៀនទំនិញក្លែងក្លាយ ហួសរយៈពេលប្រើ ដែលប៉ះពាល់ដល់សុខភាព អាយុជីវិតរបស់អ្នកប្រើ"។ មាត្រា៦៥ ចែងថាៈ "រដ្ឋត្រូវការពារ និងលើកស្ទួយសិទ្ធិរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ ក្នុងការទទួលការអប់រំ ប្រកបដោយគុណភាពនៅគ្រប់កម្រិត និងត្រូវចាត់វិធានការគ្រប់បែបយ៉ាងជាជំហានៗ ដើម្បីឲ្យការអប់រំនេះ បានទៅដល់ប្រជាពលរដ្ឋគ្រប់រូប។ រដ្ឋយកចិត្តទុកដាក់ដល់វិស័យអប់រំកាយនិងកីឡា ដែលជាសុខុមាលភាពរបស់ប្រជាពលរដ្ឋខ្មែរគ្រប់រូប"។ ដោយឡែក មាត្រា៧២ ចែងថា សុខភាពរបស់ប្រជារាស្ត្រត្រូវបានធានា។ រដ្ឋយកចិត្តទុកដាក់ដល់ការការពារជំងឺ និងព្យាបាលជំងឺ។

ប្រជារាស្ត្រក្រីក្រត្រូវបានទទួលពិនិត្យរោគដោយឥតបង់ថ្លៃនៅតាមមន្ទីរពេទ្យ គិលានដ្ឋាន និងមន្ទីរសម្ភពសធារណៈ។ រដ្ឋរៀបចំឲ្យមានគិលានដ្ឋាន និងមន្ទីរសម្ភពដល់ជនបទ"។ នៅចំណុចជាបន្តបន្ទាប់ដូចខាងក្រោមនេះនឹងរៀបរាប់នូវលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តដែលបានកំពុងអនុវត្ត និងបទដ្ឋានគតិយុត្តមួយចំនួនផ្សេងទៀត ដែលគួរចេញឲ្យអនុវត្តផងដែរ ពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់នៅកម្ពុជា។

ក. ក្រមរដ្ឋប្បវេណី ឆ្នាំ២០០៧

ក្រមរដ្ឋប្បវេណីនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា ត្រូវបានប្រកាសឲ្យប្រើដោយព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/១២០៧/០៣០ ចុះថ្ងៃទី០៨ ខែធ្នូ ឆ្នាំ២០០៧ ដែលត្រូវបានបែងចែកជា០៩គន្ថី និងត្រូវជា១៣០៥មាត្រា។ វិធានទូទៅ នៃច្បាប់សារធាតុមួយនេះ ជាមូលដ្ឋានដ៏សំខាន់ក្នុងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់នៅកម្ពុជា ពិសេសត្រង់គន្ថីទី៥នៃក្រមរដ្ឋប្បវេណី ដែលបានកំណត់នូវវិធានពាក់ព័ន្ធនឹងសិទ្ធិ និងកាតព្វកិច្ចរវាងធុរជនជាមួយអ្នកប្រើប្រាស់ក្រោមកិច្ចសន្យាលក់ទិញ រួមជាមួយនឹងការទទួលខុសត្រូវរបស់ធុរជនចំពោះអំពើអនីត្យានុកូលដែលកើតឡើងពីវិការៈនៃទំនិញផងដែរ។

ខ. ច្បាប់ស្តីពី កិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ឆ្នាំ២០១៩

ច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ត្រូវបានប្រកាសឲ្យប្រើដោយព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/១១១៩/០១៦ ចុះថ្ងៃទី០២ ខែវិច្ឆិកា ឆ្នាំ២០១៩ ដែលត្រូវបានបែងចែកជា១១ជំពូកនិងត្រូវជា៥១មាត្រា។ ច្បាប់នេះ គឺជាផ្នែកមួយដ៏មានសារៈសំខាន់នៃប្រព័ន្ធច្បាប់ពិភពលោក ដែលជំរុញដំណើរការសេដ្ឋកិច្ចទីផ្សារប្រកបទៅដោយប្រសិទ្ធភាព។ ប្រទេសកម្ពុជា អាចថាជាប្រទេសចុងក្រោយគេដែលបានអនុម័តច្បាប់នេះក្នុងក្របខ័ណ្ឌតំបន់អាស៊ាន(ASEAN)។ ច្បាប់នេះនឹងជួយបំពេញបន្ថែមដល់បណ្តាច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិពាក់ព័ន្ធនានា លើកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ រួមទាំងក្រមរដ្ឋប្បវេណីឆ្នាំ២០០៧ ផងដែរ។ ច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ មានគោលបំណងការពារផលប្រយោជន៍អ្នកប្រើប្រាស់ពីការអនុវត្តមិនសុចរិតរបស់ពាណិជ្ជករក្នុងសកម្មភាពពាណិជ្ជកម្ម ការពារសិទ្ធិ និងផលប្រយោជន៍របស់អ្នកប្រើប្រាស់ គាំទ្រទីផ្សារឲ្យមានការប្រកួតប្រជែងទាំងតម្លៃនិងគុណភាពសេវានិងទំនិញ បង្កើតបរិយាកាសនៃការធ្វើពាណិជ្ជកម្មដែលសិទ្ធិនិងផលប្រយោជន៍របស់អ្នកប្រើប្រាស់ត្រូវបានការពារ និងធ្វើឲ្យពាណិជ្ជកម្មមានការប្រកួតប្រជែងដោយស្មោះត្រង់និងស្មើភាព ហើយចំពោះអ្នកប្រើប្រាស់និងពាណិជ្ជករវិញអាចធ្វើសកម្មភាពជាមួយគ្នាប្រកបដោយទំនុកចិត្តទៀតផង។[8] យោងតាមមាត្រា១ នៃច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ចែងថា៖ "ច្បាប់នេះមានគោលបំណងធានាឲ្យមានកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ និងចូលរួមលើកកម្ពស់ការប្រកួតប្រជែងដោយសុចរិត"។

[8] សេចក្តីប្រកាសព័ត៌មាន លេខ០៣ប្រកព ស្តីពីលទ្ធផលនៃសម័យប្រជុំពេញអង្គគណៈរដ្ឋមន្ត្រី ចុះថ្ងៃទី១២ ខែកក្កដា ឆ្នាំ២០១៩។

ច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ជាវិធានមួយដែលមានចរិតលក្ខណៈពិសេស និងជាលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តដែលមានលក្ខណៈស្តង់ដា ច្បាស់លាស់ ក្នុងក្របខ័ណ្ឌការពារសិទ្ធិអ្នកប្រើប្រាស់នៅកម្ពុជា។

គ. ច្បាប់ស្តីពី ការគ្រប់គ្រងគុណភាព សុវត្ថិភាពលើផលិតផលទំនិញនិងសេវា ឆ្នាំ២០០០

ច្បាប់ស្តីពីការគ្រប់គ្រងគុណភាព សុវត្ថិភាពលើផលិតផលទំនិញនិងសេវា គឺជាបទដ្ឋានគតិយុត្តគ្រឹះមួយដែលកម្ពុជាបានបន្តកំពុងអនុវត្តតាំងពីឆ្នាំ២០០០ នៃគ្រិស្តសករាជមក។ ច្បាប់នេះ បានបង្កើតឡើងក្នុងគោលបំណងជាផ្នែកមួយក្នុងកិច្ចការពារសិទ្ធិអ្នកប្រើប្រាស់ ដោយកំណត់អំពីសិទ្ធិរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ កាតព្វកិច្ចរបស់ពាណិជ្ជករក្នុងការបង្ហាញនូវព័ត៌មានដែលត្រូវប្រើប្រាស់ចំពោះផលិតផលទំនិញឬសេវា រួមទាំងការហាមឃាត់មួយចំនួនផ្សេងទៀតក្នុងដំណើរការពាណិជ្ជកម្មដែលពាក់ព័ន្ធ ការត្រួតពិនិត្យគុណភាព សុវត្ថិភាព និងការដាក់ចេញនូវវិធានការទប់ស្កាត់ចំពោះផលិតផលទំនិញឬសេវាដែលបង្កឬអាចបង្កគ្រោះថ្នាក់ដល់អ្នកប្រើប្រាស់ និងការកំណត់អំពីទណ្ឌកម្មចំពោះបុគ្គលដែលល្មើសនឹងបទប្បញ្ញត្តិនៃច្បាប់ស្តីពីការគ្រប់គ្រងគុណភាព សុវត្ថិភាពលើផលិតផលទំនិញនិងសេវា នេះ។

ឃ. ច្បាប់ស្តីពី ពាណិជ្ជកម្មតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក ឆ្នាំ២០១៩

ច្បាប់ស្តីពីពាណិជ្ជកម្មតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក ត្រូវបានប្រកាសឲ្យប្រើដោយព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/១១១៩/០១៧ ចុះថ្ងៃទី២ ខែវិច្ឆិកា ឆ្នាំ២០១៩ ដែលបានបង្កើតឡើងដើម្បីផ្តល់ជាវិធានមូលដ្ឋានដ៏សំខាន់ក្នុងការជំរុញពាណិជ្ជកម្មតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិកទាំងក្នុងប្រទេស និងនៅក្រៅប្រទេសដោយធ្វើឲ្យធុរជន និងអ្នកប្រើប្រាស់ធ្វើពាណិជ្ជកម្មជាមួយគ្នាប្រកបដោយទំនុកចិត្ត តាមរយៈការបង្កើតឲ្យមានការទទួលស្គាល់សុពលភាព អានុភាព ភាពអាចអនុវត្តបាន និងភាពអាចទទួលយកបាននៃប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក កំណត់ត្រាអេឡិចត្រូនិក និងកិច្ចសន្យាតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក ព្រមទាំងមានការទទួលស្គាល់យថាភូតភាពនៃកំណត់ត្រាអេឡិចត្រូនិក រួមនឹងហត្ថលេខាអេឡិចត្រូនិក។[9] ក្រៅពីផ្នែកសំខាន់ៗដូចដែលបានរៀបរាប់ខាងលើ វិធាននៃច្បាប់នេះក៏មានបទប្បញ្ញត្តិមួយចំនួនផងដែរពាក់ព័ន្ធនឹងបទដ្ឋានព័ត៌មានអប្បបរមាលើទំនិញឬសេវា ចំពោះពាណិជ្ជកម្មតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិកក្នុងដំណើរការនៃកិច្ចការពារសិទ្ធិអ្នកប្រើប្រាស់នៅប្រទេសកម្ពុជា រួមនឹងការទទួលស្គាល់នូវរាល់វិធាននៃកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ផ្សេងទៀត ស្របតាមច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិដោយឡែក ដែលប្រតិបត្តិការតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក។

ង. ច្បាប់ស្តីពី សុខភាពសត្វ និងផលិតកម្មសត្វ ឆ្នាំ២០១៦

ច្បាប់ស្តីពីសុខភាពសត្វ និងផលិតកម្មសត្វ ត្រូវបានប្រកាសឱ្យប្រើដោយព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/០១១៦/០០៣ ចុះថ្ងៃទី២៨ ខែមករា ឆ្នាំ២០១៦ ដែលបានបែងចែកជា២២ជំពូក និងត្រូវជា១២៤មាត្រា។ ច្បាប់ស្តីពី

[9] សេចក្តីប្រកាសព័ត៌មាន លេខ០៣ប្រកព ស្តីពីលទ្ធផលនៃសម័យប្រជុំពេញអង្គគណៈរដ្ឋមន្ត្រី ចុះថ្ងៃទី១២ ខែកក្កដា ឆ្នាំ២០១៩។

សុខភាពសត្វនិងផលិតកម្មសត្វ គឺជាលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តដ៏សំខាន់មួយក្នុងវិស័យសុខភាពសត្វ និងផលិតកម្មសត្វក្នុងព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា ដែលធានាឱ្យបានការបង្ការ ទប់ស្កាត់ និងលុបបំបាត់ការឆ្លងរាលដាលនៃជំងឺសត្វក៏ដូចជាការការពារសុខភាពអ្នកប្រើប្រាស់ ជាពិសេសក្នុងកំលុងពេលនៃការរីករាលដាលជំងឺកូវីដ-១៩(Covid-19) នេះជាដើម។ មាត្រា១ នៃច្បាប់ស្តីពីសុខភាពសត្វ និងផលិតកម្មសត្វ បានចែងថា៖ "ច្បាប់នេះមានគោលបំណង៖

- ធានាការគ្រប់គ្រង និងការអភិវឌ្ឍសុខភាពសត្វ និងផលិតកម្មសត្វ
- ការពារសុខភាពមនុស្ស សុខភាពសត្វ សុខុមាលភាពសត្វ និងការពារបរិស្ថាន
- បង្ការទប់ស្កាត់ និងលុបបំបាត់ការឆ្លងរាលដាលជំងឺសត្វ
- ការពារធនធានសត្វ និងពូជសត្វរបស់ជាតិ
- ធានានិរន្តរភាពនៃការផ្គត់ផ្គង់ផលិតផលសត្វប្រកបដោយគុណភាព និងសុវត្ថិភាពសម្រាប់ទីផ្សារក្នុងស្រុក និងការនាំចេញ"។

ច. ច្បាប់ស្តីពី ទូរគមនាគមន៍ ឆ្នាំ២០១៥

ច្បាប់ស្តីពីទូរគមនាគមន៍ ត្រូវបានប្រកាសឲ្យប្រើដោយព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/១២១៥/០១៧ ចុះថ្ងៃទី ១៧ ខែធ្នូ ឆ្នាំ២០១៥ ដែលបានបែងចែកជា១៦(ដប់ប្រាំមួយ)ជំពូក និងត្រូវជា១១៤មាត្រា។ ច្បាប់ស្តីពីទូរគមនាគមន៍ មានចរិតលក្ខណៈពិសេស ឬជាប្រភេទបទប្បញ្ញត្តិពិសេសក្នុងកិច្ចធានាឲ្យបាននូវវិធានការនៃកិច្ចពារអ្នកប្រើប្រាស់លើវិស័យទូរគមនាគមន៍នៅព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា។ យោងតាមមាត្រា១ ត្រង់កថាខណ្ឌទី១ នៃច្បាប់ស្តីពីទូរគមនាគមន៍នេះ បានកំណត់យ៉ាងជាក់លាក់ អំពីគោលបំណងក្នុងការធានាដល់កិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ និងជំរុញការកៀរគរចំណូលថវិកាជាតិលើវិស័យនេះ។ ដោយឡែកច្បាប់នេះក៏បានកំណត់ផងដែរនូវការបង្កើតស្ថាប័នគ្រប់គ្រងវិស័យទូរគមនាគមន៍ ស្តង់ដាគុណភាពនៃសេវា និងគ្រឿងសម្ភារៈបរិក្ខារទូរគមនាគមន៍ ការបង្កើតនូវកាតព្វកិច្ចសេវាសកល វិធានស្តីពីថ្លៃសេវា និងការប្រកួតប្រជែងដោយស្មោះត្រង់ ជាពិសេសសិទ្ធិរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា និងការដោះស្រាយវិវាទក្នុងវិស័យទូរគមនាគមន៍។

ឆ. ច្បាប់ស្តីពី ម៉ាកសម្គាល់ភូមិសាស្ត្រទំនិញ ឆ្នាំ២០១៤

ច្បាប់ស្តីពីម៉ាកសម្គាល់ភូមិសាស្ត្រទំនិញ ត្រូវបានប្រកាសឱ្យប្រើដោយព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/០១១៤/ ០០៦ ចុះថ្ងៃទី២ ខែមករា ឆ្នាំ២០១៤ ដែលបានបែងចែកជា១៧ជំពូកនិងត្រូវជា៤១មាត្រា។ ច្បាប់នេះគេបានចាត់ទុកថា ជាវិធានឬជាបញ្ញត្តក្នុងវិស័យការពារអ្នកប្រើប្រាស់នៅប្រទេសកម្ពុជាផងដែរ ដោយធានាឲ្យមានការការពារកម្មសិទ្ធិបញ្ញារបស់ផលិតករ ប្រតិបត្តិករ និងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ផលិតផល ដែលកំពុងបានពាក់ម៉ាកសម្គាល់

ភូមិសាស្ត្រទំនិញ ព្រមទាំងរក្សាអត្តសញ្ញាណជាតិ និងពង្រឹងចំណេះដឹង ចំណេះធ្វើតាមបែបប្រពៃណី និងជាការរួមចំណែកកាត់បន្ថយភាពក្រីក្រទៀតផង។[10]

ជ. ច្បាប់ស្តីពី មាត្រាសាស្ត្រ ឆ្នាំ២០០៩

ច្បាប់ស្តីពីមាត្រាសាស្ត្រ ត្រូវបានប្រកាសឲ្យប្រើដោយព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/០៨០៩/០១៦ ចុះថ្ងៃទី ១១ ខែសីហា ឆ្នាំ២០០៩ ដែលបានបែងចែកជា១២(ដប់ពីរ)ជំពូក និងត្រូវជា៥៧មាត្រា។ ច្បាប់ស្តីពីមាត្រាសាស្ត្រ បានបង្កើតឡើងក្នុងគោលបំណងជាច្រើនដូចជា៖

- ធានាឲ្យមានការធ្វើពាណិជ្ជកម្មមានភាពយុត្តិធម៌ និងត្រឹមត្រូវ
- បង្កឲ្យការប្រើប្រាស់ឧបករណ៍មាត្រាសាស្ត្រមានភាពត្រឹមត្រូវសុចរិត
- **ធានាផលប្រយោជន៍រវាងអ្នកផ្គត់ផ្គង់និងអ្នកប្រើប្រាស់ផលិតផលទំនិញ និងសេវា**
- ធានាឲ្យកាន់តែប្រសើរឡើងនូវគុណភាពទំនិញ ផលិតផល សេវាកម្មនិងគ្រប់គ្រង
- កំណត់អត្តសញ្ញាណនិងលុបបំបាត់រាំងបច្ចេកទេស ដើម្បីឲ្យមានសុខដុមនីយកម្មក្នុងសកម្មភាពពាណិជ្ជកម្មលើវិស័យនីត្យានុកូលមាត្រាសាស្ត្រ
- ធ្វើឲ្យមានជំនឿនិងទំនុកចិត្តទៅលើការប្រើប្រាស់ឧបករណ៍មាត្រាសាស្ត្រក្នុងសកម្មភាពពាណិជ្ជកម្ម និងវិស័យផ្សេងៗទៀត ដើម្បសុខភាព សុវត្ថិភាព និងបរិស្ថាន
- សម្រួលការអភិវឌ្ឍផ្នែកវិទ្យាសាស្ត្រ បច្ចេកទេស ដើម្បីភាពរីកចម្រើននៃសេដ្ឋកិច្ច។[11]

ដោយឡែក យោងតាមមាត្រា ៤ ត្រង់កថាខណ្ឌ១ នៃច្បាប់ស្តីពីមាត្រាសាស្ត្រ បានកំណត់ពីនិយមន័យនៃពាក្យ "**មាត្រាសាស្ត្រ** សំដៅដល់វិទ្យាសាស្ត្រ និងការគ្រប់គ្រងទម្ងន់ និងរង្វាស់រង្វាល់"។ ក្រៅពីអត្ថបទច្បាប់ដូចដែលបានរៀបរាប់ខាងលើ កម្ពុជាក៏មាននូវលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តក្រោមច្បាប់ជាច្រើនផ្សេងទៀតដែលកំពុងត្រូវបានអនុវត្តនាពេលបច្ចុប្បន្ននេះក្នុងការធានាដល់កិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់។ ប្រទេសកម្ពុជាក៏កំពុងកសាងអត្ថបទច្បាប់ផ្សេងៗទៀតផងដែរ ដើម្បីឲ្យប្រាកដថាអ្នកប្រើប្រាស់ត្រូវបានការពារយ៉ាងពេញលេញពីសំណាក់រដ្ឋ ដែលរួមមានដូចជាច្បាប់ស្តីពីសុវត្ថិភាពម្ហូបអាហារ(សេចក្តីព្រាង) ច្បាប់ស្តីពីការប្រកួតប្រជែង ជាដើម។

១.៣.៣ ការអនុវត្តច្បាប់ការពារអ្នកប្រើប្រាស់

ជាទូទៅ រាល់បណ្តុំលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តដែលបង្កើតឡើងត្រូវតែអនុវត្ត និងត្រូវតែគោរពតាម ប៉ុន្តែសម្រាប់ការអនុវត្តមានលទ្ធផល ឬមានប្រសិទ្ធភាពល្អយ៉ាងណានោះ គេក៏អាស្រ័យលើការដាក់ចេញនូវផែនការយុទ្ធសាស្ត្រដើម្បីអនុវត្ត ក៏ដូចជាការអនុវត្តជាក់ស្តែងនូវបទប្បញ្ញត្តិពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ផងដែរ។ ការអនុវត្តបទ

[10] យោងតាមមាត្រា ១ នៃច្បាប់ស្តីពីម៉ាកសម្គាល់ភូមិសាស្ត្រទំនិញ ឆ្នាំ២០១៤។
[11] យោងតាមមាត្រា ២ នៃច្បាប់ស្តីពីមាត្រាសាស្ត្រ ឆ្នាំ២០០៩។

ប្បញ្ញត្តិច្បាប់ការពារអ្នកប្រើប្រាស់ប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព គឺជាធាតុមួយដ៏សំខាន់ ក្នុងប្រព័ន្ធការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ហើយដែលអាចចាត់ទុកថាមានលក្ខណៈល្អប្រសើរនោះ ត្រូវតែធ្វើការកំណត់នូវស្ថាប័នអនុវត្តច្បាប់មួយជាក់លាក់ និងអាចប្រើប្រាស់អំណាចក្នុងការអនុវត្តការងាររបស់ខ្លួនបានយ៉ាងទូលំទូលាយ។ នៅបណ្ដាប្រទេសភាគច្រើនលើពិភពលោកបានប្រកាន់យកយន្តការចម្បងចំនួនពីរ សម្រាប់ធ្វើជាទិសដៅក្នុងការអនុវត្តច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ឲ្យទទួលបានលទ្ធផលល្អប្រសើរ ដែលយន្តការទាំងនោះមានដូចជា៖ ការអប់រំ និងការផ្សព្វផ្សាយអំពីសិទ្ធិអ្នកប្រើប្រាស់ និងការដោះស្រាយវិវាទជូនអ្នកប្រើប្រាស់។ ក្រៅពីនេះ ការចូលរួមរបស់ភាគីពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ក៏ជារឿងសំខាន់មួយដែរ ពិសេសស្ថាប័នជំនាញរបស់រដ្ឋ សមាគមអ្នកប្រើប្រាស់ និងពាណិជ្ជករឬអ្នកផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវាជាដើម។ ម៉្យាងវិញទៀត ស្ថាប័នអនុវត្តច្បាប់ការពារអ្នកប្រើប្រាស់គួរតែមានគោលនយោបាយ ឬគោលការណ៍ណែនាំផ្សេងៗដែលកំណត់អំពីទស្សនៈវិស័យ និងវិធីសាស្ត្រក្នុងការអនុវត្ត ការបណ្ដុះបណ្ដាលមន្ត្រីអនុវត្តច្បាប់ រួមទាំងការពិនិត្យឡើងវិញជាទៀងទាត់នូវទស្សនៈវិស័យនោះ ដែលគួរតែត្រូវបានផ្សព្វផ្សាយជាសាធារណៈ។ ស្ថាប័នអនុវត្តច្បាប់លើកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់គួរតែមានឧបករណ៍មួយចំនួន ដែលអាចប្រើប្រាស់ផ្នែកបច្ចេកទេសដើម្បីឆ្លើយតបឲ្យបានត្រឹមត្រូវនិងសមាមាត្រទៅនឹងការរំលោភបំពាននានាពីសំណាក់ធុរជន។ [12] ដោយឡែកច្បាប់ស្ដីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ជាលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តពិសេស និងថ្មីសន្លាងមួយសម្រាប់កម្ពុជា ហើយស្ថាប័នអនុវត្តច្បាប់នេះ ក៏ទើបតែត្រូវបានបង្កើតឡើងដែរ គឺគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ដែលអាចហៅកាត់បានថា គ.ជ.ក.ប។ ស្ថាប័ន គ.ជ.ក.ប ត្រូវបានដាក់ឲ្យដំណើរដោយប្រមុខរាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជាតាមអនុក្រឹត្យលេខ១៣៥ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី២៧ ខែសីហា ឆ្នាំ២០២០ ស្ដីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ និងសេចក្ដីសម្រេចលេខ៩៥ សសរ ចុះថ្ងៃទី១៣ ខែតុលា ឆ្នាំ២០២០ ស្ដីពីការតែងតាំងសមាសភាពនៃគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់។ នាថ្ងៃទី២៥ ខែវិច្ឆិកា ឆ្នាំ២០២០ ស្ថាប័នេះបានបើកកិច្ចប្រជុំលើកដំបូងរបស់ខ្លួន នៅទីស្ដីការក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម ក្រោមការដឹកនាំអង្គប្រជុំដោយរដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម និងសមាជិកពាក់ព័ន្ធផ្សេងទៀត ចំពោះគោលបំណងសំខាន់នៃកិច្ចប្រជុំនេះ គឺដើម្បីណែនាំអំពីសមាសភាពគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ គ.ជ.ក.ប ការពិនិត្យរបាយការណ៍ដែលដាក់ជូនដោយលេខាធិការដ្ឋាន និងកំណត់ផែនការសកម្មភាពរបស់ គ.ជ.ក.ប ដែលនឹងត្រូវអនុវត្តក្នុងបុព្វហេតុការពារសិទ្ធិ និងផលប្រយោជន៍របស់អ្នកប្រើប្រាស់នៅកម្ពុជា[13]។

---

[12] ASEAN, Consumer Protection Digests and Case Studies: A Policy Guide (Volume II) [ករណីសិក្សាលើកិច្ចពារអ្នកប្រើប្រាស់៖ គោលការណ៍ណែនាំ(ភាគ២)] (ASEAN Secretariat, 2015), 45-48។

[13] យោងតាមគេហទំព័រព័ត៌មានរបស់ក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម, https://news.moc.gov.kh/Home/Post?news=307 , បានចូលពិគ្រោះនៅម៉ោង១១ នាទី២៦ ថ្ងៃទី២៦ ខែឧសភា ឆ្នាំ២០២១។

ជំពូកទី២
សិទ្ធិរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ និងការទទួលខុសត្រូវ
របស់ធុរជនលើទំនិញឬសេវា

ជំពូកទី២

សិទ្ធិរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ និងការទទួលខុសត្រូវរបស់ធុរជនលើទំនិញឬសេវា

អ្នកប្រើប្រាស់គួរតែយល់ដឹងនូវសិទ្ធិដែលខ្លួនមានចំពោះទំនិញឬសេវា ហើយធុរកិច្ចជនក៏ត្រូវតែយល់ដឹងអំពីកាតព្វកិច្ច និងការទទួលខុសត្រូវរបស់ខ្លួនផងដែរ ពាក់ព័ន្ធនឹងទំនិញឬសេវា ដើម្បីជៀសវាងនូវការបំពានសិទ្ធិរបស់អ្នកប្រើប្រាស់។ ជំពូកនេះ យើងនឹងធ្វើការសិក្សាឈ្វេងយល់នូវចំណុចសំខាន់ៗមួយចំនួន ពាក់ព័ន្ធនឹងបញ្ហាដូចជា សិទ្ធិជាមូលដ្ឋានរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ទំនិញ ឬសេវា(២.១) កាតព្វកិច្ចជាទូទៅរបស់អ្នកផ្គត់ផ្គង់ទំនិញ ឬសេវា(២.២) ការទទួលខុសត្រូវលើសំណងព្យសនកម្ម ចំពោះវិការៈនៃទំនិញឬសេវា(២.៣) និងការទទួលខុសត្រូវផ្នែកព្រហ្មទណ្ឌរបស់ធុរជន(២.៤)។

២.១ សិទ្ធិជាមូលដ្ឋានរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ទំនិញ ឬសេវា

ការទទួលបាននូវសុខភាព និងសុខុមាលភាពល្អ ដោយអាចជៀសផុតពីផលិតផលក្លែងក្លាយ ហួសកាលបរិច្ឆេទកំណត់ ដែលនាំឲ្យប៉ះពាល់ដល់សុខភាពឬអាយុជីវិតអ្នកប្រើប្រាស់ គឺជាសិទ្ធិដែលធានាដោយរដ្ឋធម្មនុញ្ញនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា។ សិទ្ធិនេះ ជាផ្នែកមួយដ៏សំខាន់របស់ប្រជាពលរដ្ឋកម្ពុជាក្នុងនាមជាអ្នកប្រើប្រាស់ ដែលតម្រូវឲ្យប្រាកដថារាល់ទំនិញឬសេវាត្រូវតែមានគុណភាព និងសុវត្ថិភាព។ ការទទួលបានសុខភាពល្អ ក៏ជាសិទ្ធិរបស់បុគ្គលឯកជនទូទៅ ដែលមានកំណត់ក្នុងក្រមរដ្ឋប្បវេណីនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជាឆ្នាំ២០០៧ ផងដែរ។ នៅចំណុចខាងក្រោមនេះ យើងនឹងសិក្សាអំពីសិទ្ធិជាមូលដ្ឋានមួយចំនួនរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ដូចជា៖ សិទ្ធិទទួលបាននូវតម្រូវការចាំបាច់ចំពោះទំនិញ ឬសេវា(២.១.១) សិទ្ធិទទួលបានព័ត៌មាន និងការអប់រំពីទំនិញឬសេវា(២.១.២) សិទ្ធិក្នុងការជ្រើសរើសទំនិញឬសេវា(២.១.៣) សិទ្ធិទទួលបានសុវត្ថិភាពចំពោះទំនិញឬសេវា(២.១.៤) សិទ្ធិត្រូវទទួលបានការដឹងឮពីកង្វល់ និងការដោះស្រាយបណ្ដឹង(២.១.៥) សិទ្ធិទាមទារសំណងលើព្យសនកម្ម ដែលកើតពីទំនិញឬសេវា(២.១.៦)។

២.១.១ សិទ្ធិទទួលបាននូវតម្រូវការចាំបាច់ចំពោះទំនិញ ឬសេវា

អ្នកប្រើប្រាស់ទាំងអស់សុទ្ធតែមានតម្រូវការជាចាំបាច់ និងផ្អែកទៅតាមចំណង់ចំណូលចិត្តរបស់ខ្លួននូវប្រភេទទំនិញឬសេវា សម្រាប់ការបម្រើឲ្យជីវភាពរស់នៅប្រចាំថ្ងៃដូចជា ម្ហូបអាហារ ភេសជ្ជៈ សម្លៀកបំពាក់ ថ្នាំពេទ្យ ឬឧបករណ៍ថែទាំសុខភាព ទឹកស្អាតនិងមានអនាម័យល្អ ការអប់រំ ការស្នាក់នៅ ការលំហែកាយជាដើម។[14] រដ្ឋត្រូវធានាសម្រួលឲ្យមានការប្រកួតប្រជែងនៅលើទីផ្សារ រួមនឹងការបង្កើនឲ្យមានសង្វាក់ផលិតកម្មចំពោះទំនិញ ឬសេវាផ្សេងៗ ដើម្បីបំពេញសេចក្ដីត្រូវការជូនប្រជាពលរដ្ឋ ដែលជាអ្នកប្រើប្រាស់ឲ្យបានគ្រប់គ្រាន់តាមតម្រូវការរបស់ពួកគេ

[14] ACCP, Handbook on ASEAN Consumer Protection Laws and Regulations [សៀវភៅណែនាំស្ដីពី បទប្បញ្ញត្តិនិងច្បាប់ការពារអ្នកប្រើប្រាស់អាស៊ាន] (ASEAN Secretariat, 2018), 4។

ដោយពេលខ្លះ សូម្បីតែប្រជាពលរដ្ឋគ្មានលទ្ធភាពឬសមត្ថភាពក្នុងការទទួលបានតម្រូវទាំងនោះ ក៏រដ្ឋគួរត្រូវធានាផ្តល់ឲ្យផងដែរ។ បើយោងតាមទ្រឹស្តីម៉ាស្លូ(Maslow Theory) ដែលសិក្សាពីតម្រូវការរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ លោកម៉ាស្លូ(Maslow) គឺជាចិត្តវិទូដ៏ល្បីឈ្មោះមួយរូប ដោយបានមើលឃើញពីតម្រូវការទាំងប្រាំរបស់មនុស្ស ដែលរួមមាន៖

- តម្រូវការជីវសាស្ត្រ (Physiological Needs)
- តម្រូវការសុវត្ថិភាព (Safety Needs)
- តម្រូវការនៃសេចក្តីស្រឡាញ់ និងភាពជាកម្មសិទ្ធិ (Love and Belonging Needs)
- តម្រូវការនៃការគោរពឬទទួលស្គាល់ (Esteem Needs)
- តម្រូវការនៃភាពពិតរបស់ខ្លួន (Self-Actualization Needs)។

២.១.២ សិទ្ធិទទួលបានព័ត៌មាន និងការអប់រំពីទំនិញឬសេវា

សិទ្ធិទទួលបាននូវព័ត៌មាន និងការអប់រំពីទំនិញឬសេវា ត្រូវបានចាត់ទុកថាជាសិទ្ធិដ៏សំខាន់មួយរបស់អ្នកប្រើប្រាស់នៅទូទាំងពិភពលោក រួមទាំងកម្ពុជាផងដែរ។ សិទ្ធិទាំងនេះ អាចធានាបានថាអ្នកប្រើប្រាស់មានលទ្ធភាពថ្លឹងថ្លែងនូវភាពខុសគ្នារវាងទំនិញឬសេវាទាំងតម្លៃ និងគុណភាព ការងាយស្រួលក្នុងការប្រើប្រាស់ ជួយឲ្យងាយស្រួលក្នុងការសម្រេចចិត្តជ្រើសរើសផលិតផលណាមួយ រួមទាំងការការពារពីការក្លែងបន្លំ និងពីការបោកប្រាស់តាមការផ្សាយពាណិជ្ជកម្មផ្សេងៗ។[15] ចំពោះអត្ថន័យនៃសិទ្ធិទាំងពីរនេះវិញ អាចនាំឲ្យមានការភាន់ច្រឡំគ្នា ឬអាចត្រូវបានបកស្រាយបែបសទិសន័យ ដែលតាមពិតទៅសិទ្ធិទទួលបាននូវព័ត៌មាន និងសិទ្ធិទទួលបានការអប់រំអំពីទំនិញឬសេវា គឺមានអត្ថន័យខុសគ្នា។ ចំពោះ **សិទ្ធិទទួលបានព័ត៌មាន** សំដៅទៅលើការទទួលបាននូវទិន្នន័យចាំបាច់មួយចំនួនដែលទាក់ទងនឹងផលិតផលឬប្រតិបត្តិការជាក់លាក់ ដើម្បីធ្វើឲ្យអ្នកប្រើប្រាស់អាចសម្រេចចិត្តបានត្រឹមត្រូវថាទិញឬមិនទិញចំពោះទំនិញឬសេវាណាមួយ។ ជាទូទៅ អ្នកប្រើប្រាស់ត្រូវទទួលបាននូវព័ត៌មានជាភាសាខ្មែរចាំបាច់មួយចំនួនពាក់ព័ន្ធនឹងផលិតផលទំនិញឬសេវាដូចជា ឈ្មោះផលិតផល ម៉ាកឬសញ្ញាសម្គាល់ បញ្ជីឈ្មោះគ្រឿងផ្សំសម្រាប់ម្ហូបអាហារដែលវេចខ្ចប់ បរិមាណសុទ្ធនិងទម្ងន់ផលិតផល ឈ្មោះ និងអាសយដ្ឋានក្រុមហ៊ុនផលិត ប្រភពផលិតផល កាលបរិច្ឆេទផលិតនិងកាលបរិច្ឆេទផុតកំណត់ ការណែនាំក្នុងការរក្សាទុកផលិតផល ឬវិធីប្រើប្រាស់ជាដើម[16]។ ចំណែកឯ **ការអប់រំអ្នកប្រើប្រាស់** សំដៅទៅលើដំណើរការនៃការទទួលបាននូវចំណេះដឹង និងជំនាញក្នុងការវិនិច្ឆ័យទំនិញឬសេវាណាមួយ ដែលអ្នកប្រើប្រាស់គួរទិញ ឬមិនគួរទិញដោយផ្អែកតាមបទដ្ឋានគុណភាពនិងសុវត្ថិភាព។ ការអប់រំ និងផ្សព្វផ្សាយចំពោះផលិតផលដែលអាចឬនាំឲ្យប៉ះពាល់ដល់សុខភាពអ្នកប្រើប្រាស់ និងដើម្បីឲ្យអ្នកប្រើប្រាស់អាចយល់ដឹងពីផលប៉ះពាល់នេះដោយខ្លួនឯង គឺជាបញ្ហាដ៏សំខាន់ក្នុងកិច្ចការពារផលប្រយោជន៍ និង

[15] យោងតាមមាត្រា ៤ ត្រង់កថាខណ្ឌ៦ វាក្យខណ្ឌទី១ នៃច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ឆ្នាំ២០១៩។

[16] យោងតាមមាត្រា ៣ ត្រង់កថាខណ្ឌ១ នៃច្បាប់ស្តីពីការគ្រប់គ្រងគុណភាព សុវត្ថិភាពលើផលិតផលទំនិញនិងសេវា ឆ្នាំ២០០០។

សិទ្ធិទទួលបានការអប់រំរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ ដែលស្ថាប័នអនុវត្តច្បាប់ត្រូវធានាតាមរយៈការដាក់ចេញក្នុងផែនការយុទ្ធសាស្ត្រដូចជា ការចុះអប់រំឬបណ្តុះបណ្តាលអ្នកប្រើប្រាស់ដោយផ្ទាល់ ធ្វើការតាមដានចំពោះមន្ត្រីថ្នាក់ក្រោមលើការអនុវត្តកិច្ចការងារ និងការដាក់បញ្ចូលក្នុងកម្មវិធីសិក្សាគ្រប់កម្រិត។[17]

២.១.៣ សិទ្ធិក្នុងការជ្រើសរើសទំនិញ ឬសេវា

អ្នកប្រើប្រាស់ទាំងអស់ មានសិទ្ធិក្នុងការជ្រើសរើសនូវទំនិញឬសេវាណាមួយក្នុងការប្រកួតប្រជែងទាំងតម្លៃ និងគុណភាពទៅតាមចំណង់ចំណូលចិត្ត និងតម្រូវការរបស់ខ្លួនដោយសេរី។[18] ពាណិជ្ជករ ឬអ្នកផ្គត់ផ្គង់ទំនិញ ឬសេវាមិនអាចធ្វើការបង្ខិតបង្ខំទោះក្រោមរូបភាពណាក៏ដោយទៅលើអ្នកប្រើប្រាស់របស់ខ្លួន ក្នុងគោលបំណងដើម្បីឲ្យអ្នកប្រើប្រាស់ទិញ ឬជាវផលិតផលរបស់ពួកគេបានឡើយ។

២.១.៤ សិទ្ធិទទួលបានសុវត្ថិភាពចំពោះទំនិញ ឬសេវា

សិទ្ធិទទួលបានសុវត្ថិភាព ចំពោះផលិតផលទំនិញឬសេវាត្រូវបានធានាជូនអ្នកប្រើប្រាស់គ្រប់រូប។ សិទ្ធិនេះមានគោលដៅសំខាន់ គឺការការពារសុខភាពអ្នកប្រើប្រាស់ឲ្យជៀសផុតពីរាល់ផលិតផលណា ដែលបង្កឬអាចបង្កគ្រោះថ្នាក់ដល់អ្នកប្រើប្រាស់ ជាពិសេសផលិតផលម្ហូបអាហារដែលត្រូវបានចរាចរណ៍ទាំងក្នុងស្រុក និងក្រៅស្រុកដែលមានប្រើសារធាតុគីមីដើម្បីក្លែងបន្លំគុណភាព។ សម្រាប់ប្រទេសកម្ពុជា បានកំណត់អំពីកាតព្វកិច្ចមួយចំនួនចំពោះផលិតករ សេវាករ ពាណិជ្ជករ ឬអាជីវករទាំងឡាយដែលកំពុងធ្វើធុរកិច្ចឲ្យបញ្ជាក់បង្ហាញជាភាសាខ្មែរលើផលិតផលទំនិញនិងសេវារបស់ពួកគេអំពីធាតុផ្សំ វិធីប្រើប្រាស់ កាលបរិច្ឆេទផលិតផល រយៈពេលហួសកំណត់ប្រើប្រាស់ ការធ្វើប្រតិវេទន៍ រួមទាំងគោលការណ៍ផ្សេងៗទៀត ដើម្បីធានាសុវត្ថិភាពដល់ប្រជាពលរដ្ឋរបស់ខ្លួនដែលសុទ្ធតែជាអ្នកប្រើប្រាស់[19]។ ក្រៅពីនេះ រដ្ឋក៏ធានាឲ្យមានការបង្កើតស្ថាប័នត្រួតពិនិត្យនិងសម្របសម្រួលលើទំនិញផ្សេងៗតាំងពីផលិតកម្មរហូតដល់ការដាក់ឲ្យចរាចរណ៍ក្នុងទីផ្សារ ក៏ដូចជាការបង្កើតច្បាប់ស្តីពីសុវត្ថិភាពម្ហូបអាហារហើយដែលកំពុងស្ថិតក្នុងដំណាក់កាលសេចក្តីព្រាងនៅឡើយ។

២.១.៥ សិទ្ធិត្រូវទទួលបានការដឹងឮពីកង្វល់ និងការដោះស្រាយបណ្តឹង

នៅពេលអ្នកប្រើប្រាស់ជួបនូវបញ្ហាណាមួយពាក់ព័ន្ធនឹងទំនិញឬសេវាគ្មានគុណភាព សុវត្ថិភាពឬនាំឲ្យប៉ះពាល់សុខភាពអ្នកប្រើប្រាស់ ពួកគេមានសិទ្ធិឬត្រូវបានទទួលការដឹងឮពីកង្វល់ទាំងនោះ និងអាចទាមទារឲ្យមានការដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹង ដែលអ្នកប្រើប្រាស់បានដាក់ទៅស្ថាប័នមានសមត្ថកិច្ចឬបុគ្គលពាក់ព័ន្ធផ្សេងទៀត ឲ្យជួយដោះស្រាយ។ ជាទូទៅ មុនដំបូងអ្នកប្រើប្រាស់អាចស្វែងរកដំណោះស្រាយវិវាទរបស់ខ្លួនដោយទំនាក់ទំនងទៅកាន់

---

[17] Robin Simpson, The Manual on Consumer Protection [សៀវភៅណែនាំស្តីពី កិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់] (United Nations, 2016), 79។

[18] យោងតាមមាត្រា ៤ ត្រង់កថាខណ្ឌ៦ វាក្យខណ្ឌទី២ នៃច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ឆ្នាំ២០១៩។

[19] យោងតាមមាត្រា៣ មាត្រា៥ និងមាត្រា៦ នៃច្បាប់ស្តីពីការគ្រប់គ្រងគុណភាព សុវត្ថិភាពលើផលិតផលទំនិញនិងសេវា ឆ្នាំ២០០០។

ធុរជនផ្ទាល់ដើម្បីធ្វើការចរចា។ ការដោះស្រាយបែបនេះជាទម្រង់នៃការដោះស្រាយជម្លោះក្រៅប្រព័ន្ធតុលាការ ព្រោះថាការដោះស្រាយផ្ទៃក្នុងរវាងអ្នកប្រើប្រាស់ និងធុរជនមានភាពងាយស្រួលច្រើន ចំណេញទាំងពេលវេលា និងការធានាបាននូវផលប្រយោជន៍ដល់ភាគីទាំងសងខាង។ បន្ថែមពីនេះទៅទៀត អ្នកប្រើប្រាស់ក៏អាចស្វែងរកការដោះស្រាយជម្លោះក្រៅប្រព័ន្ធតុលាការជាច្រើនទៀតដូចជា ការផ្សះផ្សាឬសន្ទានកម្ម ការប្តឹងទៅអាជ្ញាធរមានសមត្ថកិច្ចជាដើម។ ទោះជាយ៉ាងនេះក្តី ប្រសិនបើការដោះស្រាយនៅតែគ្មានលទ្ធផលសមតាមបំណងរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ អ្នកប្រើប្រាស់អាចពឹងពាក់តុលាការមានសមត្ថកិច្ចឲ្យជួយដោះស្រាយបណ្តឹងរបស់ខ្លួនបាន។[20]

២.១.៦ សិទ្ធិទាមទារសំណងលើព្យសនកម្ម ដែលកើតពីទំនិញឬសេវា

គោលដៅ នៃការស្វែងរកការដោះស្រាយវិវាទរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ គឺការទាមទារឲ្យជួសជុលការខូចខាតដែលបណ្តាលមកពីទំនិញឬសេវាគ្មានគុណភាព និងសុវត្ថិភាព ដែលធ្វើឲ្យប៉ះពាល់ដល់សុខភាព ឬអាយុជីវិតរបស់អ្នកប្រើប្រាស់។ អ្នកប្រើប្រាស់ទាំងអស់ មានសិទ្ធិទាមទារសំណងលើព្យសនកម្ម បណ្តាលមកពីទំនិញឬសេវាដែលមានវិការៈ។ សិទ្ធិនេះជាសិទ្ធិមូលដ្ឋានមួយរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ ដោយអ្នកប្រើប្រាស់អាចធ្វើការទាមទារសំណងការខូចខាត នៅពេលដែលខ្លួនយល់ថាត្រូវបានគេរំលោភបំពានសិទ្ធិ ដោយផ្អែកលើកិច្ចសន្យា បទប្បញ្ញត្តិដោយឡែក ឬដោយផ្អែកលើអំពើអនីត្យានុកូលពីសំណាក់ធុរជន។[21] យោងតាមមាត្រា ៧៥១ នៃក្រមរដ្ឋប្បវេណីព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជាឆ្នាំ២០០៧ បានកំណត់អំពីការទទួលខុសត្រូវលើសំណងការខូចខាតរបស់ផលិតករចំពោះផលិតផលរបស់ខ្លួនដែលនាំឲ្យមានគ្រោះថ្នាក់មិនសមហេតុផលដល់អ្នកដទៃ។

២.២ ភាតព្វកិច្ចជាទូទៅរបស់អ្នកផ្គត់ផ្គង់ទំនិញ ឬសេវា

ដើម្បីធានាបានថាការធ្វើធុរកិច្ចរវាងពាណិជ្ជករឬអាជីវករ និងអ្នកប្រើប្រាស់ប្រកបដោយទំនុកចិត្ត និងភាពស្មើគ្នានៅលើទីផ្សារ គេត្រូវកំណត់នូវការរឹតត្បិត ការហាមឃាត់ ឬកាតព្វកិច្ចនិងការទទួលខុសត្រូវមួយចំនួនក្នុងសកម្មភាពពាណិជ្ជកម្មដែលប្រព្រឹត្តដោយធុរជន ក្នុងគោលបំណងដើម្បីការពារសិទ្ធិ និងផលប្រយោជន៍របស់អ្នកប្រើប្រាស់ ដែលរួមមាន៖ អំពើមិនស្មោះត្រង់ ឬមិនសុចរិតក្នុងធុរកិច្ច(២.២.១) ការអនុវត្តមិនស្មោះត្រង់ ឬមិនសុចរិតនៅលើទីផ្សារ(២.២.២) និងស្តង់ដានៃព័ត៌មានលើទំនិញឬសេវា(២.២.៣)។

២.២.១ ការហាមឃាត់ចំពោះអំពើមិនស្មោះត្រង់ ឬមិនសុចរិតក្នុងធុរកិច្ច

សិទ្ធិ និងផលប្រយោជន៍របស់អ្នកប្រើប្រាស់ ពិសេសពាក់ព័ន្ធនឹងគុណភាព សុវត្ថិភាពនៃទំនិញឬសេវា រួមនឹងការខាតបង់ផ្នែកសេដ្ឋកិច្ច ដោយហេតុថាចេះតែមានអំពើមិនស្មោះត្រង់ឬមិនសមហេតុផលនៅលើទីផ្សារបានកើតឡើងពីសំណាក់ធុរជន ស្របពេលដែលអ្នកប្រើប្រាស់មិនទាន់បានយល់ច្បាស់អំពីសិទ្ធិរបស់ខ្លួនប្រឆាំងចំពោះ

[20] យោងតាមមាត្រា៤ ត្រង់កថាខណ្ឌ៦ វាក្យខណ្ឌទី៣និងមាត្រា៣៩ នៃច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ឆ្នាំ២០១៩។

[21] យោងតាមមាត្រា៤ ត្រង់កថាខណ្ឌ៦ វាក្យខណ្ឌទី៤ នៃច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ឆ្នាំ២០១៩។

អំពើមិនស្មោះត្រង់ឬមិនសុចរិត ដែលកំពុងតែត្រូវបានអនុវត្តដោយធុរជនមួយចំនួននោះ។ អំពើទាំងនោះអាចជាការបំភាន់ឬបោកបញ្ឆោតទៅដល់អ្នកប្រើប្រាស់ ហើយធ្វើឲ្យអ្នកប្រើប្រាស់បាត់បង់នូវផលប្រយោជន៍របស់ខ្លួនទោះបីជាធុរជនមានចេតនាឬគ្មានចេតនាក៏ដោយ។ **អំពើមិនស្មោះត្រង់** ឬគេអាចហៅម្យ៉ាងទៀតថាជា **អំពើមិនសុចរិត** (Unfair Act) សំដៅទៅដល់អំពើណាមួយរបស់បុគ្គលនៅក្នុងធុរកិច្ចដែលអាចបំភាន់ ឬបោកបញ្ឆោតអ្នកប្រើប្រាស់ទោះបីជាអំពើនោះធ្វើដោយចេតនាឬអចេតនា ដូចដែលបានរៀបរាប់ខាងក្រោម៖

- ទង្វើ ឬអំណះអំណាងទាំងឡាយដូចជា ការផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម ការជំរុញការលក់ និងអំណះអំណាងផ្សេងទៀត
- ការធ្វើឲ្យអ្នកប្រើប្រាស់មានការភាន់ច្រឡំអំពីថ្លៃ តម្លៃ ឬគុណភាពនៃទំនិញឬសេវា។ បុគ្គលក្នុងធុរកិច្ចមិនអាចពឹងផ្អែកទៅលើការបោះពុម្ពអក្សរ និងស្លាកសញ្ញាតូចៗពិបាកមើល និងការអះអាងការពារខ្លួននិងមានលក្ខណៈធ្វើឲ្យមានភាពភាន់ច្រឡំ ដើម្បីឲ្យរួចផុតពីការទទួលខុសត្រូវ
- ការមិនបង្ហាញដល់អ្នកប្រើប្រាស់នូវការសន្យា ការរំពឹងទុក និងព័ត៌មានដែលពាក់ព័ន្ធ
- ទាញអត្ថប្រយោជន៍ពីអ្នកប្រើប្រាស់ ប្រសិនបើអ្នកផ្គត់ផ្គង់ដឹងថាអ្នកប្រើប្រាស់មិនស្ថិតក្នុងជំហរអាចការពារផលប្រយោជន៍របស់ខ្លួនបាន ឬមិនមានសមត្ថភាពយល់ដឹងពីទំនិញឬសេវាដូចជា ចរិតលក្ខណៈ ប្រភេទ ភាសា អានុភាពនៃប្រតិបត្តិការ ឬបញ្ហានានាដែលទាក់ទងនឹងប្រតិបត្តិការនោះ ឬ
- អំពើផ្សេងទៀតដែលអាចកំណត់ដោយប្រកាសក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម។[22]

ជាទូទៅ អំពើមិនស្មោះត្រង់ឬមិនសុចរិតក្នុងធុរកិច្ចអាចជា ការក្លែងបន្លំឬបោកបញ្ឆោត ការអះអាងដោយបំភាន់និងការគាបសង្កត់ឬការរំលោភបំពានផ្សេងទៀតប្រឆាំងនឹងអ្នកប្រើប្រាស់ត្រូវបានហាមឃាត់។ ធុរជនមិនត្រូវប្រព្រឹត្តឬមិនត្រូវពាក់ព័ន្ធនឹងអំពើមិនសុចរិតដែលអនុវត្តចំពោះទំនិញឬសេវានោះទេ ជាពិសេសលើប្រភេទ ដំណើរការផលិត ចរិតលក្ខណៈ ភាពសមតាមបំណង បរិមាណ រង្វាស់រង្វាល់ ក្រិតខ្នាត ស្តង់ដាឬគុណភាពនៃទំនិញ រួមទាំងប្រភេទ ស្តង់ដា ចរិតលក្ខណៈ ភាពសមតាមបំណង ទំហំ ឬគុណភាពនៃសេវា។ ជាងនេះទៅទៀត ធុរជនមិនត្រូវធ្វើការផ្គត់ផ្គង់ឬជំរុញការប្រើប្រាស់ទំនិញឬសេវា ដោយប្រើការអះអាងដោយបំភាន់ថាទំនិញឬសេវានោះ មានលក្ខណៈពិសេសដោយឡែក ព្រោះដោយសារធ្លាប់មានប្រវត្តិនៃប្រើប្រាស់ពីមុន ឬក៏ធ្លាប់ត្រូវបានប្រើប្រាស់ដោយបុគ្គលមានកេរ្តិ៍ឈ្មោះល្បីៗ ឬអ្នកជំនាញណាមួយ ឬរួមទាំងការបញ្ចូលនូវការធានារ៉ាប់រង សំណងទូទាត់ ឬដំណោះស្រាយសិទ្ធិផ្សេងៗជូនអ្នកប្រើប្រាស់ ដែលការអះអាងទាំងនោះសុទ្ធតែជាការបោកបញ្ឆោត ឬខុសពីការពិត។ ក្រៅពីនេះ ការមិនអើពើក្នុងសកម្មភាពណាមួយពាក់ព័ន្ធនឹងទំនិញឬសេវា រួមទាំងការគ្រប់គ្រងឬការដឹកនាំធុរកិច្ច គេក៏អាចចាត់ទុកថាជាអំពើមិនសុចរិត ឬអំពើមិនស្មោះត្រង់ក្នុងទីផ្សារបានផងដែរ។

[22] យោងតាមមាត្រា៤ ត្រង់កថាខណ្ឌ១៨ នៃច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ឆ្នាំ២០១៩។

២.២.២ ការអនុវត្តមិនស្មោះត្រង់ ឬមិនសុចរិតនៅលើទីផ្សារ

មានប្រទេសជាច្រើនមិនថាតែនៅប្រទេសកម្ពុជាទេ ដែលមិនអនុញ្ញាតឲ្យធុរជនប្រព្រឹត្តអំពើមិនស្មោះត្រង់នៅលើទីផ្សារ ព្រោះដើម្បីធានាឲ្យបានកិច្ចការពារសិទ្ធិ និងផលប្រយោជន៍របស់អ្នកប្រើប្រាស់។ នៅត្រង់ចំណុចនេះ យើងនឹងផ្តោតជាសំខាន់ទៅលើការពិភាក្សានូវចំណុចមួយចំនួនដូចជា៖ និយមន័យ(២.២.២.១) និង ប្រភេទនៃការអនុវត្តមិនសុចរិត(២.២.២.២)។

២.២.២.១ និយមន័យ

ការអនុវត្តមិនស្មោះត្រង់ ឬអំពើមិនសុចរិតនៅលើទីផ្សារ សំដៅដល់សកម្មភាពដោយផ្ទាល់របស់ធុរជនដែលអនុវត្តលើទីផ្សារអាចមានលក្ខណៈជាការបោកបញ្ឆោត ក្លែងបន្លំឬមិនសមហេតុផលផ្សេងទៀតដើម្បីទទួលបានផលប្រយោជន៍ឬផលចំណេញ ហើយនាំឲ្យខូចប្រយោជន៍អ្នកប្រើប្រាស់ និងជាទូទៅសកម្មភាពទាំងនោះត្រូវបានហាមឃាត់ដោយច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ និងបទប្បញ្ញត្តិពាក់ព័ន្ធផ្សេងទៀត។

២.២.២.២ ប្រភេទ នៃការអនុវត្តមិនសុចរិត

ការអនុវត្តមិនស្មោះត្រង់ឬមិនសុចរិត មិនមានការកំណត់ប្រភេទឲ្យបានច្បាស់លាស់នោះទេ ដោយគេអនុញ្ញាតឲ្យរដ្ឋជាអ្នកកំណត់នៅក្នុងឧបករណ៍ច្បាប់ការពារអ្នកប្រើប្រាស់នូវការហាមឃាត់ខ្លះ ដែលមានលក្ខណៈមិនសមហេតុផលកំពុងត្រូវបានអនុវត្តដោយធុរជន។ ការអនុវត្តមិនសុចរិតអាចមានលក្ខណៈ និងអាចបែងចែកជាចំណុចជាច្រើនដូចជា ការលក់ដោយមិនសុចរិត ការសន្យាផ្តល់ជាអំណោយនិងរង្វាន់ ការផ្សាយពាណិជ្ជកម្មជានុយការលក់អូសទាញដោយមិនសុចរិតឬការជំរុញការលក់ ការទាមទារឬការទទួលយកការទូទាត់ដោយគ្មានចេតនាផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវាតាមការបញ្ជាទិញ ការបង្ខិតបង្ខំដោយកម្លាំងនិងគំរាមតាមផ្លូវចិត្ត គម្រោងលក់បែបពីរ៉ាមីដ ការលក់ទំនិញដែលមានភ្ជាប់សេចក្តីបរិយាយពាណិជ្ជកម្មមិនពិត ការអះអាងដែលមិនពិតឬដែលបំភាន់អំពីសកម្មភាពធុរកិច្ច ការរំលោភបំពានលក្ខខណ្ឌនៅក្នុងកិច្ចសន្យាជាដើម។

ក. ការលក់ដោយមិនសុចរិត

ក្នុងសកម្មភាពធុរកិច្ចអ្នកផ្គត់ផ្គង់មិនត្រូវធ្វើការលក់ទំនិញឬសេវា ដែលនាំឲ្យអ្នកប្រើប្រាស់ទិញយទៅដោយភាន់ច្រឡំនោះទេ។[23] សកម្មភាពលក់របស់អ្នកផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវា ដែលអាចនាំឲ្យអ្នកប្រើប្រាស់មានការភាន់ច្រឡំក្នុងការទិញមានដូចជា លក្ខណៈធម្មជាតិរបស់ទំនិញឬសេវា ដំណើរការផលិត លក្ខណៈសមស្របសម្រាប់គោលបំណងឬចំណង់ចំណូលចិត្តអ្នកប្រើប្រាស់ បរិមាណនៃទំនិញ ឬលក្ខណៈផ្សេងៗទៀត។

ខ. ការសន្យាផ្តល់ជាអំណោយនិងរង្វាន់

ធុរជនមិនត្រូវធ្វើការសន្យាណាមួយក្នុងការផ្តល់ជាអំណោយ រង្វាន់ ឬវត្ថុមានតម្លៃផ្សេងទៀតដោយឥតគិត

[23] យោងតាមមាត្រា១៣ នៃច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ឆ្នាំ២០១៩។

ថ្លៃក្នុងចេតនាបោកប្រាស់ ឬភូតកុហកដល់អ្នកប្រើប្រាស់ទៅលើការផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវានោះឡើយ។[24] ត្រង់ចំណុច នេះមានន័យថា ធុរជនមិនត្រូវធ្វើការសន្យាណាមួយដែលផ្ទុយពីការពិតចំពោះការផ្តល់ជាអំណោយឬរង្វាន់ទៅឲ្យអ្នក ប្រើប្រាស់ដូចជា ការសន្យាផ្តល់រង្វាន់ជាចំនួនប្រាក់ជាក់លាក់ប្រសិនបើអ្នកប្រើប្រាស់ទិញនូវទំនិញឬសេវាណាមួយ របស់ហាងខ្លួន ប៉ុន្តែជាក់ស្តែងប្រាក់ដែលបានសន្យានោះមិនមាន ឬមានមិនគ្រប់ដូចការសន្យានោះទេ។

គ. ការផ្សាយពាណិជ្ជកម្មជានុយ

បុគ្គលទាំងឡាយមិនត្រូវធ្វើការផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម ដើម្បីផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវាក្នុងថ្លៃជាក់លាក់ណាមួយ ដែលបុគ្គលនោះគ្មានបំណងនឹងផ្គត់ផ្គង់ ឬគ្មានមូលដ្ឋានសមស្របដែលអាចជឿជាក់បានថា បុគ្គលនោះអាចផ្គត់ផ្គង់ បានតាមថ្លៃដែលបានផ្សាយ ហើយប្រសិនបើផ្សាយពណិជ្ជកម្មទំនិញឬសេវាក្នុងថ្លៃជាក់លាក់ណាមួយ ត្រូវតែផ្គត់ ផ្គង់ទំនិញឬសេវានោះតាមថ្លៃដែលបានផ្សាយពាណិជ្ជកម្មនោះ ក្នុងរយៈពេលកំណត់ណាមួយ រួមទាំងកម្រិត បរិមាណសមរម្យ។ ក្នុងករណីដែលមានបណ្តឹង ឬការតវ៉ាពីអ្នកប្រើប្រាស់ចំពោះបុគ្គលណាមួយពាក់ព័ន្ធនឹងការមិន បានផ្តល់ទំនិញឬសេវាទៅឲ្យអ្នកប្រើប្រាស់ ធុរជនឬបុគ្គលនោះអាចការពារខ្លួនបានប្រសិនបើគាត់បានបង្ហាញយ៉ាង ច្បាស់ថា បានផ្តល់ការផ្គត់ផ្គង់ឬឲ្យបុគ្គលផ្សេងទៀតដែលទទួលសិទ្ធិផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវា ដែលបានផ្សព្វផ្សាយ ពាណិជ្ជកម្មដល់អ្នកប្រើប្រាស់ជំនួសគាត់វិញក្នុងរយៈពេលកំណត់ណាមួយ ក្នុងបរិមាណកំណត់ណាមួយ និងក្នុង ថ្ងៃដូចដែលបានផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម ហើយដែលការផ្គត់ផ្គង់នោះត្រូវបានយល់ព្រមពីអ្នកប្រើប្រាស់ផងដែរ។ ក្រៅពីនេះ ធុរជនក៏អាចអះអាង ឬបង្ហាញថាខ្លួនបានផ្តល់ការផ្គត់ផ្គង់ភ្លាមៗ ឬឲ្យទៅបុគ្គលផ្សេងទៀត ដែលទទួលសិទ្ធិផ្គត់ផ្គង់ ជំនួសគាត់ក្នុងកំឡុងពេលកំណត់មួយជូនដល់អ្នកប្រើប្រាស់ចំពោះទំនិញឬសេវា ដែលសមមូលទាំងបរិមាណទាំង ថ្លៃដូចដែលបានផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម ហើយការផ្គត់ផ្គង់នោះក៏ត្រូវមានការយល់ព្រមពីអ្នកប្រើប្រាស់។[25]

ឃ. ការលក់អូសទាញដោយមិនសុចរិត ឬការជំរុញការលក់

ការលក់អូសទាញដោយមិនសុចរិត ឬគេអាចហៅម៉្យាងទៀតជាការជំរុញការលក់ សំដៅដល់ការលក់ទាក់ ទាញឬជំរុញអ្នកទិញណាម្នាក់ឲ្យទិញទំនិញ ឬសេវាដោយផ្អែកលើលក្ខខណ្ឌថាអ្នកទិញនោះនឹងទទួលបានប្រាក់ រង្វាន់ ប្រាក់កម្រៃជើងសារឬអត្ថប្រយោជន៍ដទៃទៀតជាថ្នូរនឹងការផ្តល់ឈ្មោះអតិថិជនសក្តានុពលឬម៉្យាងទៀតជួយ ដល់បុគ្គលនោះក្នុងការបញ្ចុះបញ្ចូលឬអូសទាញអ្នកទិញឬអ្នកប្រើប្រាស់ផ្សេងទៀត ដើម្បីទទួលបានកម្រៃជើងសារឬ ការបញ្ចុះថ្លៃទំនិញ ឬបង្កើតនូវព្រឹត្តិការណ៍ផ្សេងទៀត អូសទាញអ្នកទិញផ្សេងទៀតឲ្យមកទិញទំនិញតាមការបញ្ចុះ បញ្ចូលរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ដំបូងមែន ក្រោយមកអតិថិជនសក្តានុពលនោះពិតជាបានមកទិញទំនិញឬសេវាតាមការ បញ្ចុះបញ្ចូលរបស់អ្នកទិញឬអ្នកប្រើប្រាស់ដំបូងមែន ប៉ុន្តែលក្ខខណ្ឌទាំងនោះមិនត្រូវបានបំពេញដោយអ្នកលក់

[24] យោងតាមមាត្រា១៤ នៃច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ឆ្នាំ២០១៩។

[25] យោងតាមមាត្រា១៥ នៃច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ឆ្នាំ២០១៩។

ទំនិញឬសេវាឡើយ។[26] ការលក់អូសទាញដោយមិនសុចរិត ឬការជំរុញការលក់ ដែលយើងធ្លាប់តែឮនោះ គឺជាសកម្មភាពមួយដែលខុសនឹងច្បាប់ការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ហើយធុរជនមិនត្រូវប្រព្រឹត្តនូវសកម្មភាពបែបនេះទេ។

ង. ការទាមទារឬការទទួលយកការទូទាត់ដោយគ្មានចេតនាផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវាតាមការបញ្ជាទិញ

ជាទូទៅធុរជនឬអ្នកផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវា មិនត្រូវទាមទារ ឬទទួលយកនូវការទូទាត់ឬតម្លៃតបស្នងដទៃទៀត ប្រសិនបើអ្នកផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវាមិនមានបំណងផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវាតាមការបញ្ជាទិញ ឬមានបំណងផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវាដែលខុសពីទំនិញឬសេវាតាមការបញ្ជាទិញ ឬមិនមានមូលហេតុសមហេតុផល ដើម្បីបញ្ជាក់ថាអ្នកផ្គត់ផ្គង់នោះ អាចផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវាបានក្នុងរយៈពេលកំណត់ឬក្នុងរយៈពេលសមស្របតាមការបញ្ជាទិញ។[27] ត្រង់ចំណុចនេះ មានន័យថាអ្នកផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវាទាំងឡាយក្នុងព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជាត្រូវផ្គត់ផ្គង់ចំពោះទំនិញឬសេវាណាដែលខ្លួនចង់ផ្គត់ផ្គង់តែប៉ុណ្ណោះ ជៀសវាងរាល់ការធ្វើសកម្មភាពដែលនាំឲ្យអ្នកប្រើប្រាស់យល់ច្រឡំថាអ្នកផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវាមានបំណងផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវា ដោយហេតុខ្លួនចង់ទាក់ទាញចំណាប់អារម្មណ៍ ឬផលប្រយោជន៍ណាមួយពីអ្នកប្រើប្រាស់។

ច. ការបង្ខិតបង្ខំដោយកម្លាំងនិងគំរាមតាមផ្លូវចិត្ត

ការបង្ខិតបង្ខំ ឬការគំរាមទោះប្រព្រឹត្តក្រោមរូបភាពណាក៏ដោយត្រូវបានហាមឃាត់ ធុរជនឬអ្នកផ្គត់ផ្គង់ទំនិញមិនត្រូវធ្វើអំពើណាមួយដែលនាំឲ្យអ្នកប្រើប្រាស់ខ្វះការពិចារណា ឬគ្មានសមត្ថភាពពេញលេញក្នុងការយល់ដឹងចំពោះទំនិញឬសេវា ដែលខ្លួនមានបំណងផ្គត់ផ្គង់ឡើយ។ ការហាមឃាត់បែបនេះ គឺជាផ្នែកមួយដើម្បីការពារសិទ្ធិនិងផលប្រយោជន៍ជូនអ្នកប្រើប្រាស់ដែលកើតពីការរំលោភបំពាននៅក្នុងទីផ្សារ។[28] ប៉ុន្តែទោះជាយ៉ាងនេះក្តី អ្នកប្រើប្រាស់នូវតែអាចរំលាយកិច្ចសន្យាទិញលក់វិញបាន ប្រសិនបើរកឃើញថាមានការបង្ខិតបង្ខំបែបនេះមែនទៅលើអ្នកប្រើប្រាស់។

ឆ. គម្រោងលក់បែបពីរ៉ាមីដ ឬគម្រោងសាជីជ្រុង

ច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ត្រង់មាត្រា២០ ចែងថា "បុគ្គលណាមួយមិនត្រូវជំរុញឬប្រតិបត្តិគម្រោងលក់បែបពីរ៉ាមីដឡើយ។ គម្រោងលក់បែបពីរ៉ាមីដ គឺជាគម្រោងដែល៖

១. ផ្តល់ការផ្គត់ផ្គង់ទំនិញនិង/ឬសេវាដើម្បីទទួលបានប្រាក់រង្វាន់ឬតម្លៃតបស្នងមកវិញ និង

២.បង្កើតឱកាសលក់ទិញ ឱកាសវិនិយោគមួយដល់អ្នកចូលរួមជាច្រើនជាលក្ខណៈបុគ្គល ឬតាមរយៈភ្នាក់ងារដែលមិនមែនជាការបង្កើតឱកាសលក់ទិញទំនិញឬសេវាពិតប្រាកដ និង

[26] យោងតាមមាត្រា១៦ នៃច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ឆ្នាំ២០១៩។

[27] យោងតាមមាត្រា១៧ នៃច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ឆ្នាំ២០១៩។

[28] យោងតាមមាត្រា១៩ នៃច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ឆ្នាំ២០១៩។

៣. គម្រោងនេះមានលក្ខណៈមិនសុចរិតចំពោះអ្នកចូលរួមជាច្រើនពីព្រោះ៖

- ប្រាក់រង្វាន់ឬតម្លៃតបស្នងរបស់អ្នកចូលរួមទាំងនោះគឺពឹងផ្អែកលើការជ្រើសរើសអ្នកចូលរួមបន្ថែម
- អ្នកចូលរួមថ្មីមិនអាចរកអ្នកចូលរួមបន្ថែមទៀតបាន”។

គម្រោងលក់បែបពីរ៉ាមីដ អាចស្វែងរកប្រាក់បានដោយការជ្រើសរើសសមាជិកបន្ថែមជាជាងការលក់នូវរាល់ផលិតផលទំនិញឬសេវាជាក់ស្តែង។ ទោះបីជាគម្រោងទាំងនេះដំណើរការដោយការចូលជាសមាជិកថ្មី ហើយធ្វើការទូទាត់ប្រាក់សម្រាប់សមាជិកថ្មីនោះដែលត្រូវបង់ រួមទាំងការចំណាយផ្សេងទៀតដើម្បីចូលជាសមាជិកបាន។

ជ. ការលក់ទំនិញដែលមានភ្ជាប់សេចក្តីបរិយាយពាណិជ្ជកម្មមិនពិត

ការលក់ទំនិញដែលមានភ្ជាប់សេចក្តីបរិយាយពាណិជ្ជកម្មមិនពិត ជាទូទៅត្រូវបានហាមឃាត់ដោយច្បាប់និងបទប្បញ្ញត្តិពាក់ព័ន្ធ។ មាត្រា២១ នៃច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ឆ្នាំ២០១៩ បានកំណត់ពីការហាមឃាត់នេះទៅលើប្រភេទទំនិញដែលដេរ សង្កត់ពុម្ពពីលើ បញ្ចូល ភ្ជាប់ឬបិទពីលើទំនិញ ឬបង្ហាញលើគម្រប លើស្លាក លើបំពង់ លើស្រោមសំបកវេចខ្ចប់ឬលើទំនិញ។ សេចក្តីបរិយាយពាណិជ្ជកម្ម សំដៅដល់ការបង្ហាញឬការបរិយាយអំពីទំនិញ រួមមាន បរិមាណឬទំហំ របៀបបង្កើតឬផលិត សារធាតុដែលប្រើប្រាស់សម្រាប់ផលិត ពេលវេលាផលិត ភាពសមតាមបំណង ភាពមាំ មុខងារ លក្ខណៈឬភាពត្រឹមត្រូវ និងចរិតលក្ខណៈនៃរូបរាងដែលជាប់នឹងទំនិញ លើកលែងការបញ្ចូលម៉ាកឬពាណិជ្ជនាម[29]។ ចំណែកឯ សេចក្តីបរិយាយពាណិជ្ជកម្មមិនពិត គឺជាសេចក្តីបរិយាយដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬការជំរុញការផ្គត់ផ្គង់ទំនិញតាមគ្រប់មធ្យោបាយ ឬការប្រើប្រាស់ទំនិញដែលត្រូវបានចាត់ទុកថាមិនពិត។

ឈ. ការអះអាងដែលមិនពិតឬដែលបំភាន់អំពីសកម្មភាពធុរកិច្ច

យើងបានដឹងនៅចំណុចខាងលើរួចមកហើយថា ការអះអាងដែលមិនពិតឬដោយបំភាន់ គឺជាប្រភេទសកម្មភាព ដែលធុរជនកំពុងធ្វើធុរកិច្ចណាមួយបានធ្វើឲ្យអ្នកប្រើប្រាស់មានការភាន់ច្រឡំថាទំនិញឬសេវាណាមួយពិត ប៉ុន្តែជាក់ស្តែងវាមិនពិតនោះទេពាក់ព័ន្ធទៅនឹងការទទួលបានប្រាក់ចំណេញ ហានិភ័យ ឬសារៈសំខាន់ផ្សេងៗទៀតក្នុងសកម្មភាពធុរកិច្ចដែលធុរជនបានអះអាងថាបុគ្គលផ្សេងទៀត អាចធ្វើសកម្មភាពធុរកិច្ចនោះបានពីទីលំនៅរបស់ខ្លួន។ បន្ថែមពីនេះធុរជនមិនត្រូវធ្វើការអះអាងដែលមិនពិតឬបំភាន់លើចំណុចសំខាន់ៗទាក់ទងនឹងការទទួលបានចំណេញ ហានិភ័យ ឬសារៈសំខាន់ដទៃទៀតនៃសកម្មភាពធុរកិច្ចណាមួយដែលបុគ្គលនោះអញ្ជើញបុគ្គលដទៃទៀតតាមរយៈការផ្សាយពាណិជ្ជកម្មឬតាមមធ្យោបាយផ្សេងឲ្យចូលរួម ហើយដែលតម្រូវឲ្យមានការចូលរួមបំពេញ

[29] យោងតាមមាត្រា៤ ត្រង់កថាខណ្ឌ១៧ នៃច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ឆ្នាំ២០១៩។

ការងារដោយបុគ្គលដទៃទៀត ឬការវិនិយោគជាប្រាក់ និងការចូលរួមបំពេញការងារដោយបុគ្គលដែលទាក់ទងនឹងការវិនិយោគនោះ។[30]

៣. ការរំលោភបំពានលក្ខខណ្ឌនៅក្នុងកិច្ចសន្យា

មានករណីខ្លះអ្នកប្រើប្រាស់អាចមានការរំលោភបំពានក្នុងពេលបង្កើតកិច្ចសន្យាសម្រាប់ការផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវា ហេតុនេះហើយច្បាប់និងបទប្បញ្ញត្តិពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់គួរបង្កើតនូវលក្ខខណ្ឌអប្បបរមាមួយចំនួនក្នុងការបង្កើតកិច្ចសន្យារវាងអ្នកប្រើប្រាស់និងធុរជន រួមទាំងការមោឃភាពចំពោះកិច្ចសន្យាណាដែលរងការរំលោភបំពាន។ ការរំលោភបំពានលក្ខខណ្ឌក្នុងការបង្កើតកិច្ចសន្យាផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវា ក៏អាចត្រូវបានចាត់ទុកជាការអនុវត្តមិនសុចរិត ឬមិនសមហេតុផលផងដែរនៅលើទីផ្សារ។[31]

២.២.៣ ភាពអនុលោមតាមស្តង់ដាចំពោះផលិតផលទំនិញឬសេវា

ស្តង់ដា គឺជាពាក្យកម្ចីមកពីភាសាបារាំង (Standard) មានន័យថាជា និយាមឬបទដ្ឋាន។ ឧទាហរណ៍ថា ការសិក្សានេះគ្មានស្តង់ដាឬមិនស្របតាមនិយាមឬក្បួនខ្នាតទូទៅនៃប្រទេសជាច្រើន ឬអាចថាគុណភាពអន់ជាងគេ របៀបបង្រៀនមិនច្បាស់លាស់ ឬការដឹកនាំគ្មានស្តង់ដា គឺជាការដឹកនាំដោយគ្មានការគោរពតាមនូវក្បួនខ្នាតអ្វីៗទាំងអស់។[32] ដោយឡែក មាត្រា៣ថ្មី នៃច្បាប់ស្តីពីវិសោធនកម្មនៃច្បាប់ស្តីពីស្តង់ដារកម្ពុជា ឆ្នាំ២០១៨ ក៏បានកំណត់ពីនិយមន័យនៃពាក្យ **ស្តង់ដា** សំដៅដល់ឯកសារដែលត្រូវបានអនុម័តដោយស្ថាប័នមានសមត្ថកិច្ច (Recognized body) សម្រាប់ការប្រើប្រាស់ជាទូទៅ និងបន្តបន្ទាប់ដែលជាវិធាន គោលការណ៍ណែនាំឬចរិតលក្ខណៈសម្រាប់ផលិតផលឬដំណើរការពាក់ព័ន្ធនិងវិធីសាស្ត្រផលិតកម្ម ដែលអនុលោមមិនមានលក្ខណៈតម្រូវឲ្យអនុវត្តនោះទេ។ ពាក្យស្តង់ដានេះ អាចរួមបញ្ចូលឬប្រើប្រាស់សម្រាប់តែការតម្រូវផ្នែកវាក្យសព្ទ និមិត្តសញ្ញា ការវេចខ្ចប់ ការធ្វើសញ្ញាសម្គាល់ឬការធ្វើស្លាកសញ្ញាដែលអនុវត្តទៅលើផលិតផល ដំណើរការឬវិធីសាស្ត្រផលិតកម្ម។ នៅចំណុចនេះ យើងនឹងសិក្សាពី បទដ្ឋានព័ត៌មានលើទំនិញឬសេវា(២.២.៣.១) សុវត្ថិភាពម្ហូបអាហារ(២.២.៣.២)។

២.២.៣.១ បទដ្ឋានព័ត៌មានលើទំនិញ ឬសេវា

បទដ្ឋានព័ត៌មានសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់ពិតជាមានសារៈសំខាន់ដល់អ្នកប្រើប្រាស់ទាំងឡាយនៅក្នុងព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា ដោយវាត្រូវបានធានាថាសិទ្ធិ និងផលប្រយោជន៍របស់អ្នកប្រើប្រាស់ត្រូវបានការពារ ពិសេសសិទ្ធិក្នុងការជ្រើសរើសទំនិញឬសេវាប្រកបដោយគុណភាព និងសុវត្ថិភាពក្នុងកំលុងពេលប្រើប្រាស់ផលិតផល។ ធុរជន

---

[30] យោងតាមមាត្រា១៨ នៃច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ឆ្នាំ២០១៩។

[31] យោងតាមគេហទំព័រផ្លូវការរបស់គណៈកម្មការប្រកួតប្រជែងនិងអ្នកប្រើប្រាស់អូស្ត្រាលី, https://www.accc.gov.au/business/treating-customers-fairly/unfair-business-practices , បានចូលពិគ្រោះនៅម៉ោង១៥ នាទី៤៥ ថ្ងៃទី១៨ ខែមិថុនា ឆ្នាំ២០២១។

[32] យោងតាមគេហទំព័ររបស់សារព័ត៌មានថ្មីៗ, https://thmeythmey.com/?page=detail&id=47825 , បានចូលពិគ្រោះនៅម៉ោង១៧ នាទី៤០ ថ្ងៃទី១៩ ខែមិថុនា ឆ្នាំ២០២១។

ដែលធ្វើធុរកិច្ចត្រូវលាតត្រដាងព័ត៌មាន ឬបង្ហាញព័ត៌មានគ្រប់គ្រាន់ និងត្រឹមត្រូវកម្រិតអប្បបរមាដល់អ្នកប្រើប្រាស់ ដែលអាចត្រូវបានប្រកាសដោយបញ្ញត្តិករមានសមត្ថកិច្ច ឬក្រសួង ស្ថាប័នណាមួយដែលមានមុខងារ និងតួនាទីការពារសិទ្ធិ និងផលប្រយោជន៍ស្របច្បាប់របស់អ្នកប្រើប្រាស់ក្រោមការទទួលខុសត្រូវរបស់ខ្លួន។ បទដ្ឋានព័ត៌មានដែលផ្តល់ជូនអ្នកប្រើប្រាស់ត្រូវទាក់ទងនឹងប្រភេទ ចំណាត់ថ្នាក់ សុវត្ថិភាព បរិមាណ ប្រភពដើម មុខងារប្រើប្រាស់ ការថែទាំ សមាសធាតុផ្សំ ការរចនា ការដំឡើង វិធីប្រើ ថ្លៃទំនិញឬសេវា ការវេចខ្ចប់ ការផ្សព្វផ្សាយឬការផ្គត់ផ្គង់ កាលបរិច្ឆេទផលិត និងកាលបរិច្ឆេទកំណត់ពីការប្រើប្រាស់ ព័ត៌មានអំពីការផលិត ឬព័ត៌មានដែលទាក់ទងនឹងការផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវា ដែលអាចមានបញ្ជាក់នៅលើស្លាកផលិតផលទំនិញឬអាចបញ្ជាក់អំពីវិធីដែលព័ត៌មាននេះត្រូវបានទទួលឬបញ្ជាក់អំពីទម្រង់និងរបៀបដែលព័ត៌មានត្រូវបានធ្វើការផ្សព្វផ្សាយទាក់ទងនឹងការផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវា ឬការផ្គត់ផ្គង់ឡើងវិញឬលទ្ធភាពនៃការផ្គត់ផ្គង់ឡើងវិញ។ រាល់ព័ត៌មានដែលត្រូវផ្តល់ជូនអ្នកប្រើប្រាស់ ត្រូវមានភ្ជាប់ជាភាសាខ្មែរដែលជាភាសាជាតិជានិច្ច និងមានភ្ជាប់តម្លៃជាប្រាក់រៀលផងដែរ ក្រៅពីនោះក៏អាចបន្ថែមភាសាផ្សេងទៀតទៅតាមតម្រូវការជាក់ស្តែង។[33] សម្រាប់បទដ្ឋានព័ត៌មាន ចំពោះពាណិជ្ជកម្មតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិកវិញ ជាទូទៅគេក៏អនុវត្តដូចទៅនឹងទំនិញឬសេវាក្នុងមជ្ឈដ្ឋានខាងក្រៅផងដែរ ក្រៅពីនេះធុរជនដែលប្រើប្រាស់ទំនាក់ទំនងអេឡិចត្រូនិកដើម្បីលក់ទំនិញឬសេវាទៅឲ្យអ្នកប្រើប្រាស់ត្រូវផ្តល់ព័ត៌មានត្រឹមត្រូវ ច្បាស់លាស់ និងងាយយល់បាន ដើម្បីឲ្យអ្នកប្រើប្រាស់អាចធ្វើការសម្រេចចិត្តលើប្រតិបត្តិការពាណិជ្ជកម្មតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក និងការរក្សាទុកជាព័ត៌មានដ៏ជាក់លាក់មួយ ដោយព័ត៌មានទាំងនោះត្រូវផ្តល់យ៉ាងតិចលើកលែងវិស័យមូលបត្រ និងប្រតិបត្តិការធានារ៉ាប់រង ដូចខាងក្រោម៖

– ឈ្មោះ ឬនាមករណ៍ស្របច្បាប់របស់ធុរជន អាសយដ្ឋានអាជីវកម្មដែលបានចុះបញ្ជី និងមធ្យោបាយអេឡិចត្រូនិកសម្រាប់ទំនាក់ទំនងឬលេខទូរសព្ទ។
– ទម្រង់ទំនាក់ទំនងដែលរហ័ស ងាយស្រួល និងមានប្រសិទ្ធភាពរវាងអ្នកប្រើប្រាស់ជាមួយអ្នកលក់។
– ខចែង លក្ខខណ្ឌ និងសោហ៊ុយរបស់ទំនិញឬសេវានានាដែលពាក់ព័ន្ធនឹងប្រតិបត្តិការពាណិជ្ជកម្ម ជាពិសេសខចែង លក្ខខណ្ឌនិងមធ្យោបាយទូទាត់ប្រាក់និងព័ត៌មានលម្អិតពាក់ព័ន្ធនឹងការដក ឬលុបចោលការបញ្ជាទិញ ការបញ្ឈប់ឬប្រគល់ និងការប្តូរទំនិញនិងការសងប្រាក់ត្រឡប់មកវិញ រួមទាំងទំនិញនិងសេវាជាក់ស្តែង ដែលដាក់លក់នៅលើទីផ្សារអនឡាញ(Online)។[34]

[33] យោងតាមមាត្រា២៣ មាត្រា២៧ នៃច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ឆ្នាំ២០១៩។
[34] យោងតាមមាត្រា២៩ មាត្រា៣៣ នៃច្បាប់ស្តីពីពាណិជ្ជកម្មតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក ឆ្នាំ២០១៩។

២.២.៣.២ សុវត្ថិភាពម្ហូបអាហារ

ការធានាឲ្យបានអំពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ពាក់ព័ន្ធនឹងម្ហូបអាហារជារឿងចាំបាច់បំផុត ហេតុនេះហើយទើបបានជាប្រទេសកម្ពុជារៀបចំសេចក្តីព្រាងច្បាប់មួយស្តីពីសុវត្ថិភាពម្ហូបអាហារមួយឡើងកាលពីឆ្នាំ២០១៥ កន្លងទៅ។ បើយោងតាមមាត្រា៣ កថាខណ្ឌទី១ នៃអនុក្រឹត្យលេខ៤៧ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី១២ ខែមិថុនា ឆ្នាំ២០០៣ ស្តីពីអនាម័យនៃម្ហូបអាហារសម្រាប់មនុស្ស បានឲ្យនិយមន័យនៃ "**ម្ហូបអាហារ** គឺជាសារធាតុទាំងអស់ទោះត្រូវបានកែច្នៃទាំងស្រុង ត្រូវបានកែច្នៃពាក់កណ្តាលសម្រេចឬមិនទាន់កែច្នៃក្តី ដែលមានទិសដៅសម្រាប់ជាអាហាររបស់មនុស្ស ដោយរាប់បញ្ចូលទាំងភេសជ្ជៈ ស្ករកៅស៊ូ និងសារធាតុទាំងអស់ ដែលត្រូវបានប្រើប្រាស់ក្នុងការផលិត ជាការរៀបចំផលិតនិងកែច្នៃម្ហូបអាហារ លើកលែងតែគ្រឿងសម្អាងឬថ្នាំជក់ ឬសារធាតុដែលត្រូវបានប្រើសម្រាប់តែជាឱសថ"។ ចំណែកឯ **សុវត្ថិភាពម្ហូបអាហារ** មានន័យថាការអនុវត្តដំណើរការធានាថា ម្ហូបអាហារមិនបង្កគ្រោះថ្នាក់ដល់អ្នកប្រើប្រាស់នៅពេលដែលត្រូវបានយកទៅធ្វើការរៀបចំ ឬបរិភោគស្របតាមកម្មវត្ថុប្រើប្រាស់របស់ម្ហូបអាហារនោះ[35]។ ជាគោលការណ៍ ម្ហូបអាហារដែលអាចត្រូវបានចាត់ទុកថាគ្មានសុវត្ថិភាពប្រសិនបើម្ហូបអាហារនោះអាចបង្កឲ្យមានគ្រោះថ្នាក់ដល់សុខភាព និងមិនសមស្របសម្រាប់មនុស្សបរិភោគ។ ម្ហូបអាហារដែលអាចបង្កឲ្យមានគ្រោះថ្នាក់ដល់សុខភាព គេអាចពិនិត្យលើស្ថានភាពមួយចំនួនដូចជាៈ ផលប៉ះពាល់រយៈពេលខ្លីនិងរយៈពេលវែងលើសុខភាពបណ្តាលមកពីការប្រើប្រាស់ម្ហូបអាហារ ផលប៉ះពាល់បង្កឡើងដោយលទ្ធផលនៃការបង្កជាតិពុល ឬភាពងាយទទួលរងផលប៉ះពាល់លើសុខភាពរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ ជាដើម។ ដោយឡែក សម្រាប់ម្ហូបអាហារណាមួយដែលអាចវាយតម្លៃថាមិនសមស្របសម្រាប់មនុស្សបរិភោគមានដូចជាៈ ភាពអាចឬមិនអាចបរិភោគបានដោយមនុស្ស ដោយមូលហេតុមានការបំពុលផ្សេងៗឬមានភាពស្អុយរលួយឬការខូចគុណភាព ឬអាចក្នុងករណីម្ហូបអាហារគ្មានសុវត្ថិភាពត្រូវបានរកឃើញក្នុងចំណែកណាមួយនៃឡូត៍ឬកញ្ចប់ម្ហូបអាហារ។ ជាទូទៅ ការគ្រប់គ្រងសុវត្ថិភាពម្ហូបអាហារនៅផលិតកម្មដំបូងនិងការកែច្នៃគឺជាសមត្ថកិច្ចរបស់ក្រសួងកសិកម្ម រុក្ខាប្រមាញ់និងនេសាទ។ សម្រាប់ការគ្រប់គ្រងសុវត្ថិភាពម្ហូបអាហារនៅដំណាក់កាលកែច្នៃដោយរោងចក្រសិប្បកម្មជាសមត្ថកិច្ចរបស់ក្រសួងឧស្សាហកម្ម វិទ្យាសាស្ត្រ បច្ចេកវិទ្យានិងនវានុវត្តន៍។ ដោយឡែក សម្រាប់ការគ្រប់គ្រងនិងសម្របសម្រួលកិច្ចការសុវត្ថិភាពម្ហូបអាហារនៅលើទីផ្សារជាសមត្ថកិច្ចរបស់អគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ នៃក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម។[36]

---

[35] យោងតាមប្រការ៣ កថាខណ្ឌ៥ នៃប្រកាសអន្តរក្រសួងលេខ៨៦៨ ឧរថ.ប្រក ស្តីពីការអនុវត្ត និងការរៀបចំសម្របសម្រួលស្ថាប័នកិច្ចនៃប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងសុវត្ថិភាពម្ហូបអាហារចាប់ពីកសិដ្ឋានផលិតដល់តុបរិភោគ ចុះថ្ងៃទី២២ ខែតុលា ឆ្នាំ២០១០។

[36] យោងតាមប្រការ៤ នៃប្រកាសអន្តរក្រសួងលេខ៨៦៨ ឧរថ.ប្រក ស្តីពីការអនុវត្តនិងការរៀបចំសម្របសម្រួលស្ថាប័នកិច្ចនៃប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងសុវត្ថិភាពម្ហូបអាហារចាប់ពីកសិដ្ឋានផលិតដល់តុបរិភោគ ចុះថ្ងៃទី២២ ខែតុលា ឆ្នាំ២០១០។

២.៣ ការទទួលខុសត្រូវលើសំណងព្យសនកម្ម ចំពោះវិការៈនៃទំនិញឬសេវា

ធុរជនឬអ្នកផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវា ត្រូវទទួលខុសត្រូវនូវរាល់ព្យសនកម្មទាំងឡាយដែលបណ្តាលមកពីវិការៈនៃទំនិញឬសេវារបស់ខ្លួនដែលបាននាំឲ្យប៉ះពាល់ដល់សុខភាពឬអាយុជីវិតរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ ឬអាចទទួលរងនូវទណ្ឌកម្មផ្នែកព្រហ្មទណ្ឌផងដែរ ដោយសារការប្រព្រឹត្តអំពើឬការអនុវត្តមិនសុចរិតឬមិនស្មោះត្រង់នៅលើទីផ្សារដូចជា ការពិន័យអន្តរការណ៍ឬទោសពន្ធនាគារ ជាអាទិ៍។ ដូចបាននៅចំណុចមុនៗ អ្នកប្រើប្រាស់ទំនិញឬសេវាអាចធ្វើការទាមទារតាមផ្លូវច្បាប់នូវប្រាក់ដែលបានចំណាយសម្រាប់ការទិញទំនិញឬសេវានោះត្រឡប់មកវិញ ឬសំណងការខូចខាតផ្សេងៗទៀតបានដូចជា សំណងជំងឺចិត្ត សំណងលើការខាតបង់ពេលវេលា សំណងសម្រាកក្នុងមន្ទីរពេទ្យជាដើម។ ការកំណត់បែបនេះ ដើម្បីធានាឲ្យបានពីការយកចិត្តទុកដាក់ពីរដ្ឋចំពោះប្រជាពលរដ្ឋរបស់ខ្លួនដែលសុទ្ធតែជាអ្នកប្រើប្រាស់ និងជួយសម្របសម្រួលដល់ការធ្វើពាណិជ្ជកម្មប្រកបដោយភាពយុត្តិធម៌និងត្រឹមត្រូវ រួមទាំងការទទួលបានទំនុកចិត្តពីអ្នកប្រើប្រាស់ចំពោះធុរជន។ ត្រង់ចំណុចនេះ យើងនឹងសិក្សាឈ្វេងយល់ពីប្រភេទនៃការទទួលខុសត្រូវរបស់ធុរជនឬអ្នកផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវា ចំពោះអ្នកប្រើប្រាស់ដែលមានដូចជា ការទទួលខុសត្រូវផ្អែកតាមកិច្ចសន្យាលក់ទិញ(២.៣.១) ការទទួលខុសត្រូវផ្អែកលើអំពើអនីត្យានុកូល ឬបទប្បញ្ញត្តិដោយឡែក(២.៣.២)។

២.៣.១ ការទទួលខុសត្រូវផ្អែកតាមការលក់ទិញ

មាត្រា៣១១ នៃក្រមរដ្ឋប្បវេណីឆ្នាំ២០០៧ ចែងថា "**កិច្ចសន្យា** គឺជាកិរិយាដែលបុគ្គលពីរនាក់ឬច្រើននាក់មានឆន្ទៈត្រូវគ្នាព្រមបង្កើត កែប្រែ ឬរំលត់នូវកាតព្វកិច្ច"។ ត្រង់មាត្រានេះក្នុងក្របខណ្ឌវិស័យការពារអ្នកប្រើប្រាស់ចង់មានន័យថាអ្នកប្រើប្រាស់ និងធុរជនឬអ្នកផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវាអាចធ្វើការបង្កើតកិច្ចសន្យាជាមួយគ្នាក្នុងការបង្ហាញឆន្ទៈផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវាណាមួយទៅតាមតម្រូវការឬភាពចាំបាច់របស់អ្នកប្រើប្រាស់។ នៅក្នុងករណីដែលកិច្ចសន្យាត្រូវបានបង្កើតឡើងរវាងអ្នកប្រើប្រាស់និងធុរជន ដែលមានកម្មវត្ថុនៃកិច្ចសន្យានោះ គឺការផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវាជូនអ្នកប្រើប្រាស់ ហេតុដូចនេះភាគីទាំងសងខាងអាចក្លាយជាកូនបំណុលផងនិងម្ចាស់បំណុលផងដែលមានសិទ្ធិនិងកាតព្វកិច្ចរៀងៗខ្លួន។ ដោយឡែក ការលក់ទិញ សំដៅទៅលើកិច្ចសន្យាមួយដែលភាគីម្ខាងហៅថា អ្នកលក់មានករណីយកិច្ចត្រូវផ្ទេរកម្មសិទ្ធិឬសិទ្ធិផ្សេងទៀតលើទ្រព្យសម្បត្តិឲ្យទៅភាគីម្ខាងទៀតហៅថា អ្នកទិញ ហើយអ្នកទិញមានករណីយកិច្ចត្រូវចេញថ្លៃជាប្រាក់ឲ្យអ្នកលក់[37]។ នៅត្រង់ចំណុចនេះ យើងនឹងមិនធ្វើការសិក្សាទៅលើករណីយកិច្ច ឬការទទួលខុសត្រូវទាំងឡាយរបស់អ្នកលក់នោះទេ គឺសិក្សាត្រឹមតែទៅលើករណីយកិច្ចជួសជុលសំណងការខូចខាតជូនអ្នកប្រើប្រាស់ទំនិញឬសេវា ដែលមានវិការៈតែប៉ុណ្ណោះ។ បើយោងតាមមាត្រា៥៣៩ នៃក្រម

[37] យោងតាមមាត្រា ៥១៥ នៃក្រមរដ្ឋប្បវេណី ឆ្នាំ២០០៧។

រដ្ឋប្បវេណីឆ្នាំ២០០៧ បានកំណត់អំពីករណីយកិច្ចរបស់អ្នកលក់ត្រូវប្រគល់វត្ថុដែលគ្មានវិការៈទៅឲ្យអ្នកទិញទំនិញ ឬសេវា។ ចំពោះទំនិញឬសេវាមួយដែលអាចចាត់ទុកថាមានវិការៈ គេគួរកត់សម្គាល់លើលក្ខណៈដូចជា៖

- វត្ថុនោះមានភាពមិនស្របនឹងចំនួន គុណភាព និងលក្ខណៈដែលបានកំណត់ក្នុងកិច្ចសន្យា
- វត្ថុនោះមានភាពផ្សេងពីគំរូដែលអ្នកលក់បានបង្ហាញឲ្យអ្នកទិញមើលចំពោះចំនួន គុណភាព និងលក្ខណៈ
- វត្ថុនោះមិនស្របនឹងវិធីប្រើដែលអ្នកទិញត្រូវបានបង្ហាញដោយជាក់លាក់ ឬដោយតុណ្ហីភាពនៅពេលធ្វើកិច្ចសន្យា
- វត្ថុនោះមិនស្របនឹងវិធីប្រើធម្មតានៃវត្ថុប្រភេទដូចគ្នា **ឬ**
- វត្ថុនោះមិនត្រូវបានខ្ចប់តាមវិធីធម្មតានៃការខ្ចប់វត្ថុប្រភេទដូចគ្នា ឬតាមវិធីសមរម្យដើម្បីការពារវត្ថុនោះ។

ក្រៅពីករណីយកិច្ចក្នុងការប្រគល់ទំនិញឬសេវាទៅឲ្យអ្នកដោយគ្មានវិការៈ ធុរជនឬអ្នកលក់ទំនិញឬសេវាក៏ត្រូវមានការទទួលខុសត្រូវក្នុងការធានាវិការៈផងដែរ ទោះជានៅពេលមានការផ្ទេរទំនិញឬសេវាទៅឲ្យអ្នកប្រើប្រាស់ឬអ្នកទិញរួចហើយក៏ដោយ ហើយក្នុងករណីនេះអ្នកប្រើប្រាស់អាចទាមទារឲ្យអ្នកលក់ប្រគល់វត្ថុជំនួសដែលគ្មានវិការៈមកខ្លួនវិញបាន សំណងព្យសនកម្មផ្សេងៗឬបន្ថយនូវតម្លៃទំនិញឬសេវាជាដើម[38]។

២.៣.២ ការទទួលខុសត្រូវផ្នែកលើអំពើអនីត្យានុកូល ឬបទប្បញ្ញត្តិដោយឡែក

អំពើអនីត្យានុកូល សំដៅដល់អំពើទាំងឡាយណាដែលប្រព្រឹត្តដោយបុគ្គល ដែលអំពើនោះនាំឲ្យអ្នកដទៃរងនូវព្យសនកម្មឬការខូចខាតទោះមានចេតនា ឬអចេតនាក្តី។ ធុរជនឬអ្នកផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវាត្រូវមានការទទួលខុសត្រូវរាល់អំពើរបស់ខ្លួនដែលពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ឬបណ្តាលមកពីទំនិញឬសេវារបស់ខ្លួនមានវិការៈណាមួយ។ បើយោងតាមមាត្រា៧៥១ នៃក្រមរដ្ឋប្បវេណីឆ្នាំ២០០៧ បានកំណត់ពីការទទួលខុសត្រូវរបស់អ្នកផលិតវត្ថុចំពោះផលិតផលរបស់ពួកគេ ដែលមានវិការៈនាំឲ្យមានគ្រោះថ្នាក់មិនសមហេតុផលក្នុងចលនវត្ថុដែលត្រូវបានផលិតហើយបានបណ្តាលឲ្យមានការខូចខាតដល់អ្នកដទៃដោយវិការៈនោះ ផលិតករនៃចលនវត្ថុនោះត្រូវទទួលខុសត្រូវក្នុងការទូទាត់សងនូវការខូចខាតនោះ លើកលែងតែវិការៈនោះមិនអាចប្រមាណបានតាមកម្រិតវិទ្យាសាស្ត្រនៃបច្ចេកទេសនៅសម័យដែលផលិត ឬពីវិការៈដូចដែលបានរៀបរាប់មុននេះ។ សម្រាប់អ្នកដែលផលិតចលនវត្ថុដែលផ្សំដោយគ្រឿង ឬវត្ថុធាតុដើម ដែលមានវិការៈ ឬមានបញ្ហាត្រូវទទួលខុសត្រូវក្នុងការសងនូវការខូចខាត ក្នុងនាមជាផលិតករ ក្នុងករណីនេះផលិតករ សំដៅលើអ្នកនាំចូលចលនវត្ថុឬបុគ្គលដែលបានដាក់ឈ្មោះរបស់ខ្លួននៅលើចលនវត្ថុនោះ។ ជាគោលការណ៍ ធុរជនឬអ្នកផ្គត់ផ្គង់ទំនិញត្រូវសងសំណងនៃការខូចខាតជាប្រាក់ដោយហេតុព្យសនកម្មនោះអាចជាការខូចខាតដល់សុខភាព រូបរាងកាយ សតិអារម្មណ៍ឬជាវត្ថុ។ ដោយឡែក ក្រៅពីការទទួល

[38] យោងតាមមាត្រា៥៤០ មាត្រា៥៤២ ត្រង់កថាខណ្ឌ២ និងមាត្រា៥៤៥ នៃក្រមរដ្ឋប្បវេណី ឆ្នាំ២០០៧។

ខុសត្រូវដោយផ្នែកក្រោមបទញ្ញត្តិនៃអំពើអនីត្យានុកូល ធុរជនក៏អាចទទួលខុសត្រូវលើព្យសនកម្ម ដែលមានកំណត់នៅក្នុងបទប្បញ្ញត្តិដោយឡែកផ្សេងទៀតដូចជា បទប្បញ្ញត្តិនៃច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ឆ្នាំ២០១៩ និងបទប្បញ្ញត្តិនៃច្បាប់ស្តីពីទូរគមនាគមន៍ឆ្នាំ២០១៥ ជាដើម។

២.៤ ការទទួលខុសត្រូវផ្នែកព្រហ្មទណ្ឌរបស់ធុរជន

ការទទួលខុសត្រូវផ្នែកព្រហ្មទណ្ឌរបស់ធុរជនអាចកើតឡើងបាន ទាល់តែមានអត្ថិភាពនៃការរំលោភបំពានយ៉ាងធ្ងន់ធ្ងរចំពោះអ្នកប្រើប្រាស់តែប៉ុណ្ណោះ រួមនឹងត្រូវមានបទប្បញ្ញត្តិច្បាប់ចែងកំណត់អំពីបទល្មើសនិងទណ្ឌកម្មដ៏ជាក់លាក់ផងដែរ។ ទណ្ឌកម្មផ្នែកព្រហ្មទណ្ឌរួមមាន ការពិន័យអន្តរការណ៍និង/ឬទោសជាប់ពន្ធនាគារ ហើយនៅក្នុងចំណុចខាងក្រោមនេះ ជាកម្រងបទល្មើសនិងទណ្ឌកម្មដែលកំណត់ក្នុងច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ដែលត្រូវបានប្រកាសឲ្យប្រើដោយព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/១១១៩/០១៦ ចុះថ្ងៃទី០២ ខែវិច្ឆិកា ឆ្នាំ២០១៩៖

- មាត្រា៤១ អំពើមិនសុចរិតទាក់ទងនឹងទំនិញ សេវា ឬការអះអាងដោយបំភាន់ ត្រូវទទួលការពិន័យអន្តរការណ៍ជាប្រាក់មិនលើសពី ២០ ០០០ ០០០(ម្ភៃលាន)រៀល ពាក់ព័ន្ធនឹងគុណភាពនិងប្រភពដើមនៃទំនិញ។
- មាត្រា៤២ ស្ថានទម្ងន់ទោសនៃអំពើមិនសុចរិតទាក់ទងនឹងទំនិញ សេវា ឬការអះអាងដោយបំភាន់ដោយសារប៉ះពាល់ដល់សុខភាពនិងសុវត្ថិភាព ត្រូវផ្តន្ទាទោសដាក់ពន្ធនាគារពី៦(ប្រាំមួយ)ខែ ទៅ ២(ពីរ)ឆ្នាំ និងត្រូវពិន័យជាប្រាក់ពី១០០០ ០០០(មួយលាន)រៀលទៅ៤០០០ ០០០(បួនលាន)រៀល ចំពោះអំពើល្មើសនឹងកថាខណ្ឌទី១នៃមាត្រា៤១ ក្នុងករណីដែលបង្កឲ្យប៉ះពាល់ធ្ងន់ធ្ងរដល់សុខភាពនិងសុវត្ថិភាពអ្នកប្រើប្រាស់។
- មាត្រា៤៣ ស្ថានទម្ងន់ទោសនៃអំពើមិនសុចរិតទាក់ទងនឹងទំនិញ សេវា ឬការអះអាងដោយបំភាន់ដោយសារពិការភាពឬមរណភាព ត្រូវផ្តន្ទាទោសដាក់ពន្ធនាគារពី២(ពីរ)ឆ្នាំទៅ ៥(ប្រាំ)ឆ្នាំ និងត្រូវពិន័យជាប្រាក់ពី៤០០០ ០០០(បួនលាន)រៀលទៅ ១០ ០០០ ០០០០(ដប់លាន)រៀល ចំពោះអំពើល្មើសនឹងកថាខណ្ឌទី១នៃមាត្រា៤១ ដែលបណ្តាលឲ្យមានពិការភាពអចិន្ត្រៃយ៍ឬបណ្តាលឲ្យបាត់បង់អាយុជីវិត។
- មាត្រា៤៤ អំពើទាក់ទងនឹងការអនុវត្តមិនសុចរិត ត្រូវទទួលពិន័យអន្តរការណ៍ជាប្រាក់មិនលើសពី៥០ ០០០ ០០០(ហាសិបលាន)រៀល ចំពោះបុគ្គលណាដែលប្រព្រឹត្តការផ្សាយពាណិជ្ជកម្មជានុយ ការទាមទារឬការទទួលយកការទូទាត់ដោយគ្មានចេតនាផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវាតាមការបញ្ជាទិញ ការអះអាងដែលមិនពិតឬដែលបំភាន់អំពីសកម្មភាពធុរកិច្ចមួយចំនួន ការបង្ខិតបង្ខំដោយកម្លាំងនិងការគំរាមតាមផ្លូវចិត្ត។
- មាត្រា៤៥ អំពើលក់បែបពីរ៉ាមីដឬការលក់ទំនិញដែលភ្ជាប់សេចក្តីបរិយាយពាណិជ្ជកម្មមិនពិត ត្រូវពិន័យអន្តរការណ៍ជាប្រាក់មិនលើសពី៨០ ០០០ ០០០(ប៉ែតសិបលាន)រៀល ចំពោះអំពើលក់បែបពីរ៉ាមីដឬការលក់ទំនិញដែលភ្ជាប់សេចក្តីបរិយាយពាណិជ្ជកម្មមិនពិត។

- មាត្រា៤៦ ស្ថានទម្ងន់ទោសនៃការលក់បែបពីរ៉ាមីដឬលក់ទំនិញដែលភ្ជាប់សេចក្តីបរិយាយពាណិជ្ជកម្មមិនពិត ដោយសារប៉ះពាល់ដល់សុខភាពនិងសុវត្ថិភាព ត្រូវផ្តន្ទាទោសដាក់ពន្ធនាគារពី៦(ប្រាំមួយ)ខែ ទៅ ២(ពីរ)ឆ្នាំ និងត្រូវពិន័យជាប្រាក់ពី១០០០ ០០០(មួយលាន)រៀលទៅ៤០០០ ០០០(បួនលាន)រៀល ចំពោះអំពើលក់បែប ពីរ៉ាមីដឬលក់ទំនិញដែលភ្ជាប់សេចក្តីបរិយាយពាណិជ្ជកម្មមិនពិត ហើយដែលបង្កឲ្យប៉ះពាល់ធ្ងន់ធ្ងរដល់សុខ ភាពនិងសុវត្ថិភាពអ្នកប្រើប្រាស់។
- មាត្រា៤៧ ស្ថានទម្ងន់ទោសនៃការលក់បែបពីរ៉ាមីដឬការលក់ទំនិញដែលភ្ជាប់សេចក្តីបរិយាយពាណិជ្ជកម្មមិន ពិតដោយសារពិការភាពឬមរណភាព ត្រូវផ្តន្ទាទោសដាក់ពន្ធនាគារពី២(ពីរ)ឆ្នាំទៅ ៥(ប្រាំ)ឆ្នាំ និងត្រូវពិន័យជា ប្រាក់ពី៤០០០ ០០០(បួនលាន)រៀលទៅ ១០ ០០០ ០០០០(ដប់លាន)រៀល ចំពោះអំពើលក់បែបពីរ៉ាមីដឬការ លក់ទំនិញដែលភ្ជាប់សេចក្តីបរិយាយពាណិជ្ជកម្មមិនពិត ដែលបណ្តាលឲ្យមានពិការភាពអចិន្ត្រៃយ៍ឬបណ្តាល ឲ្យបាត់បង់អាយុជីវិត។
- មាត្រា៤៨ អំពើល្មើសលើការមិនអនុលោមតាមបទដ្ឋានព័ត៌មានសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់ ត្រូវទទួលពិន័យអន្តរ ការណ៍ជាប្រាក់មិនលើសពី១០ ០០០ ០០០(ដប់លាន)រៀល ចំពោះបុគ្គលណាដែលប្រព្រឹត្តអំពើមិនអនុលោម តាមបទដ្ឋានព័ត៌មានសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់។
- មាត្រា៤៩ អំពើបំពានសេចក្តីសម្រេចដែលហាមឃាត់ពីការគ្រប់គ្រង ត្រូវទទួលពិន័យអន្តរការណ៍ជាប្រាក់មិន លើសពី១០ ០០០ ០០០(ដប់លាន)រៀល ចំពោះបុគ្គលណាដែលបំពានសេចក្តីសម្រេចដែលហាមឃាត់ពីការ គ្រប់គ្រង។

ជំពូកទី៣
ការត្រួតពិនិត្យគុណភាព សុវត្ថិភាពទំនិញ ឬសេវា និងការដោះស្រាយវិវាទ

ជំពូកទី៣

ការត្រួតពិនិត្យគុណភាព សុវត្ថិភាពទំនិញឬសេវា និងការដោះស្រាយវិវាទ

នៅត្រង់ចំណុចនេះ គឺជាផ្នែកមួយយ៉ាងសំខាន់ក្នុងដំណើរការនៃកិច្ចការពារសិទ្ធិរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ព្រោះថា ប្រសិទ្ធភាពទាំងឡាយដែលត្រូវបានណែនាំដោយមហាសន្និបាតអង្គការសហប្រជាជាតិ និងសមាគមប្រជាជាតិអាស៊ីអាគ្នេយ៍ឬអាស៊ាន បានផ្ដែកទៅលើការដោះស្រាយបណ្ដឹងនានាជូនអ្នកប្រើប្រាស់។ ដើម្បីធ្វើការឈ្វេងយល់ឲ្យកាន់តែច្បាស់ជាងនេះទៅទៀត យើងនឹងផ្ដោតសិក្សានូវចំណុចលម្អិតមួយចំនួនលើ អង្គភាពឬស្ថាប័នមានសមត្ថកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់(៣.១) យន្តការត្រួតពិនិត្យគុណភាព សុវត្ថិភាពទំនិញឬសេវា(៣.២) និងការដោះស្រាយបណ្ដឹងជូនអ្នកប្រើប្រាស់(៣.៣)។

៣.១ អង្គភាព ឬស្ថាប័នមានសមត្ថកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់

ការបង្កើតឲ្យមានអង្គភាព ឬស្ថាប័នដែលមានជំនាញច្បាស់លាស់ក្នុងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ដើម្បីអនុវត្តច្បាប់ការពារអ្នកប្រើប្រាស់ និងលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តការពារអ្នកប្រើប្រាស់ផ្សេងទៀតជារឿងដ៏សំខាន់ក្នុងការធានាឲ្យបានថាសិទ្ធិ និងផលប្រយោជន៍របស់អ្នកប្រើប្រាស់ មិនត្រូវអាចបានរំលោភបំពានពីការអនុវត្តមិនសុចរិត ឬមិនសមហេតុផ្សេងទៀតនៅលើទីផ្សារពីសំណាក់ធុរជន។ ត្រង់ចំណុចនេះ យើងនឹងបានស្គាល់ពីស្ថាប័នជំនាញៗមួយចំនួននៅក្នុងព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា ដែលត្រូវបានបង្កើតឡើងដោយបទប្បញ្ញត្តិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ដូចជា គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់(៣.១.១) អគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ(៣.១.២) សមាគមអ្នកប្រើប្រាស់(៣.១.៣) និងស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ផ្សេងទៀត(៣.១.៤)។

៣.១.១ គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់

គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ដែលមានអក្សរកាត់ថា "គ.ជ.ក.ប" គឺជាស្ថាប័នជំនាញដែលត្រូវបានបង្កើតឡើងដោយច្បាប់ស្ដីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ឆ្នាំ២០១៩ និងអនុក្រឹត្យលេខ១៣៥ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី២៧ ខែសីហា ឆ្នាំ២០២០ ស្ដីពីការរៀបចំ និងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ក្នុងគោលបំណង ដើម្បីជំរុញនិងលើកកម្ពស់ការអនុវត្តច្បាប់ស្ដីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព រួមទាំងការធ្វើពាណិជ្ជកម្មដោយសុចរិតនៅក្នុងព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា។ នៅចំណុចបន្តបន្ទាប់នេះ យើងនឹងសិក្សានូវសមាសភាព និងរចនាសម្ព័ន្ធស្ថាប័ន(៣.១.១.១) រួមទាំងតួនាទី និងភារកិច្ច(៣.១.១.២)។

៣.១.១.១ សមាសភាព និងរចនាសម្ព័ន្ធស្ថាប័ន

យើងបានដឹងហើយថា គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ជាស្ថាប័នដែលតំណាងឲ្យរដ្ឋក្នុងការធានាការពារសិទ្ធិនិងផលប្រយោជន៍ស្របច្បាប់របស់អ្នកប្រើប្រាស់។ យោងតាមមាត្រា៥ នៃច្បាប់ស្ដីពីកិច្ចការពារអ្នក

ប្រើប្រាស់ ឆ្នាំ២០១៩ បានបង្កើតស្ថាប័នមួយនេះឡើង ដោយដឹកនាំដោយរដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម និងមានការចូលរួមពីក្រសួងស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធ ដោយមានអគ្គនាយកដ្ឋានទទួលបន្ទុកកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់របស់ក្រសួងពាណិជ្ជកម្មជាសេនាធិការនិងជាលេខាធិការដ្ឋាន ដើម្បីបំពេញភារកិច្ចនានាដែលពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ហើយដែលគេស្គាល់ថាជាអគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ។ ដើម្បីឲ្យការអនុវត្តតួនាទីនិងភារកិច្ចប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពទៅបាន ជាទូទៅគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ត្រូវមានសមាសភាពមិនលើស១៥រូប ដែលត្រូវបានតែងតាំងមួយអាណត្តិម្តងមានរយៈពេល៥(ប្រាំ)ឆ្នាំ ហើយសមាសភាពនីមួយៗអាចត្រូវបានតែងតាំងសាជាថ្មីទៀតបាន ក្រៅពីនេះសមាសភាពក៏ត្រូវមានការចូលរួមពីគ្រប់ក្រសួងឬស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធក្នុងវិស័យរដ្ឋបាលសាធារណៈផងដែរ។ គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់នេះមានសមាសភាពចូលរួមដូចខាងក្រោម៖

- រដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម ជាប្រធាន
- តំណាងក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម ១រូប ជាអនុប្រធានអចិន្ត្រៃយ៍
- តំណាងក្រសួងសេដ្ឋកិច្ចនិងហិរញ្ញវត្ថុ ១រូប ជាអនុប្រធាន
- តំណាងក្រសួងមហាផ្ទៃ ១រូប ជាអនុប្រធាន
- តំណាងក្រសួងឧស្សាហកម្ម វិទ្យាសាស្ត្រ បច្ចេកវិទ្យា និងនវានុវត្តន៍ ១រូប ជាអនុប្រធាន
- តំណាងក្រសួងយុត្តិធម៌ ១រូប ជាអនុប្រធាន
- តំណាងក្រសួងប្រៃសណីយ៍និងទូរគមនាគមន៍ ១រូប ជាសមាជិក
- តំណាងក្រសួងសុខាភិបាល ១រូប ជាសមាជិក
- តំណាងក្រសួងកសិកម្ម រុក្ខាប្រមាញ់ និងនេសាទ ១រូប ជាសមាជិក
- តំណាងធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា ១រូប ជាសមាជិក
- តំណាងក្រុមប្រឹក្សាអ្នកច្បាប់នៃទីស្តីការគណៈរដ្ឋមន្ត្រី ១រូប ជាសមាជិក
- អគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំជាសមាជិកនិងជាលេខាធិការ។[39]

ជាក់ស្តែងនៅក្នុង សេចក្តីសម្រេចលេខ៩៥ សសរ ចុះថ្ងៃទី១៣ ខែតុលា ឆ្នាំ២០២០ ស្តីពីការតែងតាំងសមាសភាពនៃគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ របស់រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជាបានសម្រេចតែងតាំងសមាសភាពគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ចំនួនតែ១២(ដប់ពីរ)រូបប៉ុណ្ណោះ ដែលនឹងមានភ្ជាប់ក្នុងឧបសម្ព័ន្ធនៃអត្ថបទស្រាវជ្រាវនេះ។ ក្រសួងឬស្ថាប័នសាមី អាចស្នើទៅប្រធាននៃគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ដើម្បី

[39] យោងតាមមាត្រា២ នៃអនុក្រឹត្យលេខ១៣៥ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី២៧ ខែសីហា ឆ្នាំ២០២០ ស្តីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់។

លើកសំណើជូនប្រមុខរាជរដ្ឋាភិបាល ក្នុងការតែងតាំង និងបញ្ចប់តួនាទីសមាសភាពរបស់គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ដែលជាតំណាងក្រសួងឬស្ថាប័ន។

៣.១.១.២ តួនាទី និងភារកិច្ច

ដោយមើលឃើញ និងផ្អែកទៅតាមតម្រូវការជាក់ស្តែង ក៏ដូចជាការកំណត់ដោយច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់(គ.ជ.ក.ប) ត្រូវមានតួនាទី និងភារកិច្ចដូចជា៖

- រៀបចំនិងផ្សព្វផ្សាយគោលនយោបាយនិងផែនការយុទ្ធសាស្ត្រពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់
- ស្នើសុំរាជរដ្ឋាភិបាលពិនិត្យឬធ្វើវិសោធនកម្មច្បាប់ បទប្បញ្ញត្តិនានា ដែលពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ក្នុងករណីចាំបាច់
- ស្នើសុំយោបល់ឬសេចក្តីសម្រេចពីរាជរដ្ឋាភិបាលលើការអនុវត្តច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់
- ពិនិត្យនិងរកវិធីដោះស្រាយក្នុងករណីដែលបទប្បញ្ញត្តិដែលរៀបចំឡើងដោយបញ្ញត្តិករមានសមត្ថកិច្ចណាមួយមានទំនាស់នឹងបទប្បញ្ញត្តិដែលរៀបចំឡើងដោយបញ្ញត្តិករផ្សេងទៀត
- ផ្តល់ការប្រឹក្សាយោបល់ដល់សមាគមអ្នកប្រើប្រាស់និងអង្គការនានា ដែលពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់
- ពិនិត្យនិងសម្រេចលើវិធាននិងនីតិវិធីនានា ដែលចាំបាច់សម្រាប់ការអនុវត្តច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់
- សម្របសម្រួល ធ្វើកិច្ចសហប្រតិបត្តិការ និងចុះកិច្ចព្រមព្រៀងនានាជាមួយស្ថាប័ន បញ្ញត្តិករមានសមត្ថកិច្ចតាមវិស័យឬដៃគូអភិវឌ្ឍនានាពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ទាំងក្នុងក្របខណ្ឌជាតិ តំបន់និងអន្តរជាតិ
- បង្កើតក្រុមការងារចំពោះកិច្ចក្នុងការអនុវត្តការងារចាំបាច់ណាមួយ ដោយអាចអញ្ជើញតំណាងក្រសួង ស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធចូលរួម
- ពិនិត្យនិងដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹងឬករណីដែលផ្តួចផ្តើមដោយ គ.ជ.ក.ប ខ្លួនឯង ដែលពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់
- ចេញសេចក្តីសម្រេចឲ្យបង្ហាញព័ត៌មាន ផ្សព្វផ្សាយឡើងវិញ និង/ឬហាមឃាត់ពីមុខងារគ្រប់គ្រងចំពោះបុគ្គលដែលបានបំពានច្បាប់ ព្រមទាំងកំណត់ទណ្ឌកម្មនូវរដ្ឋបាលផ្សេងៗតាមសំណើរបស់បញ្ញត្តិករមានសមត្ថកិច្ច ឬអគ្គនាយកនៃអគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ
- ស្នើយោបល់ជូនរដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងពាណិជ្ជកម្មក្នុងការកំណត់អំពើមិនសុចរិត និងការអនុវត្តមិនសុចរិតនានា
- សម្រេចផ្សព្វផ្សាយការព្រមានជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ
- ផ្តល់ការពិគ្រោះយោបល់និងសហការជាមួយបញ្ញត្តិករមានសមត្ថកិច្ចក្នុងការកំណត់ខ្លឹមសារនៃបទដ្ឋានព័ត៌មានសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់
- ស្នើសុំទៅរាជរដ្ឋាភិបាលដើម្បីកំណត់កាលបរិច្ឆេទទិវាជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់

– អនុវត្តភារកិច្ចផ្សេងៗទៀតដែលនាយករដ្ឋមន្ត្រីប្រគល់ជូន។[40]

រដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម ដែលជាប្រធានគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់(គ.ជ.ក.ប) ត្រូវកោះប្រជុំសមាសភាពនៃគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ យ៉ាងតិច៤(បួន)ដងក្នុងមួយឆ្នាំ រួមទាំងការប្រជុំជាវិសាមញ្ញផ្សេងទៀត ហើយកូរ៉ុមសម្រាប់កិច្ចប្រជុំត្រូវមានលើសពីពាក់កណ្ដាលនៃចំនួនសមាភាព។[41]

៣.១.២ អគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ

អគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ ដែលគេអាចហៅកាត់ថា "ក.ប.ប" គឺជាស្ថាប័នចំណុះឲ្យក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម នៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា ដែលបានបង្កើតឡើងដោយអនុក្រឹត្យលេខ៣៨ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី១៦ ខែមីនា ឆ្នាំ២០២០ ស្ដីពីការរៀបចំ និងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់ក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម។ នៅត្រង់ចំណុចនេះ យើងនឹងបានឈ្វេងយល់ពីស្ថាប័នមួយនេះអំពី សាវតាស្ថាប័ន(៣.១.២.១) រចនាសម្ព័ន្ធ(៣.១.២.២) តួនាទី និងភារកិច្ចក្នុងក្របខ័ណ្ឌការពារអ្នកប្រើប្រាស់(៣.១.២.៣)។

៣.១.២.១ សាវតាស្ថាប័ន

អគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ(ក.ប.ប) ធ្លាប់មានការកែសម្រួលក៏ដូចជាការផ្លាស់ប្ដូរឈ្មោះស្ថាប័ន ដែលពីមុនគេធ្លាប់បានស្គាល់ស្ថាប័ននេះថាជា "កាំកុងត្រូល"។ យើងបានដឹងហើយថា រចនាសម្ព័ន្ធគ្រប់គ្រងរដ្ឋ រួមទាំងការកសាង និងស្ដារប្រទេសជាតិឡើងវិញ ក្រោយរបបប្រល័យពូជសាសន៍ ឬរបបខ្មែរក្រហមចន្លោះឆ្នាំ១៩៧៥-១៩៧៩ គឺសុទ្ធតែជាចំណុចចាប់ផ្ដើម ហើយបន្ទាប់ពីនោះកម្ពុជាក៏មិនទាន់រួចផុតពីភ្នក់ភ្លើងសង្គ្រាមទាំងស្រុងនោះដែរ។ នៅក្នុងកំលុងឆ្នាំ១៩៨៣ អគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ(ក.ប.ប) ត្រូវបានបង្កើតឡើងដំបូងដោយមានឈ្មោះថា ក្រុមហ៊ុនកម្ពុជាត្រួតពិនិត្យទំនិញនីហរ័ណ អាហារ័ណ(កាំកុងត្រូល) បន្ទាប់មកស្ថាប័ននេះត្រូវបានប្ដូរឈ្មោះពី ក្រុមហ៊ុនកម្ពុជាត្រួតពិនិត្យទំនិញនីហរ័ណ អាហារ័ណឲ្យទៅជា ទីចាត់ការកម្ពុជាត្រួតពិនិត្យទំនិញនីហរ័ណ អាហារ័ណ និងទំនិញក្លែងបន្លំ(កាំកុងត្រូល) ដែលស្ថិតក្រោមក្រសួងពាណិជ្ជកម្មក្នុងឆ្នាំ១៩៩២។ បន្ទាប់មកទៀត ឆ្នាំ១៩៩៧ អគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ(ក.ប.ប) ត្រូវបានផ្លាស់ប្ដូរឈ្មោះពីទីចាត់ការកម្ពុជាត្រួតពិនិត្យទំនិញនីហរ័ណ អាហារ័ណ និងទំនិញក្លែងបន្លំ(កាំកុងត្រូល) ឲ្យទៅជានាយកដ្ឋានកម្ពុជាត្រួតពិនិត្យទំនិញនីហរ័ណ អាហារ័ណ និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ(កាំកុងត្រូល) ចំណុះឲ្យក្រសួងពាណិជ្ជកម្មតាមអនុក្រឹត្យលេខ៥៤ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី២២ ខែកញ្ញា ឆ្នាំ១៩៩៧ ស្ដីពីការរៀបចំ និងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់ក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម(និរាករណ៍)។

[40] យោងតាមមាត្រា៣ នៃអនុក្រឹត្យលេខ១៣៥ អនក្រ.បក ស្ដីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ចុះថ្ងៃទី២៧ ខែសីហា ឆ្នាំ២០២០។

[41] យោងតាមមាត្រា៥ មាត្រា៦ នៃអនុក្រឹត្យលេខ១៣៥ អនក្រ.បក ស្ដីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ចុះថ្ងៃទី២៧ ខែសីហា ឆ្នាំ២០២០។

ដោយមើលឃើញពីតម្រូវការចាំបាច់ពាក់ព័ន្ធនឹងការងារត្រួតពិនិត្យទំនិញនិងកិច្ចការពារសុខុមាលភាពប្រជាពលរដ្ឋផ្សេងទៀតក្នុងឆ្នាំ២០០៨ កំលុងពេលនោះរាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជាបានដំឡើងនាយកដ្ឋានកម្ពុជាត្រួតពិនិត្យទំនិញ នីហរ័ណ អាហរ័ណ និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំឲ្យទៅជា អគ្គនាយកដ្ឋានកម្ពុជាត្រួតពិនិត្យទំនិញ នីហរ័ណ អាហរ័ណ និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ(កាំកុងត្រូល) ដែលចំណុះឲ្យក្រសួងពាណិជ្ជកម្មតាមអនុក្រឹត្យលេខ៥៩ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី២៩ ខែឧសភា ឆ្នាំ២០០៨ ស្តីពីការដំឡើងនាយកដ្ឋានកម្ពុជាត្រួតពិនិត្យទំនិញ នីហរ័ណ អាហរ័ណ និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ(កាំកុងត្រូល) ឲ្យទៅជាអគ្គនាយកដ្ឋានកម្ពុជាត្រួតពិនិត្យទំនិញ នីហរ័ណ អាហរ័ណ និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ(កាំកុងត្រូល)ចំណុះក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម និងអនុក្រឹត្យលេខ១២៧ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី២០ ខែមិថុនា ឆ្នាំ២០១៦ ស្តីពីការកែសម្រួលមាត្រា២ មាត្រា៣ មាត្រា៤និងបន្ថែមមាត្រា៨ស្ទួននៃអនុក្រឹត្យលេខ៥៩ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី២៩ ខែឧសភា ឆ្នាំ២០០៨ ស្តីពីការដំឡើងនាយកដ្ឋានកម្ពុជាត្រួតពិនិត្យទំនិញ នីហរ័ណ អាហរ័ណ និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ(កាំកុងត្រូល) ឲ្យទៅជាអគ្គនាយកដ្ឋានកម្ពុជាត្រួតពិនិត្យទំនិញ នីហរ័ណ អាហរ័ណ និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ(កាំកុងត្រូល)ចំណុះក្រសួងពាណិជ្ជកម្មដដែល។ ក្រោយការបង្កើតច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ឆ្នាំ២០១៩ រួមទាំងច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិពាក់ព័ន្ធផ្សេងទៀតដូចជាច្បាប់ស្តីពីការប្រកួតប្រជែងដែលបច្ចុប្បន្នកំពុងពិនិត្យសេចក្តីព្រាងនៅឡើយ រាជរដ្ឋាភិបាលនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជាក៏បានធ្វើការពិនិត្យ និងកែសម្រួលយ៉ាងស៊ីជម្រៅឈ្មោះ និងតួនាទីភារកិច្ចរបស់ស្ថាប័នមួយនេះឡើងវិញ ដោយបានប្តូរឈ្មោះពីអគ្គនាយកដ្ឋានកម្ពុជាត្រួតពិនិត្យទំនិញ នីហរ័ណ អាហរ័ណ និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ(កាំកុងត្រូល) ឲ្យទៅជាអគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ(ក.ប.ប)វិញ តាមអនុក្រឹត្យលេខ៣៨ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី១៦ ខែមីនា ឆ្នាំ២០២០ ស្តីពីការរៀបចំ និងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់ក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម។

៣.១.២.២ រចនាសម្ព័ន្ធ

ក.ប.ប មិនមែនជាស្ថាប័នដែលទើបតែបង្កើតថ្មីនោះទេ ស្ថាប័ននេះត្រូវបានបង្កើតនិងអនុវត្តតួនាទី ភារកិច្ចរបស់ខ្លួនជាយូរណាស់មកហើយ ពិសេសលើការងារពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់និងការត្រួតពិនិត្យទំនិញឬសេវាដែលគ្មានគុណភាព សុវត្ថិភាព។ អគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ(ក.ប.ប) ត្រូវដឹកនាំដោយអគ្គនាយកមួយរូប និងមានអគ្គនាយករងមួយចំនួនជាជំនួយការ។ ជាក់ស្តែងនៅអគ្គនាយកដ្ឋាននេះបច្ចុប្បន្ន មានអគ្គនាយករងដល់ទៅ៩(ប្រាំបួន)រូប[42]។ ក.ប.ប មាននាយកដ្ឋានចំណុះចំនួន៦(ប្រាំមួយ) និងសាខាការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំចំនួន២៥(ម្ភៃប្រាំ) ដែលរួមមានដូចជា៖

[42] យោងតាមមាត្រា៧ ត្រង់កថាខណ្ឌ១ នៃអនុក្រឹត្យលេខ៣៨ អនក្រ.បក ស្តីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់ក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម ចុះថ្ងៃទី១៦ ខែមីនា ឆ្នាំ២០២០។

ក. នាយកដ្ឋានកិច្ចការទូទៅ និងទំនាក់ទំនងសាធារណៈ

នាយកដ្ឋានកិច្ចការទូទៅនិងទំនាក់ទំនងសាធារណៈនេះ ដឹកនាំដោយប្រធាននាយកដ្ឋានមួយរូប និងមានអនុប្រធាននាយកដ្ឋានមួយចំនួនតាមការចាំបាច់។ ប្រការ៥ នៃប្រកាសលេខ២៥៥ ព.ណ.បល.ប្រក ចុះថ្ងៃទី២៨ ខែសីហា ឆ្នាំ២០២០ ស្តីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់ការិយាល័យចំណុះឲ្យនាយកដ្ឋាន និងសាខានៃអគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ បានកំណត់ពីការិយាល័យចំណុះឲ្យនាយកដ្ឋាននេះ ដែលសរុបមានការិយាល័យចំនួន៥(ប្រាំ)ដូចជា ការិយាល័យរដ្ឋបាល ការិយាល័យបុគ្គលិកនិងបណ្តុះបណ្តាល ការិយាល័យគណនេយ្យនិងហិរញ្ញវត្ថុ ការិយាល័យកិច្ចការច្បាប់និងគោលនយោបាយទូទៅ ជាចុងក្រោយគឺការិយាល័យទំនាក់ទំនងសាធារណៈ។

ខ. នាយកដ្ឋានកិច្ចការបច្ចេកទេស

នាយកដ្ឋានកិច្ចការបច្ចេកទេស ដឹកនាំដោយប្រធាននាយកដ្ឋានមួយរូបនិងមានអនុប្រធាននាយកដ្ឋានមួយចំនួនតាមការចាំបាច់។ ប្រការ១១ នៃប្រកាសលេខ២៥៥ ព.ណ.បល.ប្រក ចុះថ្ងៃទី២៨ ខែសីហា ឆ្នាំ២០២០ ស្តីពីការរៀបចំ និងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់ការិយាល័យចំណុះឲ្យនាយកដ្ឋាន និងសាខានៃអគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ បានកំណត់ពីការិយាល័យដែលចំណុះឲ្យនាយកដ្ឋាននេះ ដែលសរុបមានការិយាល័យចំនួន៥(ប្រាំ)ដូចជា ការិយាល័យបច្ចេកទេសផលិតផលម្ហូបអាហារ ការិយាល័យបច្ចេកទេសផលិតផលមិនមែនម្ហូបអាហារ ការិយាល័យផលិតផលជីវបច្ចេកវិទ្យា ការិយាល័យផ្តល់ចម្លើយការអនុវត្តវិធានសុវត្ថិ-ភាពផលិតផលម្ហូបអាហារនិងកិច្ចការកូដិច និងការិយាល័យទំនាក់ទំនងព័ត៌មានសុវត្ថិភាពផលិតផល។

គ. នាយកដ្ឋានកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់

នាយកដ្ឋានកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ត្រូវបានដឹកនាំដោយប្រធាននាយកដ្ឋានមួយរូបនិងមានអនុប្រធាននាយកដ្ឋានមួយចំនួនតាមការចាំបាច់។ ប្រការ១៧ នៃប្រកាសលេខ២៥៥ ព.ណ.បល.ប្រក ចុះថ្ងៃទី២៨ ខែសីហា ឆ្នាំ២០២០ ស្តីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់ការិយាល័យចំណុះឲ្យនាយកដ្ឋាន និងសាខានៃអគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ បានកំណត់ពីការិយាល័យចំណុះឲ្យនាយកដ្ឋានកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់នេះ ដែលសរុបមានការិយាល័យចំនួន៥(ប្រាំ)ដូចជា ការិយាល័យស៊ើបអង្កេត ការិយាល័យគ្រប់គ្រងការផ្សាយពាណិជ្ជកម្មនិងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ ការិយាល័យផ្សព្វផ្សាយនិងលើកកម្ពស់ការយល់ដឹងអ្នកប្រើប្រាស់ ការិយាល័យដោះស្រាយបណ្តឹងអ្នកប្រើប្រាស់ និងការិយាល័យសហប្រតិបត្តិការកិច្ចការអ្នកប្រើប្រាស់។

ឃ. នាយកដ្ឋានមន្ទីរពិសោធន៍

នាយកដ្ឋានមន្ទីរពិសោធន៍ ដឹកនាំដោយប្រធាននាយកដ្ឋានមួយរូបនិងមានអនុប្រធាននាយកដ្ឋានមួយចំនួនតាមការចាំបាច់។ ប្រការ២៣ នៃប្រកាសលេខ២៥៥ ព.ណ.បល.ប្រក ចុះថ្ងៃទី២៨ ខែសីហា ឆ្នាំ២០២០ ស្តីពី

ការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់ការិយាល័យចំណុះឲ្យនាយកដ្ឋាន និងសាខានៃអគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ បានកំណត់ពីការិយាល័យចំណុះឲ្យនាយកដ្ឋានមន្ទីរពិសោធន៍នេះ ដែលសរុបមានការិយាល័យចំនួន៦(ប្រាំមួយ)ដូចជា ការិយាល័យគ្រប់គ្រងកិច្ចការធានាគុណភាពមន្ទីរពិសោធន៍ ការិយាល័យវិភាគមីក្រូជីវសាស្ត្រម្ហូបអាហារ ការិយាល័យវិភាគរូបសាស្ត្រ សមាសធាតុផ្សំនិងអាហារូបត្ថម្ភ ការិយាល័យវិភាគសារធាតុគីមីបន្ថែមក្នុងម្ហូបអាហារ ការិយាល័យវិភាគសារធាតុគីមីចម្លងនិងសំណល់គីមីក្នុងម្ហូបអាហារ និងការិយាល័យវិភាគប្រេងឥន្ធនៈនិងផលិតផលប្រើប្រាស់។

ង. នាយកដ្ឋានកិច្ចការប្រកួតប្រជែង

នាយកដ្ឋានកិច្ចការប្រកួតប្រជែង ដឹកនាំដោយប្រធាននាយកដ្ឋានមួយរូបនិងមានអនុប្រធាននាយកដ្ឋានមួយចំនួនតាមការចាំបាច់។ ប្រការ៣០ នៃប្រកាសលេខ២៥៥ ព.ណ.បល.ប្រក ចុះថ្ងៃទី២៨ ខែសីហា ឆ្នាំ២០២០ ស្តីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់ការិយាល័យចំណុះឲ្យនាយកដ្ឋាន និងសាខានៃអគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ បានកំណត់ពីរចនាសម្ព័ន្ធនៃការិយាល័យចំណុះឲ្យនាយកដ្ឋានកិច្ចការប្រកួតប្រជែងនេះ ដែលសរុបមានការិយាល័យចំនួន៥(ប្រាំ)ដូចជា ការិយាល័យផែនការនិងព័ត៌មានវិទ្យា ការិយាល័យទទួលពាក្យបណ្តឹង ការិយាល័យស៊ើបអង្កេត ការិយាល័យកិច្ចការរួមបញ្ចូលគ្នានៃធុរកិច្ច និងការិយាល័យទំនាក់ទំនងអន្តរជាតិ។

ច. នាយកដ្ឋានកិច្ចការហាឡាល

នាយកដ្ឋានកិច្ចការហាឡាល ដឹកនាំដោយប្រធាននាយកដ្ឋានមួយរូបនិងមានអនុប្រធាននាយកដ្ឋានមួយចំនួនតាមការចាំបាច់។ ប្រការ៣៦ នៃប្រកាសលេខ២៥៥ ព.ណ.បល.ប្រក ចុះថ្ងៃទី២៨ ខែសីហា ឆ្នាំ២០២០ ស្តីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់ការិយាល័យចំណុះឲ្យនាយកដ្ឋាន និងសាខានៃអគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ បានកំណត់ពីការិយាល័យមួយចំនួនចំណុះឲ្យនាយកដ្ឋានកិច្ចការហាឡាលនេះ ដែលសរុបមានការិយាល័យចំនួន៥(ប្រាំ)ដូចជា ការិយាល័យផ្តល់ព័ត៌មាននិងទំនាក់ទំនង ការិយាល័យអប់រំ និងលើកកម្ពស់ការយល់ដឹង ការិយាល័យចុះបញ្ជីនិងវិញ្ញាបនបត្រកម្ម ការិយាល័យស៊ើបអង្កេតផលិតផលនិងសេវាហាឡាលម្ហូបអាហារ និងការិយាល័យស៊ើបអង្កេតផលិតផល និងសេវាហាឡាលមិនមែនម្ហូបអាហារ។

ឆ. សាខាការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ

សាខាការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ ដឹកនាំដោយប្រធានសាខាមួយរូបមានឋានៈស្មើអនុប្រធាននាយកដ្ឋាននិងមានអនុប្រធានសាខាមួយចំនួនជាជំនួយការ ដែលត្រូវតែងតាំងដោយប្រកាសរបស់រដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម ហើយអង្គភាពនេះត្រូវស្ថិតនៅក្រោមការគ្រប់គ្រងនិងដឹកនាំដោយផ្ទាល់

របស់រដ្ឋបាលថ្នាក់កណ្តាល គឺអគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ ដែលមានសរុបទាំងអស់ចំនួន២៥(ម្ភៃប្រាំ) ត្រូវជារាជធានី១(មួយ)និងខេត្តចំនួន២៤(ម្ភៃបួន)ផ្សេងគ្នាទៀត។[43] ប្រការ៤៤ នៃប្រកាសលេខ២៥៥ ព.ណ.បល.ប្រក ចុះថ្ងៃទី២៨ ខែសីហា ឆ្នាំ២០២០ ស្តីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់ការិយាល័យចំណុះឲ្យនាយកដ្ឋាន និងសាខានៃអគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំបានកំណត់ពីការិយាល័យចំណុះឲ្យសាខាការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំនេះ ដែលសរុបមានការិយាល័យចំនួន៥(ប្រាំ)ដូចជា ការិយាល័យរដ្ឋបាលនិងគណនេយ្យ ការិយាល័យត្រួតពិនិត្យផលិតផលម្ហូបអាហារ ការិយាល័យត្រួតពិនិត្យប្រេងឥន្ធនៈ សេវានិងផលិតផលប្រើប្រាស់ ការិយាល័យដោះស្រាយបណ្តឹងនិងផ្សព្វផ្សាយ និងការិយាល័យមន្ទីរពិសោធន៍ខ្នាតតូច។

៣.១.២.៣ តួនាទី និងភារកិច្ចក្នុងក្របខ័ណ្ឌការពារអ្នកប្រើប្រាស់

អគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ(ក.ប.ប) មានតួនាទីនិងភារកិច្ចស្រាវជ្រាវ រៀបចំ កសាងគោលនយោបាយនិងផែនការយុទ្ធសាស្ត្រពាក់ព័ន្ធនឹងគុណភាព សុវត្ថិភាពលើផលិតផលទំនិញឬសេវា ការពារអ្នកប្រើប្រាស់និងកិច្ចការប្រកួតប្រជែង ត្រួតពិនិត្យទំនិញនិងសេវាក្នុងសមត្ថកិច្ចរបស់ខ្លួននិងកិច្ចសហប្រតិបត្តិការជាមួយនឹងសមត្ថកិច្ចពាក់ព័ន្ធ ទប់ស្កាត់ និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំពាណិជ្ជកម្ម និងចាត់វិធានការចំពោះការព្រមព្រៀងដែលរឹតត្បិត រារាំងឬបង្ខូចដល់ការប្រកួតប្រជែង ធានាគុណភាព សុវត្ថិភាពនិងអនុលោមភាពនៃផលិតផលទំនិញនិងសេវា ទីផ្សារប្រកួតប្រជែងនិងការពារសិទ្ធិនិងផលប្រយោជន៍របស់អ្នកប្រើប្រាស់ និងគ្រប់គ្រងសាខាការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ។[44] ក្រៅពីតួនាទី និងភារកិច្ចដូចដែលបានរៀបរាប់ខាងលើ ដើម្បីធានាបានថាសិទ្ធិ និងផលប្រយោជន៍របស់អ្នកប្រើប្រាស់នៅក្នុងព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា ត្រូវបានការពារប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព និងទំនុកចិត្តពីអ្នកប្រើប្រាស់ អគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ(ក.ប.ប) ក្នុងនាមជាសេនាធិការ និងជាលេខាធិការដ្ឋាននៃគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់(គ.ជ.ក.ប) មានតួនាទីនិងភារកិច្ចចាំបាច់ដូចខាងក្រោមនេះ៖

- ទទួលពាក្យបណ្តឹង ទទួលសំណើពីអ្នកប្រើប្រាស់ សមាគមអ្នកប្រើប្រាស់ បញ្ញត្តិករមានសមត្ថកិច្ចតាមវិស័យ និងពីបុគ្គលពាក់ព័ន្ធ

[43] យោងតាមប្រការ៤២ ត្រង់កថាខណ្ឌ១និងប្រការ៤៣ នៃប្រកាសលេខ២៥៥ ព.ណ.បល.ប្រក ចុះថ្ងៃទី២៨ ខែសីហា ឆ្នាំ២០២០ ស្តីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់ការិយាល័យចំណុះឲ្យនាយកដ្ឋាននិងសាខានៃអគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ។

[44] យោងតាមមាត្រា៣៣ ត្រង់កថាខណ្ឌ១ នៃអនុក្រឹត្យលេខ៣៨ អនក្រ.បក ស្តីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់ក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម ចុះថ្ងៃទី១៦ ខែមីនា ឆ្នាំ២០២០។

- រៀបចំសេចក្តីព្រាងនៃសេចក្តីសម្រេចឲ្យបង្ហាញព័ត៌មាន ការផ្សព្វផ្សាយឡើងវិញ និង/ឬការហាមឃាត់ពីមុខងារគ្រប់គ្រងចំពោះបុគ្គលបំពានច្បាប់ ព្រមទាំងសេចក្តីព្រាងទណ្ឌកម្មរដ្ឋបាលផ្សេងៗជូន គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់(គ.ជ.ក.ប)
- ធ្វើជាតំណាងឲ្យគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់(គ.ជ.ក.ប) ក្នុងដំណើរការនីតិវិធីតុលាការ
- បោះពុម្ពផ្សព្វផ្សាយឯកសារ ព័ត៌មាន សេចក្តីណែនាំ និងគោលការណ៍ណែនាំនានាដែលពាក់ព័ន្ធនឹងគោលនយោបាយនិងច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ រួមទាំងរបាយការណ៍ស្តីពីសកម្មភាពការងារប្រចាំឆ្នាំ
- តម្កល់ឯកសារចុះបញ្ជី និងលិខិតអនុញ្ញាតរបស់សមាគមអ្នកប្រើប្រាស់តាមវិស័យនិងឯកសារពាក់ព័ន្ធផ្សេងៗទៀត
- រៀបចំកិច្ចប្រជុំគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់(គ.ជ.ក.ប) និងធ្វើរបាយការណ៍ស្តីពីលទ្ធផលនៃកិច្ចប្រជុំជូនប្រធាននិងចម្លងជូនគ្រប់សមាជិក គ.ជ.ក.ប
- រៀបចំគម្រោងថវិកាប្រចាំឆ្នាំសម្រាប់ដំណើរការការងាររបស់ គ.ជ.ក.ប
- រួមទាំងភារកិច្ចមួយចំនួនផ្សេងទៀត។[45]

ដើម្បីឲ្យកាន់តែច្បាស់លាស់នូវតួនាទីនិងភារកិច្ចរបស់អគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ(ក.ប.ប) ក្នុងការងារការពារអ្នកប្រើប្រាស់នៅព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា។ អត្ថបទស្រាវជ្រាវនេះនឹងសិក្សាលម្អិតបន្ថែមលើតួនាទី និងភារកិច្ចរបស់នាយកដ្ឋាន និងសាខាការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ នៃ **ក.ប.ប** ដូចខាងក្រោមនេះ៖

ក. នាយកដ្ឋានកិច្ចការទូទៅ និងទំនាក់ទំនងសាធារណៈ

មាត្រា៣៤ នៃអនុក្រឹត្យលេខ៣៨ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី១៦ ខែមីនា ឆ្នាំ២០២០ ស្តីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់ក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម បានកំណត់អំពីភារកិច្ចរបស់នាយកដ្ឋានកិច្ចការទូទៅ និងទំនាក់ទំនងសាធារណៈមានដូចខាងក្រោម៖

- រៀបចំកសាងផែនការថវិការបស់អគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ(ក.ប.ប)
- រៀបចំ គ្រប់គ្រង និងដំណើរការការងារគណនេយ្យ ហិរញ្ញវត្ថុ ចលនទ្រព្យ អចលនទ្រព្យនិងឯកសារសារពើភណ្ឌក្នុងអគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ

[45] យោងតាមមាត្រា១១ នៃអនុក្រឹត្យលេខ១៣៥ អនក្រ.បក ស្តីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ចុះថ្ងៃទី២៧ ខែសីហា ឆ្នាំ២០២០។

- រៀបចំ គ្រប់គ្រងថែរក្សា ចរាចរណ៍ឯកសាររដ្ឋបាល និងសំណុំលិខិតរបស់មន្ត្រីរាជការក្នុងអគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ(ក.ប.ប)
- រៀបចំ និងសម្របសម្រួលកម្មវិធីបណ្តុះបណ្តាល
- សម្របសម្រួលការងារផ្ទៃក្នុងអគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ និងជាមួយបណ្តាអង្គភាព និងស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធ
- ផ្តល់មតិលើកិច្ចការច្បាប់ និងលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តពាក់ព័ន្ធ
- ទទួលពាក្យបណ្តឹងទាំងឡាយពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ(ក.ប.ប)
- បូកសរុបរបាយការណ៍ ចងក្រង និងថែរក្សាទិន្នន័យរាល់សកម្មភាពការងាររបស់អគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ(ក.ប.ប)
- កសាងព្រឹត្តិបត្រព័ត៌មាន និងគ្រប់គ្រងគេហទំព័ររបស់អគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ(ក.ប.ប)
- រៀបចំផែនការសកម្មភាពនិងគម្រោងផែនការថវិកាប្រចាំឆ្នាំរបស់នាយកដ្ឋានផ្ទាល់
- គ្រប់គ្រងនិងចាត់ចែងលើការងាររដ្ឋបាល បុគ្គលិក និងសម្ភារៈក្នុងនាយកដ្ឋាន
- រួមទាំងការងារផ្សេងទៀតដែលអគ្គនាយកនៃអគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ(ក.ប.ប) ប្រគល់ជូន។

ខ. នាយកដ្ឋានកិច្ចការបច្ចេកទេស

មាត្រា៣៥ នៃអនុក្រឹត្យលេខ៣៨ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី១៦ ខែមីនា ឆ្នាំ២០២០ ស្តីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់ក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម បានកំណត់អំពីភារកិច្ចរបស់នាយកដ្ឋានកិច្ចការបច្ចេកទេសមានដូចជា៖

- ចូលរួមសហការរៀបចំសេចក្តីព្រាងបទប្បញ្ញត្តិ និងបទដ្ឋានបច្ចេកទេសពាក់ព័ន្ធនឹងគុណភាព សុវត្ថិភាពផលិតផល
- រៀបចំ កសាងកម្មវិធីអង្កេតក្នុងក្របខ័ណ្ឌគុណភាព សុវត្ថិភាពផលិតផលទំនិញនិងសេវា កិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ
- ចូលរួមកិច្ចសហប្រតិបត្តិការជាមួយស្ថាប័នជាតិនិងអន្តរជាតិ ពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការត្រួតពិនិត្យគុណភាព សុវត្ថិភាពផលិតផល
- ទទួលនិងផ្តល់ព័ត៌មានពាក់ព័ន្ធនឹងវិធានការផ្នែកសុវត្ថិភាពម្ហូបអាហារ និងកិច្ចការកូដិច
- ចូលរួមកសាងកម្រងព័ត៌មាននៃហានិភ័យសម្រាប់ការសិក្សាវាយតម្លៃហានិភ័យនៃផលិតផល

- ប្រមូលផ្តុំ ចងក្រង គ្រប់គ្រង និងរក្សាឯកសារវិទ្យាសាស្ត្របច្ចេកទេសដែលពាក់ព័ន្ធទៅនឹងគុណភាព សុវត្ថិភាព ផលិតផលនិងផលិតផលជីវបច្ចេកវិទ្យា
- ជាចំណុចទំនាក់ទំនងថ្នាក់ជាតិពាក់ព័ន្ធទៅនឹងប្រព័ន្ធផ្តល់ព័ត៌មានរហ័សអាស៊ានស្តីពី ផលិតផលម្ហូបអាហារ និងចំណីសត្វ និងចូលរួមក្នុងក្រុមការងារអាស៊ាន ដែលពាក់ព័ន្ធនឹងគណៈកម្មាធិការអាស៊ានស្តីពី ការពិគ្រោះយោបល់លើកិច្ចការស្តង់ដា និងគុណភាព
- រៀបចំផែនការសកម្មភាព និងគម្រោងផែនការថវិកាប្រចាំឆ្នាំរបស់នាយកដ្ឋានផ្ទាល់
- គ្រប់គ្រង និងចាត់ចែងលើការងាររដ្ឋបាល បុគ្គលិក និងសម្ភារៈក្នុងនាយកដ្ឋាន
- ការងារផ្សេងទៀត ដែលអគ្គនាយកនៃអគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ(ក.ប.ប) ប្រគល់ជូន។

គ. នាយកដ្ឋានកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់

មាត្រា៣៦ នៃអនុក្រឹត្យលេខ៣៨ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី១៦ ខែមីនា ឆ្នាំ២០២០ ស្តីពីការរៀបចំ និងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់ក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម បានកំណត់អំពីភារកិច្ចរបស់នាយកដ្ឋានកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ដូចជា៖

- ស្រាវជ្រាវ រៀបចំ និងកសាងគោលនយោបាយ និងផែនការយុទ្ធសាស្ត្រការពារអ្នកប្រើប្រាស់
- ដឹកនាំ និងត្រួតពិនិត្យផលិតផលទំនិញនិងសេវាក្នុងដំណាក់កាលធ្វើចរាចរណ៍លើទីផ្សារ និងព្រឹត្តិការណ៍ផ្សេងៗសម្រាប់កិច្ចការអង្កេតចាំបាច់
- តាមដាន ស្រាវជ្រាវ និងចាត់វិធានការចំពោះការផ្សាយពាណិជ្ជកម្មគ្រប់ទម្រង់លើផលិតផលទំនិញ និងសេវាគ្រប់ប្រភេទដែលមានលក្ខណៈភូតកុហក ពង្វាងការពិត ក្លែងបន្លំ ឬធ្វើឲ្យអ្នកប្រើប្រាស់មានការភាន់ច្រឡំអំពីគុណភាព សុវត្ថិភាពនិងផលប្រយោជន៍ផ្សេងៗ
- រៀបចំ និងពិនិត្យពាក្យបណ្តឹងពីបុគ្គលពាក់ព័ន្ធក្នុងក្របខ័ណ្ឌការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ដើម្បីចាត់វិធានការតាមនីតិវិធី
- រៀបចំ កសាង និងចូលរួមអនុវត្តកម្មវិធីផ្សព្វផ្សាយ ផ្តល់ព័ត៌មាន អប់រំ និងលើកកម្ពស់ការយល់ដឹងជូនអ្នកប្រើប្រាស់ និងភាគីពាក់ព័ន្ធ
- ធ្វើសហប្រតិបត្តិការទាំងក្នុងក្របខ័ណ្ឌជាតិ និងអន្តរជាតិក្នុងវិស័យការពារអ្នកប្រើប្រាស់
- ជាចំណុចទំនាក់ទំនងក្នុងគណៈកម្មការការពារអ្នកប្រើប្រាស់អាស៊ាន និងដៃគូអភិវឌ្ឍនានា
- រៀបចំផែនការសកម្មភាព និងគម្រោងផែនការថវិកាប្រចាំឆ្នាំរបស់នាយកដ្ឋានផ្ទាល់
- គ្រប់គ្រង និងចាត់ចែងលើការងាររដ្ឋបាល បុគ្គលិក និងសម្ភារៈក្នុងនាយកដ្ឋាន
- ការងារផ្សេងទៀតដែលអគ្គនាយកនៃអគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ(ក.ប.ប) ប្រគល់ជូន។

ឃ. នាយកដ្ឋានមន្ទីរពិសោធន៍

មាត្រា៣៧ នៃអនុក្រឹត្យលេខ៣៨ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី១៦ ខែមីនា ឆ្នាំ២០២០ ស្ដីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់ក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម បានកំណត់អំពីភារកិច្ចរបស់នាយកដ្ឋានមន្ទីរពិសោធន៍ មានដូចជា៖

- ស្រាវជ្រាវ រៀបចំ និងកសាងគោលនយោបាយនិងផែនការយុទ្ធសាស្ត្រ ដើម្បីពង្រឹងការអនុវត្តការងារធានាបានប្រសិទ្ធភាពទាំងផ្នែកគ្រប់គ្រង និងទាំងផ្នែកបច្ចេកទេស
- រៀបចំ និងអនុវត្តតាមប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងមន្ទីរពិសោធន៍ស្របតាមការតម្រូវស្ដីពី "ការអនុវត្តមន្ទីរពិសោធន៍ល្អ" ឬការតម្រូវទូទៅសម្រាប់កសាងសមត្ថភាពមន្ទីរពិសោធន៍វិភាគតាមស្ដង់ដាអន្តរជាតិ
- កសាងឲ្យបានគ្រប់គ្រាន់នូវឯកសារស្ដីពីគោលការណ៍ណែនាំ នីតិវិធីអនុវត្តការងារ និងទម្រង់បែបបទសម្រាប់មន្ទីរពិសោធន៍
- ទទួលធ្វើវិភាគគុណភាព សុវត្ថិភាពផលិតផលទំនិញស្របតាមវិធីសាស្ត្រដែលមានសុពលភាពជាក់លាក់ និងវាយតម្លៃភាពសមស្របរបស់ផលិតផល រក្សានិងគ្រប់គ្រងទិន្នន័យវិភាគឲ្យបានត្រឹមត្រូវ
- យកគំរូសំណាកសម្រាប់ការវិភាគនៅមន្ទីរពិសោធន៍ក្នុងករណីចាំបាច់
- កំណត់ប៉ារ៉ាម៉ែត្រតេស្ដសម្រាប់ការស្នើសុំវាយតម្លៃលើសមត្ថភាពវិភាគ ពីអង្គភាពដែលមានការទទួលស្គាល់ជាផ្លូវការ
- គ្រប់គ្រងការអនុវត្តនិងកិច្ចការបច្ចេកទេសរបស់មន្ទីរពិសោធន៍ខ្នាតតូច និងមន្ទីរពិសោធន៍ចល័ត
- កសាង និងពង្រឹងសមត្ថភាពមន្ទីរពិសោធន៍តាមរយៈកិច្ចសហប្រតិបត្តិការរវាងមន្ទីរពិសោធន៍ក្នុងប្រទេស ក្នុងតំបន់និងអន្តរជាតិ
- រៀបចំផែនការសកម្មភាព និងគម្រោងផែនការថវិកាប្រចាំឆ្នាំរបស់នាយកដ្ឋានផ្ទាល់
- គ្រប់គ្រង និងចាត់ចែងលើការងាររដ្ឋបាល បុគ្គលិក និងសម្ភារៈក្នុងនាយកដ្ឋាន
- ការងារផ្សេងទៀតដែលអគ្គនាយកនៃអគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ(ក.ប.ប) ប្រគល់ជូន។

ង. នាយកដ្ឋានកិច្ចការប្រកួតប្រជែង

មាត្រា៣៨ នៃអនុក្រឹត្យលេខ៣៨ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី១៦ ខែមីនា ឆ្នាំ២០២០ ស្ដីពីការរៀបចំ និងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់ក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម បានកំណត់អំពីភារកិច្ចរបស់នាយកដ្ឋានកិច្ចការប្រកួតប្រជែង មានដូចជា៖

- ស្រាវជ្រាវ រៀបចំគោលនយោបាយ និងផែនការយុទ្ធសាស្ត្រប្រកួតប្រជែង
- ធ្វើទំនាក់ទំនងជាមួយស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធអំពីកិច្ចការប្រកួតប្រជែងទាំងក្នុងក្របខ័ណ្ឌជាតិ និងអន្តរជាតិ ទទួលនិងអនុវត្តគម្រោងកម្មវិធីជំនួយផ្នែកប្រកួតប្រជែង

- វិភាគវាយតម្លៃផលប៉ះពាល់ការប្រកួតប្រជែងលើទីផ្សារ
- រៀបចំ និងពិនិត្យពាក្យបណ្តឹងពីបុគ្គលពាក់ព័ន្ធក្នុងក្របខ័ណ្ឌកិច្ចការប្រកួតប្រជែង ដើម្បីចាត់វិធានការតាមនីតិវិធី
- ស៊ើបអង្កេត និងស្នើវិធានការអនុវត្តច្បាប់ចំពោះសកម្មភាពទាំងឡាយដែលត្រូវហាមឃាត់ឬមានការរឹតត្បិតដល់ការប្រកួតប្រជែង
- វិភាគលើសំណើនៃការរួមបញ្ចូលគ្នានៃធុរកិច្ចពីបុគ្គល ពីផលប៉ះពាល់ដែលអាចមានកម្មវត្ថុ ឬអានុភាពរារាំង រឹតត្បិត ឬបង្ខូចដល់ការប្រកួតប្រជែងគួរឲ្យកត់សម្គាល់នៅក្នុងទីផ្សារ និងរៀបចំសេចក្តីសន្និដ្ឋាននៃការវិភាគ
- ជាចំណុចទំនាក់ទំនងក្នុងគណៈកម្មការប្រកួតប្រជែងអាស៊ាន និងដៃគូអភិវឌ្ឍនានា
- រៀបចំផែនការសកម្មភាព និងគម្រោងផែនការថវិកាប្រចាំឆ្នាំរបស់នាយកដ្ឋានផ្ទាល់
- គ្រប់គ្រង និងចាត់ចែងលើការងាររដ្ឋបាល បុគ្គលិក និងសម្ភារៈក្នុងនាយកដ្ឋាន
- ការងារផ្សេងទៀតដែលអគ្គនាយកនៃអគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ(ក.ប.ប) ប្រគល់ជូន។

ច. នាយកដ្ឋានកិច្ចការហាឡាល

មាត្រា៣៩ នៃអនុក្រឹត្យលេខ៣៨ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី១៦ ខែមីនា ឆ្នាំ២០២០ ស្តីពីការរៀបចំ និងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់ក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម បានកំណត់អំពីភារកិច្ចរបស់នាយកដ្ឋានកិច្ចការហាឡាល មានដូចជា៖

- សហការស្រាវជ្រាវ រៀបចំ និងកសាងគោលនយោបាយ និងផែនការយុទ្ធសាស្ត្រការពារ ការផ្តល់សេវាកម្ម ឬការផលិត និងការវេចខ្ចប់ដែលប្រើប្រាស់វិញ្ញាបនបត្រ ស្លាកសញ្ញា ឬឡូហ្គោហាឡាល
- ចូលរួមរៀបចំ ចុះបញ្ជីផលិតផលហាឡាល និងអនុវត្តការងារវិញ្ញាបនបត្រកម្ម
- ស៊ើបអង្កេត និងស្នើវិធានការអនុវត្តច្បាប់ចំពោះការបំពានលក្ខខណ្ឌ វាយតម្លៃបច្ចេកទេសស្តង់ដា ការប្រើប្រាស់វិញ្ញាបនបត្រ ស្លាកសញ្ញាឬឡូហ្គោហាឡាល ដែលមិនសមស្របឬហួសសុពលភាពលើផលិតផលទំនិញ និងសេវា
- ចូលរួមសិក្សាស្រាវជ្រាវ និងធ្វើទំនាក់ទំនងជាមួយស្ថាប័ន សហគមន៍ពាក់ព័ន្ធអំពីកិច្ចការហាឡាល
- ចូលរួមជំរុញចលនាគាំទ្រ និងលើកកម្ពស់ការយល់ដឹងអំពីកិច្ចការហាឡាលជូនភាគីពាក់ព័ន្ធ
- ធ្វើជាលេខាធិការដ្ឋានរបស់គណៈកម្មាធិការត្រួតពិនិត្យផលិតផលហាឡាលកម្ពុជា
- រៀបចំផែនការសកម្មភាព និងគម្រោងផែនការថវិកាប្រចាំឆ្នាំរបស់នាយកដ្ឋានផ្ទាល់
- គ្រប់គ្រង និងចាត់ចែងលើការងាររដ្ឋបាល បុគ្គលិក និងសម្ភារៈក្នុងនាយកដ្ឋាន
- ការងារផ្សេងទៀតដែលអគ្គនាយកនៃអគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ(ក.ប.ប) ប្រគល់ជូន។

៣.១.៣ សមាគមអ្នកប្រើប្រាស់

កាលណាគេនិយាយពីសមាគម គេនឹងនឹកឃើញដល់ មាត្រា៤២ នៃរដ្ឋធម្មនុញ្ញព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជាឆ្នាំ ១៩៩៣ ដែលបានកំណត់អំពីសិទ្ធិបង្កើតសមាគមរបស់ប្រជាពលរដ្ឋខ្មែរ។ ប៉ុន្តែសម្រាប់សមាគមអ្នកប្រើប្រាស់ទើបតែត្រូវបានឮទេនៅកម្ពុជា។ សមាគមអ្នកប្រើប្រាស់បានដើរតួនាទីយ៉ាងសំខាន់ ក្នុងដំណើរការការពារសិទ្ធិ និងផលប្រយោជន៍របស់អ្នកប្រើប្រាស់នៅកម្ពុជា និងនៅបណ្តាប្រទេសជាច្រើនទៀតលើពិភពលោក ដែលក្នុងចំណុចនេះផងដែរ យើងនឹងសិក្សាពាក់ព័ន្ធនឹងសមាគមអ្នកប្រើប្រាស់នូវ និយមន័យនិងការបង្កើតសមាគម(៣.១.៣.១) តួនាទី និងភារកិច្ចរបស់សមាគមអ្នកប្រើប្រាស់(៣.១.៣.២)។

៣.១.៣.១ និយមន័យ និងការបង្កើតសមាគមអ្នកប្រើប្រាស់

ជាការសិក្សាដ៏ថ្មីមួយក្នុងបរិបទសង្គមកម្ពុជាបច្ចុប្បន្ន ដោយសារកំណើនប្រជាជនធ្វើឲ្យមានតម្រូវការផ្គត់ផ្គង់ទំនិញនិងសេវាកាន់តែច្រើនឡើង ដែលជាហេតុនាំឲ្យមានការប្រព្រឹត្តមិនសមហេតុផល ឬការប្រព្រឹត្តមិនស្មោះត្រង់របស់ធុរជនមួយចំនួននៅលើទីផ្សារ។ ដើម្បីធានាបានថាសិទ្ធិនិងផលប្រយោជន៍របស់អ្នកប្រើប្រាស់អាចមិនត្រូវបានរំលោភបំពានតាមតែអំពើចិត្តនោះ រដ្ឋាភិបាលប្រទេសនីមួយៗបានលើកទឹកចិត្ត និងបង្កើតឲ្យមានសិទ្ធិក្នុងការបង្កើតសមាគមអ្នកប្រើប្រាស់នេះឡើង ដើម្បីអាចធ្វើជាតំណាងស្របច្បាប់ឲ្យអ្នកប្រើប្រាស់ក្នុងការតវ៉ានិងការពារផលប្រយោជន៍ទល់ជាមួយនឹងធុរជនឬអ្នកផ្គត់ផ្គង់ទំនិញនិងសេវា ដែលបានប្រព្រឹត្តអំពើមិនសុចរិត ឬអនុវត្តមិនសុចរិតនៅលើទីផ្សារ។ សម្រាប់នៅប្រទេសកម្ពុជា សមាគមគេអាចបែងចែកជាពីរប្រភេទគឺ សមាគមក្នុងស្រុក និងសមាគមបរទេស នេះបើយោងតាមច្បាប់ស្តីពីសមាគមនិងអង្គការមិនមែនរដ្ឋាភិបាលឆ្នាំ២០១៥ ប៉ុន្តែនៅក្នុងអត្ថបទស្រាវជ្រាវនេះ ពាក្យសមាគមសំដៅត្រឹមតែសមាគមក្នុងស្រុកប៉ុណ្ណោះ។ **សមាគម** សំដៅដល់អង្គការសមាជិកភាពដែលត្រូវបានបង្កើតឡើងក្រោមច្បាប់របស់កម្ពុជា ដោយរូបវន្តបុគ្គលឬនីតិបុគ្គល ក្នុងគោលបំណងធ្វើជាតំណាងនិងការពារផលប្រយោជន៍របស់សមាជិកខ្លួន ដោយមិនទាញយកចំណេញ ឬមិនយកកម្រៃមកចែកគ្នា[46]។ ចំណែកឯសមាគមអ្នកប្រើប្រាស់ក៏មានអត្ថន័យមិនសូវខុសពីពាក្យសមាគមប៉ុន្មានដែរ គ្រាន់តែមានបន្ថែមពាក្យ "អ្នកប្រើប្រាស់"នៅខាងមុខពាក្យសមាគមប៉ុណ្ណោះ។ **សមាគមអ្នកប្រើប្រាស់** សំដៅដល់អង្គការសមាជិកភាពឬការប្រមូលផ្តុំគ្នាជាក្រុម ដែលត្រូវបានបង្កើតឡើងក្រោមច្បាប់នៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា ដោយរូបវន្តបុគ្គលឬនីតិបុគ្គល ក្នុងគោលបំណងធ្វើជាតំណាង និងការពារផលប្រយោជន៍របស់សមាជិកខ្លួន ដែលជាអ្នកប្រើប្រាស់ទំនិញនិងសេវា ឬជាអ្នកទទួលបានទំនិញឬសេវាយកមកប្រើប្រាស់ជាលក្ខណៈផ្ទាល់ខ្លួន ក្នុងផ្ទះ ឬក្នុងគ្រួសារ និងមិនមានបំណងផ្គត់ផ្គង់បន្តក្នុងការធ្វើពាណិជ្ជកិច្ច ដោយការបង្កើតនោះមិនទាញយកប្រាក់ចំណេញ ឬកម្រៃផ្សេងៗមកចែកគ្នា។

[46] យោងតាមមាត្រា៤ ត្រង់កថាខណ្ឌ១ នៃច្បាប់ស្តីពីសមាគមនិងអង្គការមិនមែនរដ្ឋាភិបាល ឆ្នាំ២០១៥។

ក. ការបង្កើតសមាគមអ្នកប្រើប្រាស់

រូបវន្តបុគ្គលណា ដែលមានបំណងចង់បង្កើតសមាគមអ្នកប្រើប្រាស់នៅកម្ពុជា អាចធ្វើការស្នើសុំបង្កើតសមាគមអ្នកប្រើប្រាស់បានដោយត្រូវគោរពលក្ខខណ្ឌធំៗចំនួនពីរគឺ (ទី១)ត្រូវទៅចុះបញ្ជីបង្កើតសមាគមនៅក្រសួងមហាផ្ទៃ និងត្រូវមានលិខិតអនុញ្ញាតពីក្រសួងឬស្ថាប័នសាមីលើវិស័យរបស់ខ្លួន(ទី២)។ ចំពោះបុគ្គលដែលស្នើសុំចុះបញ្ជីបង្កើតសមាគម តម្រូវឲ្យមានសមាជិកស្ថាបនិក ឬស្ថាបនិកា ដែលជារូបវន្តបុគ្គលចំនួនយ៉ាងតិច៣(បី)រូប និងត្រូវឲ្យមានអាយុចាប់ពី១៨(ដប់ប្រាំបី)ឆ្នាំឡើងទៅ ដូចដែលបានបញ្ជាក់ពីខាងលើការចុះបញ្ជីសមាគម ត្រូវធ្វើនៅក្រសួងមហាផ្ទៃ ដោយត្រូវបំពេញនូវសំណុំឯកសារមួយចំនួនជាអាទិ៍ដូចជា ពាក្យសុំចុះបញ្ជីចំនួន២(ពីរ)ច្បាប់ លិខិតបញ្ជាក់អាសយដ្ឋាននៃទីស្នាក់ការកណ្តាលរបស់សមាគមចេញពីមេឃុំឬចៅសង្កាត់ចំនួន១(មួយ)ច្បាប់ ជីវប្រវត្តិរបស់ស្ថាបនិកឬស្ថាបនិកានីមួយៗមានបិទរូបថតបច្ចុប្បន្ន៤គុណនឹង៦ចំនួន២(ពីរ)ច្បាប់ និងលក្ខន្តិកៈត្រូវធ្វើការចុះហត្ថលេខាដោយប្រធានសមាគមចំនួន២(ពីរ)ច្បាប់។ សម្រាប់លក្ខន្តិកៈរបស់សមាគមវិញ តម្រូវឲ្យមានខ្លឹមសារស្របច្បាប់ និងត្រូវមានចែងចំណុចសំខាន់ៗជាអាទិ៍ដូចជា គោលបំណងនិងគោលដៅរបស់សមាគម ឈ្មោះពេញនិងមានឈ្មោះជាអក្សរកាត់របស់សមាគម សញ្ញាសម្គាល់សមាគម វិធាននៃការជ្រើសរើស ការបញ្ឈប់ ការបណ្តេញចេញ ការផ្លាស់ប្តូរ ការដកហូតតំណែងប្រធានឬតំណែងនាយកប្រតិបត្តិ វិធាននៃការប្តូរឈ្មោះឬការប្តូរសញ្ញាសម្គាល់ឬធ្វើវិសោធនកម្មលក្ខន្តិកៈ មានកំណត់ពីប្រភពធនធាននិងទ្រព្យសម្បត្តិ រួមទាំងវិធាននៃការរំលាយ ការចាត់ចែងធនធាននិងទ្រព្យសម្បត្តិពេលត្រូវបានរំលាយ[47]។ ដោយឡែក សម្រាប់ការបំពេញលក្ខខណ្ឌស្នើសុំលិខិតអនុញ្ញាតរបស់សមាគមអ្នកប្រើប្រាស់លើវិស័យណាមួយនោះ ដើម្បីឲ្យខ្លួនអាចដំណើរការបានត្រូវដាក់ពាក្យស្នើសុំដោយផ្ទាល់ទៅក្រសួងឬស្ថាប័នសាមីលើវិស័យដែលសមាគមអ្នកប្រើប្រាស់បានបង្កើត បន្ទាប់ពីនោះត្រូវយកឯកសារចុះបញ្ជីសមាគមនិងការទទួលបានលិខិតអនុញ្ញាតរួច ហើយត្រូវយកទៅតម្កល់នៅអគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំដែលជាលេខាធិការដ្ឋាននៃគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់។[48]

៣.១.៣.២ តួនាទី និងភារកិច្ចរបស់សមាគមអ្នកប្រើប្រាស់

ដើម្បីធានាបានថាសមាគមអ្នកប្រើប្រាស់អាចអនុវត្តសិទ្ធិនិងភារកិច្ចរបស់ខ្លួនបានយ៉ាងរលូន ច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ឆ្នាំ២០១៩ បានកំណត់នូវបទប្បញ្ញត្តិពិសេសពាក់ព័ន្ធនឹងតួនាទី និងភារកិច្ចរបស់សមាគមអ្នកប្រើប្រាស់ ដូចជា៖

– ផ្តល់ប្រឹក្សាឯករាជ្យជូនអ្នកប្រើប្រាស់និងសម្របសម្រួលបញ្ហាទាក់ទងនឹងអ្នកប្រើប្រាស់

[47] យោងតាមមាត្រា៥ មាត្រា៦ មាត្រា៧ នៃច្បាប់ស្តីពីសមាគមនិងអង្គការមិនមែនរដ្ឋាភិបាល ឆ្នាំ២០១៥។
[48] យោងតាមមាត្រា៧ នៃច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ឆ្នាំ២០១៩។

- ធ្វើជាអ្នកតំណាងចំពោះមុខគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ឬចំពោះមុខតុលាការជំនួសឲ្យអ្នកប្រើប្រាស់ណាមួយឬក្រុមអ្នកប្រើប្រាស់ ដែលសិទ្ធិនិងផលប្រយោជន៍របស់ពួកគាត់ត្រូវបានបំពាន
- តំណាងទស្សនៈនិងផលប្រយោជន៍របស់អ្នកប្រើប្រាស់នៅក្នុងវេទិកាសាធារណៈ ឬសារព័ត៌មាន
- ទទួលការប្រឹក្សាពីបញ្ញត្តិករមានសមត្ថកិច្ចណាមួយ អំពីបទប្បញ្ញត្តិស្ដីពីបទដ្ឋានព័ត៌មានដែលត្រូវផ្ដល់ជូនអ្នកប្រើប្រាស់ដែលចេញដោយបញ្ញត្តិករមានសមត្ថកិច្ចនោះ
- បង្កើតក្រុមការងារការពារអ្នកប្រើប្រាស់តាមវិស័យនីមួយៗ
- ទទួលអនុវត្តភារកិច្ចផ្សេងៗទៀត ដែលគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ប្រគល់ជូន។[49]

៣.១.៤ ស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ផ្សេងទៀត

ក្រៅពីស្ថាប័នជំនាញមួយចំនួនដូចដែលបានរៀបរាប់នៅចំណុចខាងលើនេះ យើងសង្កេតឃើញថាមិនមែនមានតែគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់(គ.ជ.ក.ប) និងអគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំប៉ុណ្ណោះទេ ដែលកំពុងអនុវត្តតួនាទី និងភារកិច្ចឬសកម្មភាពការងារ ដើម្បីការពារសិទ្ធិអ្នកប្រើប្រាស់នៅប្រទេសកម្ពុជា បន្ថែមពីនោះក៏មានស្ថាប័នរបស់រដ្ឋជាច្រើនទៀត ដែលបានកំពុងអនុវត្តតួនាទីរបស់ខ្លួនក្នុងគោលបំណងនេះផងដែរ ហើយដែលនឹងរៀបរាប់នៅចំណុចបន្តបន្ទាប់។ ផ្នែកនេះយើងនឹងបានសិក្សាឈ្វេងយល់នូវស្ថាប័នអស់ទាំងនោះ ដែលមានដូចជា គណៈកម្មាធិការកូដិចជាតិ(៣.១.៤.១) គណៈកម្មាធិ-ការត្រួតពិនិត្យផលិតផលហាឡាលកម្ពុជា(៣.១.៤.២) គណៈកម្មាធិការប្រកួតប្រជែងកម្ពុជា(៣.១.៤.៣) ក្រុមប្រឹក្សាស្តង់ដាជាតិ និងវិទ្យាស្ថានស្តង់ដាកម្ពុជា(៣.១.៤.៤) រួមនឹងនិយ័តករទូរគមនាគមន៍កម្ពុជា(៣.១.៤.៥)។

៣.១.៤.១ គណៈកម្មាធិការកូដិចជាតិ

គណៈកម្មាធិការកូដិចជាតិ ត្រូវបានបង្កើតឡើងក្រោមក្របខ័ណ្ឌនៃគណៈកម្មាធិការកូដិចអន្តរជាតិ(Codex Alimentarius Commission) ដែលជាស្ថាប័នកំណត់អំពីស្តង់ដាម្ហូបអាហាររបស់អង្គការស្បៀងនិងកសិកម្ម(FAO) រួមនឹងអង្គការសុខភាពពិភពលោក(WHO)។ គណៈកម្មាធិការកូដិចជាតិ ត្រូវបង្កើតឡើងដំបូងដោយមានឈ្មោះថា "គណៈកម្មាធិការអន្តរក្រសួងសម្របសម្រួលការត្រួតពិនិត្យគុណភាព សុវត្ថិភាពផលិតផល និងសេវាកម្ម" ដោយអនុក្រឹត្យលេខ០៥ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី៣ ខែកុម្ភៈ ឆ្នាំ១៩៩៨ ស្ដីពីការបង្កើតគណៈកម្មាធិការអន្តរក្រសួងសម្របសម្រួលការត្រួតពិនិត្យគុណភាព សុវត្ថិភាពផលិតផលនិងសេវាកម្ម និងបានបំពេញបន្ថែម នៅឆ្នាំ២០០១(ពីរពាន់មួយ) តាមរយៈអនុក្រឹត្យលេខ២៨ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី៩ ខែមីនា ឆ្នាំ២០០១ ស្ដីពីការកែសម្រួល និងបំពេញបន្ថែមអនុក្រឹត្យលេខ០៥ អនក្រ.បក ស្ដីពីការបង្កើតគណៈកម្មាធិការអន្តរក្រសួងសម្របសម្រួលការត្រួតពិនិត្យគុណភាព សុវត្ថិភាពផលិតផល និងសេវាកម្ម។ ទោះជាយ៉ាងនេះក្ដី គណៈកម្មាធិការកូដិចជាតិមិនទាន់ត្រូវបានផ្លាស់ប្ដូរឈ្មោះ

[49] យោងតាមមាត្រា៨ នៃច្បាប់ស្ដីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ឆ្នាំ២០១៩។

ទាំងស្រុងនៅឡើយទេ ដោយសាររាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជាកំពុងរៀបចំសិក្សា និងពិភាក្សាលើសេចក្តីព្រាងអនុក្រឹត្យមួយផ្សេងទៀត ដើម្បីបង្កើតស្ថាប័ននេះឡើង រួមទាំងការកំណត់អំពីតួនាទី និងភារកិច្ចរបស់គណៈកម្មាធិការកូដិចជាតិនេះផងដែរ។

៣.១.៤.២ គណៈកម្មាធិការត្រួតពិនិត្យផលិតផលហាឡាលកម្ពុជា

ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា ជាប្រទេសដែលប្រកាន់យករបបប្រជាធិបតេយ្យសេរីពហុបក្ស និងជាប្រទេសមួយដែលគោរពសេរីភាពសាសនារបស់ប្រជាពលរដ្ឋខ្លួន។ មាត្រា៤៣ នៃរដ្ឋធម្មនុញ្ញព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា បានចែងថា "ប្រជាពលរដ្ឋខ្មែរទាំងពីរភេទ មានសិទ្ធិពេញទីខាងជំនឿ។ សេរីភាពខាងជំនឿនិងការប្រតិបត្តិខាងផ្លូវសាសនាត្រូវបានរដ្ឋធានាក្នុងលក្ខខណ្ឌដែលមិនប៉ះពាល់ដល់ជំនឿឬសាសនាដទៃផ្សេងទៀត ដល់សណ្តាប់ធ្នាប់ និងសន្តិសុខសាធារណៈ។ ព្រះពុទ្ធសាសនាជាសាសនារបស់រដ្ឋ"។ ជាក់ស្តែងគេសង្កេតឃើញថា នៅកម្ពុជាមានសាសនាជាច្រើនដូចជា ព្រះពុទ្ធសាសនា **ឥស្លាមសាសនា** គ្រិស្តសាសនា ជាដើម ហើយក្នុងនោះយើងឃើញមានសាសនិកឥស្លាមនៅកម្ពុជាមានចន្លោះពី៣(បី)ភាគរយទៅ៥(ប្រាំ)ភាគរយនៃប្រជាពលរដ្ឋខ្មែរទាំងមូល។ ក្នុងគោលបំណងដើម្បីលើកកម្ពស់បច្ចេកទេសស្តង់ដា អនាម័យ និងការជឿទុកចិត្តពីសំណាក់សាសនិកឥស្លាមមកលើផលិតផលហាឡាលកម្ពុជា សម្រាប់ការផ្គត់ផ្គង់ដល់ទីផ្សារក្នុងព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា និងជំរុញការនាំចេញទៅកាន់ទីផ្សារអន្តរជាតិ រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជាបានសម្រេចបង្កើតឲ្យមាននូវគណៈកម្មាធិការត្រួតពិនិត្យផលិតផលហាឡាលកម្ពុជា ដែលហៅកាត់ថា(គ.ត.ផ.ហ.ក)ឡើង ដើម្បីធ្វើការគ្រប់គ្រង ត្រួតពិនិត្យ និងការចេញវិញ្ញាបនបត្របញ្ជាក់បច្ចេកទេសស្តង់ដាផលិតផលហាឡាលកម្ពុជា[50]។ យោងតាមមាត្រា២ថ្មី គ្រង់កថាខណ្ឌ៣ នៃអនុក្រឹត្យលេខ១៤ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី២ ខែកុម្ភៈ ឆ្នាំ២០២១ ស្តីពីការកែសម្រួលមាត្រា២ មាត្រា៣ មាត្រា៦ មាត្រា៧ មាត្រា១០ មាត្រា១១ មាត្រា១៣ មាត្រា១៦ មាត្រា១៩ មាត្រា២៤ និងមាត្រា២៦នៃអនុក្រឹត្យលេខ១៦០ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី២៩ ខែកក្កដា ឆ្នាំ២០១៦ ស្តីពីការរៀបចំ និងការប្រព្រឹត្តទៅនៃគណៈកម្មាធិការត្រួតពិនិត្យផលិតផលហាឡាលកម្ពុជា បានឲ្យនិយមន័យនៃពាក្យ "**ផលិតផលហាឡាល** សំដៅដល់វត្ថុធាតុដើម និងផលិតផលដែលកើតឡើងដោយខ្លួនឯងតាមធម្មជាតិ ឬត្រូវបានផលិតឡើងតាមបច្ចេកទេសស្តង់ដានៃផលិតផលហាឡាល ដែលមិនផ្ទុយនឹងបញ្ញត្តិរបស់សាសនាឥស្លាម"។ ដោយឡែកចំពោះពាក្យហាឡាល បើយោងតាមមាត្រា២ថ្មី គ្រង់កថាខណ្ឌ១ នៃអនុក្រឹត្យដដែលខាងលើបានឲ្យនិយមន័យនៃពាក្យ "**ហាឡាល** ឬHALAL សំដៅដល់វត្ថុណាមួយ ឬសេវាណាមួយដែលអនុញ្ញាតឲ្យប្រើប្រាស់ ឬឲ្យចូលរួម ដោយអាស្រ័យទៅតាមច្បាប់ឥស្លាម។ ពាក្យនេះត្រូវបានប្រើជាទូទៅទាក់ទងទៅនឹងផលិតផល

[50] យោងតាមមាត្រា១ នៃអនុក្រឹត្យលេខ១៦០ អនក្រ.បក ស្តីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅនៃគណៈកម្មាធិការត្រួតពិនិត្យផលិតផលហាឡាលកម្ពុជា ចុះថ្ងៃទី២៩ ខែកក្កដា ឆ្នាំ២០១៦។

ម្ហូបអាហារ ផលិតផលសាច់ គ្រឿងសម្អាង ផលិតផលថែរក្សាខ្លួន ឱសថ អាហារបំប៉ន គ្រឿងផ្សំម្ហូបអាហារ និងសម្ភារៈប្រើប្រាស់ផ្សេងៗទៀត”។

ក. សមាសភាព និងរចនាសម្ព័ន្ធស្ថាប័ន

គណៈកម្មាធិការត្រួតពិនិត្យផលិតផលហាឡាលកម្ពុជា (គ.ត.ផ.ហ.ក) ត្រូវមានសមាសភាពចូលរួមពីក្រសួងឬស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធជាច្រើនដូចជា៖

- រដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម ជាប្រធាន
- ឥស្សរជនឥស្លាមជាន់ខ្ពស់ ១រូប ជាអនុប្រធាន
- រដ្ឋលេខាធិការក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម ១រូប ជាអនុប្រធាន
- តំណាងទីស្តីការគណៈរដ្ឋមន្ត្រី ១រូប ជាសមាជិក
- ចាងហ្វាងនៃគណៈដឹកនាំជាន់ខ្ពស់នៃសាសនាឥស្លាមកម្ពុជា ១រូប ជាសមាជិក
- តំណាងក្រសួងមហាផ្ទៃ ១រូប ជាសមាជិក
- តំណាងក្រសួងសេដ្ឋកិច្ចនិងហិរញ្ញវត្ថុ ១រូប ជាសមាជិក
- តំណាងក្រសួងការបរទេសនិងសហប្រតិបត្តិការអន្តរជាតិ ១រូប ជាសមាជិក
- តំណាងក្រសួងឧស្សាហកម្ម វិទ្យាសាស្ត្រ បច្ចេកវិទ្យា និងនវានុវត្តន៍ ១រូប ជាសមាជិក
- តំណាងក្រសួងយុត្តិធម៌ ១រូប ជាសមាជិក
- តំណាងក្រសួងការងារនិងបណ្តុះបណ្តាលវិជ្ជាជីវៈ ១រូប ជាសមាជិក
- តំណាងក្រសួងកសិកម្ម រុក្ខាប្រមាញ់ និងនេសាទ ១រូប ជាសមាជិក
- តំណាងក្រសួងអប់រំ យុវជន និងកីឡា ១រូប ជាសមាជិក
- តំណាងក្រសួងធម្មការនិងសាសនា ១រូប ជាសមាជិក
- តំណាងក្រសួងសុខាភិបាល ១រូប ជាសមាជិក
- តំណាងក្រសួងទេសចរណ៍ ១រូប ជាសមាជិក
- តំណាងក្រសួងព័ត៌មាន ១រូប ជាសមាជិក
- តំណាងក្រសួងកិច្ចការនារី ១រូប ជាសមាជិក
- អគ្គនាយកនៃអគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ

ជាសមាជិក។[51]

អគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ(ក.ប.ប) ជាសេនាធិការរបស់គណៈកម្មាធិការនេះ និងមាននាយកដ្ឋានកិច្ចការហាឡាលចំណុះឲ្យអគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ ជាលេខាធិការដ្ឋានរបស់គណៈកម្មាធិការត្រួតពិនិត្យផលិតផលហាឡាលកម្ពុជា(គ.ត.ផ.ហ.ក)។ ក្រៅពីនេះ គ.ត.ផ.ហ.ក ក៏មានក្រុមឯកទេសផលិតផលហាឡាល ដើម្បីផ្តល់យោបល់ទាក់ទងនឹងផលិតផលហាឡាលជូនដល់គណៈកម្មាធិការនេះផងដែរ។

ខ. តួនាទី និងភារកិច្ចរបស់ គ.ត.ផ.ហ.ក

ដើម្បីអាចសម្រេចបំណងនិងទិសដៅរបស់ខ្លួនបាន គណៈកម្មាធិការត្រួតពិនិត្យផលិតផលហាឡាលកម្ពុជា (គ.ត.ផ.ហ.ក) ត្រូវមានតួនាទី និងភារកិច្ចដូចខាងក្រោម៖

- ធ្វើការសិក្សាស្រាវជ្រាវ រៀបចំ និងចងក្រងឯកសារទាំងឡាយឲ្យទៅជាផ្លូវច្បាប់ស្តីពីការងារហាឡាលកម្ពុជា និងតាមដានការវិវឌ្ឍន៍ការងារហាឡាលកម្ពុជា
- រៀបចំឲ្យមានលក្ខណៈជាប្រព័ន្ធក្នុងការគ្រប់គ្រងផលិតផលហាឡាលកម្ពុជា ជាពិសេសលើការងារត្រួតពិនិត្យផលិតផលហាឡាលកម្ពុជាសម្រាប់ផ្គត់ផ្គង់ទីផ្សារក្នុងស្រុក និងជំរុញការនាំចេញព្រមទាំងការពារស្លាកសញ្ញាហាឡាលកម្ពុជា
- ផ្តល់ការឯកភាពលើវិញ្ញាបនបត្របញ្ជាក់បច្ចេកទេសស្តង់ដាផលិតផលហាឡាលកម្ពុជា
- ធ្វើជាអ្នកសម្របសម្រួលក្នុងការកសាងភាពជាដៃគូរវាងវិស័យសាធារណៈ និងឯកជន
- ផ្តល់យោបល់ជូនរាជរដ្ឋាភិបាលរាល់បញ្ហា ដែលទាក់ទងនឹងការអភិវឌ្ឍផលិតផលហាឡាលកម្ពុជា
- ស្រាវជ្រាវ និងអភិវឌ្ឍលើខ្សែចង្វាក់ផលិតកម្មហាឡាលទាំងមូល
- ទាក់ទាញជំនួយបរទេស ដើម្បីគាំទ្រលើផលិតផលហាឡាលកម្ពុជា
- ធ្វើជាមជ្ឈមណ្ឌលផ្តល់ព័ត៌មាន និងពិគ្រោះយោបល់ដល់អ្នកវិនិយោគ ដែលមានបំណងអភិវឌ្ឍផលិតផលហាឡាលនៅក្នុងព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា
- ពិនិត្យ និងតាមដាននូវរាល់គម្រោងដែលពាក់ព័ន្ធនឹងផលិតផលហាឡាលកម្ពុជា
- ចូលរួមក្នុងកិច្ចប្រជុំកម្រិតជាតិនិងអន្តរជាតិ ក៏ដូចជាសន្និសីទនានាស្តីពីការអភិវឌ្ឍផលិតផលហាឡាលទូទាំងពិភពលោក

[51] យោងតាមមាត្រា៣ថ្មី នៃអនុក្រឹត្យលេខ១៤ អនក្រ.បក ស្តីពីការកែសម្រួលមាត្រា២ មាត្រា៣ មាត្រា៦ មាត្រា៧ មាត្រា១០ មាត្រា១១ មាត្រា១៣ មាត្រា១៦ មាត្រា១៩ មាត្រា២៤និងមាត្រា២៦នៃអនុក្រឹត្យលេខ១៦០ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី២៩ ខែកក្កដា ឆ្នាំ២០១៦ ស្តីពីការរៀបចំ និងការប្រព្រឹត្តទៅនៃគណៈកម្មាធិការត្រួតពិនិត្យផលិតផលហាឡាលកម្ពុជា ចុះថ្ងៃទី២ ខែកុម្ភៈ ឆ្នាំ២០២១។

- ធ្វើរបាយការណ៍ និងផ្តល់យោបល់ជាប្រចាំអំពីបច្ចុប្បន្នភាពនិងវឌ្ឍនភាពផលិតផលហាឡាលកម្ពុជា ក៏ដូចជាអំពីព័ត៌មានទីផ្សារនៅក្រៅប្រទេសជូនរាជរដ្ឋាភិបាល
- ធ្វើជាអ្នកសម្របសម្រួលនូវរាល់កិច្ចការទាំងឡាយពាក់ព័ន្ធនឹងការងារហាឡាលកម្ពុជា
- បំពេញភារកិច្ចផ្សេងទៀត ដែលរាជរដ្ឋាភិបាលប្រគល់ជូន។[52]

៣.១.៤.៣ គណៈកម្មាធិការប្រកួតប្រជែងកម្ពុជា

ក្នុងការជៀសវាងកុំឲ្យមានការប្រកួតប្រជែងដែលមិនស្មោះត្រង់ ឬការក្លែងបន្លំកើតឡើងនៅលើទីផ្សារ និងដើម្បីការពារសុខភាព ឬអាយុជីវិតអ្នកប្រើប្រាស់នៅព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា ច្បាប់ស្តីពីការប្រកួតប្រជែង ត្រូវបានបង្កើតឡើង ដោយបានបង្កើតឲ្យមានគណៈកម្មាធិការប្រកួតប្រជែងកម្ពុជា(គ.ប.ក) ដែលនឹងដាក់ឲ្យដំណើរការ ឬប្រព្រឹត្តទៅ ដោយអនុក្រឹត្យមួយរបស់រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជានៅពេលខាងមុខនេះ។ ការប្រកួតប្រជែងមិនស្មោះត្រង់ គឺជាការប្រព្រឹត្តផ្ទុយពីគោលការណ៍នៃការអនុវត្តទៀងត្រង់នៅក្នុងវិស័យឧស្សាហកម្ម ពាណិជ្ជកម្ម សេវាកម្ម រួមមានដូចជា ការបង្កើតឲ្យមានការភាន់ច្រឡំតាមមធ្យោបាយណាមួយជាមួយសហគ្រាស ជាមួយទំនិញ ឬជាមួយសកម្មភាពឧស្សាហកម្ម ពាណិជ្ជកម្មឬសេវាកម្មនៃគូប្រកួតប្រជែងជាដើម។ គណៈកម្មាធិការប្រកួតប្រជែងកម្ពុជា(គ.ប.ក) ត្រូវបានដឹកនាំ ដោយប្រធានមួយរូបជារដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម អនុប្រធាននិងមានសមាជិកមួយចំនួនមកពីក្រសួងឬស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធ និងអាចមានសមាជិកជាបុគ្គលឯករាជ្យមួយចំនួនផ្សេងទៀតដែលជា អតីតចៅក្រម សាស្ត្រាចារ្យច្បាប់ ឬបុគ្គលមានចំណេះដឹង និងបទពិសោធន៍ផ្នែកសេដ្ឋកិច្ចឬពាណិជ្ជកម្មផងដែរ។ គណៈកម្មាធិការប្រកួតប្រជែងកម្ពុជា(គ.ប.ក) មានតួនាទី និងភារកិច្ចមួយចំនួនដូចជា៖

- រៀបចំគោលនយោបាយ និងផែនការយុទ្ធសាស្ត្រដែលទាក់ទងដល់ការប្រកួតប្រជែង
- ផ្តល់យោបល់លើសេចក្តីព្រាងលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តទាំងឡាយ ដែលពាក់ព័ន្ធដល់ការប្រកួតប្រជែងជូនរាជរដ្ឋាភិបាល
- ស្នើសុំរាជរដ្ឋាភិបាលធ្វើការកែសម្រួលឬវិសោធនកម្មលើលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តជាតិ និងអន្តរជាតិដែលប៉ះពាល់ដល់ការប្រកួតប្រជែង
- ចេញសេចក្តីសម្រេច វិធានការផ្អាកឬឃាត់ទុកជាបណ្តោះអាសន្ន និងធ្វើការផាកពិន័យជាប្រាក់
- បង្កើតបែបបទ និងនីតិវិធីនៃការគណនាប្រាក់ផាកពិន័យ
- បង្កើតវិធានទាក់ទងនឹងទំនាស់ផលប្រយោជន៍របស់សមាជិក គ.ប.ក
- រៀបចំលក្ខខណ្ឌ និងនីតិវិធីអំពីការរួមបញ្ចូលគ្នានៃធុរកិច្ច

[52] យោងតាមមាត្រា៤ នៃអនុក្រឹត្យលេខ១៦០ អនក្រ.បក ស្តីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅនៃគណៈកម្មាធិការត្រួតពិនិត្យផលិតផលហាឡាលកម្ពុជា ចុះថ្ងៃទី២៩ ខែកក្កដា ឆ្នាំ២០១៦។

- រៀបចំលក្ខខណ្ឌនិងនីតិវិធីនៃការផ្តល់ការអនុញ្ញាតចំពោះការព្រមព្រៀង ឬសកម្មភាពណាមួយពាក់ព័ន្ធនឹងការប្រកួតប្រជែង
- រៀបចំលក្ខខណ្ឌនិងនីតិវិធីនៃការផ្តល់ការអនុញ្ញាតជាសមូហភាពចំពោះការព្រមព្រៀង ឬសកម្មភាពណាមួយពាក់ព័ន្ធនឹងការប្រកួតប្រជែង
- រៀបចំលក្ខខណ្ឌនិងនីតិវិធីអំពីគោលការណ៍អនុគ្រោះលើការផាកពិន័យជាប្រាក់
- ធ្វើកិច្ចសហប្រតិបត្តិការជាមួយស្ថាប័ន ឬបញ្ញត្តិករមានសមត្ថកិច្ចជាតិ និងអន្តរជាត់ពាក់ព័ន្ធនឹងការប្រកួតប្រជែង
- ទទួលពាក្យបណ្តឹង
- បង្កើតបទប្បញ្ញត្តិនិងវិធានផ្សេងៗទៀត ដែលជាសមត្ថកិច្ចរបស់គណៈកម្មាធិការប្រកួតប្រជែងកម្ពុជា(គ.ប.ក) ពាក់ព័ន្ធនឹងការប្រកួតប្រជែង។[53]

គណៈកម្មាធិការប្រកួតប្រជែងកម្ពុជា(គ.ប.ក) មានស្ថាប័នជាជំនួយគឺ អគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ(ក.ប.ប) ដែលជាសេនាធិការ និងជាលេខាធិការដ្ឋានផងដែរ។

៣.១.៤.៤ ក្រុមប្រឹក្សាស្តង់ដាជាតិ និងវិទ្យាស្ថានស្តង់ដាកម្ពុជា

ច្បាប់ស្តីពីស្តង់ដារកម្ពុជាឆ្នាំ២០០៧ បានបង្កើតឲ្យមានស្ថាប័នមួយដែលគេហៅថា ក្រុមប្រឹក្សាស្តង់ដាជាតិដែលមានវិទ្យាស្ថានស្តង់ដាកម្ពុជាជាលេខាធិការដ្ឋាន។ ស្ថាប័នទាំងពីរនេះ បានចូលរួម និងបានដើរតួនាទីយ៉ាងសំខាន់ក្នុងដំណើរការការពារអ្នកប្រើប្រាស់ក្នុងព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា ដោយធ្វើការគ្រប់គ្រង ត្រួតពិនិត្យ និងការកំណត់ពាក់ព័ន្ធទៅនឹងស្តង់ដាកម្ពុជាសម្រាប់ទំនិញ និងសេវា។ បើយោងតាមមាត្រា៣ថ្មី ត្រង់កថាខណ្ឌ៣ នៃច្បាប់ស្តីពីវិសោធនកម្មមាត្រា៣ មាត្រា៦ មាត្រា៧ មាត្រា៨ មាត្រា៩ មាត្រា១១ មាត្រា១២ ចំណងជើងជំពូកទី៤ មាត្រា១៦ មាត្រា១៩ មាត្រា២៦ មាត្រា៥០ មាត្រា៥១ មាត្រា៥២ មាត្រា៥៣ មាត្រា៥៤ មាត្រា៥៥ មាត្រា៥៦ មាត្រា៥៧ មាត្រា៥៨ មាត្រា៥៩ មាត្រា៦៥ មាត្រា៦៦ មាត្រា៦៧ និងមាត្រា៦៨នៃច្បាប់ស្តីពីស្តង់ដារកម្ពុជា ឆ្នាំ២០១៨ បានឲ្យនិយមន័យពាក្យ "**ស្តង់ដាកម្ពុជា** សំដៅដល់ស្តង់ដាដែលអនុម័តដោយក្រុមប្រឹក្សាស្តង់ដារជាតិនិងប្រកាសឲ្យប្រើដោយរដ្ឋមន្ត្រី"។ ដោយឡែកត្រង់មាត្រា៣ថ្មី ត្រង់កថាខណ្ឌ១ នៃច្បាប់ដដែលនេះ បានកំណត់ពាក្យ "**ស្តង់ដា** សំដៅដល់ឯកសារដែលត្រូវបានអនុម័តដោយស្ថាប័នមានសមត្ថកិច្ច(recognized body) សម្រាប់ការប្រើប្រាស់ជាទូទៅ និងបន្តបន្ទាប់ ដែលជាវិធាន គោលការណ៍ណែនាំ ឬចរិតលក្ខណៈសម្រាប់ផលិតផលឬដំណើរការពាក់ព័ន្ធ និងវិធី

[53] យោងតាមគេហទំព័ររបស់អគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ នៃក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម, https://www.ccfdg.gov.kh/commission-committee/cambodian-competition-committee/, បានចូលពិគ្រោះ នៅម៉ោង២០ នាទី៣០ ថ្ងៃទី២ ខែកក្កដា ឆ្នាំ២០២១។

សាស្ត្រផលិតកម្មដែលការអនុលោមមិនមានលក្ខណៈតម្រូវឲ្យអនុវត្តនោះទេ។ ពាក្យស្តង់ដានេះ អាចរួមបញ្ចូលឬប្រើប្រាស់ សម្រាប់តែការតម្រូវផ្នែកវាក្យសព្ទ និមិត្តសញ្ញា ការវេចខ្ចប់ ការធ្វើសញ្ញាសម្គាល់ ឬការធ្វើស្លាកសញ្ញាដែលអនុវត្តទៅលើផលិតផល ដំណើរការ ឬវិធីសាស្ត្រផលិតកម្ម"។

ក. ក្រុមប្រឹក្សាស្តង់ដាជាតិ

ក្រុមប្រឹក្សាស្តង់ដាជាតិ ជាស្ថាប័នដែលបង្កើតឡើងដោយច្បាប់ស្តីពីស្តង់ដារកម្ពុជាឆ្នាំ២០០៧ ត្រង់មាត្រា ១០ និងមាត្រាបន្តបន្ទាប់ ក្នុងគោលបំណងការពារអ្នកប្រើប្រាស់ដោយធ្វើការគ្រប់គ្រង ត្រួតពិនិត្យ និងសម្រេចលើបញ្ហាទាំងឡាយពាក់ព័ន្ធទៅនឹងស្តង់ដាកម្ពុជាសម្រាប់ទំនិញនិងសេវា។ ក្រុមប្រឹក្សាស្តង់ដាជាតិ មានស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធចូលរួមជាច្រើន ហើយសមាជិកក្រុមប្រឹក្សានីមួយៗមានអាណត្តិ៣(បី)ឆ្នាំ និងអាចបន្តបានទៀត និងត្រូវមានលក្ខណសម្បត្តិដូចជា មានសញ្ជាតិខ្មែរ មិនដែលធ្លាប់មានទោសពីបទឧក្រិដ្ឋឬមជ្ឈិម មានសញ្ញាបត្រកម្រិតឧត្តមសិក្សាក្នុងផ្នែកវិទ្យាសាស្ត្រឬវិស្វកម្ម និងត្រូវមានបទពិសោធន៍ការងារយ៉ាងតិច៥(ប្រាំ)ឆ្នាំផងដែរ។ ខាងក្រោមនេះ គឺជាសមាសភាពក្រុមប្រឹក្សាស្តង់ដាជាតិដែលរួមមានដូចជា៖

- រដ្ឋមន្ត្រីទទួលបន្ទុកវិស័យឧស្សាហកម្ម ជាប្រធាន
- អគ្គនាយកនៃវិទ្យាស្ថានស្តង់ដារកម្ពុជា ជាអនុប្រធានអចិន្ត្រៃយ៍
- តំណាងក្រសួងមហាផ្ទៃ ជាអនុប្រធាន
- តំណាងក្រសួងការពារជាតិ ជាអនុប្រធាន
- តំណាងក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម ជាអនុប្រធាន
- តំណាងក្រសួងកសិកម្ម រុក្ខាប្រមាញ់ និងនេសាទ ជាអនុប្រធាន
- តំណាងក្រសួងសុខាភិបាល ជាអនុប្រធាន
- តំណាងក្រសួងបរិស្ថាន ជាសមាជិក
- តំណាងក្រសួងសាធារណការនិងដឹកជញ្ជូន ជាសមាជិក
- តំណាងក្រសួងរៀបចំដែនដី នគរូបនីយកម្ម និងសំណង់ ជាសមាជិក
- តំណាងក្រសួងសេដ្ឋកិច្ចនិងហិរញ្ញវត្ថុ ជាសមាជិក
- តំណាងក្រសួងវប្បធម៌និងវិចិត្រសិល្បៈ ជាសមាជិក
- តំណាងក្រសួងការងារ និងបណ្តុះបណ្តាលវិជ្ជាជីវៈ ជាសមាជិក
- តំណាងក្រសួងទេសចរណ៍ ជាសមាជិក
- តំណាងក្រសួងរ៉ែនិងថាមពល ជាសមាជិក
- តំណាងវិទ្យាស្ថានបច្ចេកវិទ្យាកម្ពុជា ជាសមាជិក

- តំណាងរាជបណ្ឌិត្យសភាកម្ពុជា ជាសមាជិក
- តំណាងសាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទភ្នំពេញ ជាសមាជិក
- តំណាងសាកលវិទ្យាល័យវិទ្យាសាស្ត្រសុខាភិបាល ជាសមាជិក
- តំណាងសាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទកសិកម្ម ជាសមាជិក
- តំណាងសភាពាណិជ្ជកម្មកម្ពុជា ជាសមាជិក
- តំណាងសមាគមអ្នកផលិត ជាសមាជិក
- តំណាងសមាគមអ្នកប្រើប្រាស់ ជាសមាជិក
- តំណាងក្រសួងស្ថាប័នផ្សេងទៀត តាមការចាំបាច់ ជាសមាជិក។[54]

យោងតាមមាត្រា១២ថ្មី នៃច្បាប់ស្តីពីវិសោធនកម្មមាត្រា៣ មាត្រា៦ មាត្រា៧ មាត្រា៨ មាត្រា៩ មាត្រា១១ មាត្រា១២ ចំណងជើងជំពូកទី៤ មាត្រា១៦ មាត្រា១៩ មាត្រា២៦ មាត្រា៥០ មាត្រា៥១ មាត្រា៥២ មាត្រា៥៣ មាត្រា៥៤ មាត្រា៥៥ មាត្រា៥៦ មាត្រា៥៧ មាត្រា៥៨ មាត្រា៥៩ មាត្រា៦៥ មាត្រា៦៦ មាត្រា៦៧ និងមាត្រា៦៨នៃច្បាប់ស្តីពីស្តង់ដារកម្ពុជា ឆ្នាំ២០១៨ ក្រុមប្រឹក្សាស្តង់ដារជាតិបានដើរតួយ៉ាងសំខាន់ក្នុងការកំណត់អំពីស្តង់ដារទំនិញនិងសេវាកម្មនៅកម្ពុជា ជាពិសេសកិច្ចការពារសុខភាព និងសុវត្ថិភាពជូនអ្នកប្រើប្រាស់។ ដើម្បីអាចសម្រេចបំណងទាំងនេះ ក្រុមប្រឹក្សាស្តង់ដាជាតិ ត្រូវមានភារកិច្ចដូចជា៖

- សម្រេចយល់ព្រម កែសម្រួលឬលុបចោលស្តង់ដាជាតិណាមួយ
- សម្រេចយល់ព្រម កែសម្រួលឬលុបចោលសញ្ញាស្តង់ដាណាមួយ
- កំណត់អំពីស្តង់ដាស្ម័គ្រចិត្តឬបទប្បញ្ញត្តិបច្ចេកទេស ឬសញ្ញាស្តង់ដា
- ជូនយោបល់ដល់រដ្ឋមន្ត្រីអំពីអាទិភាព និងគោលនយោបាយនៃស្តង់ដានីយកម្ម កម្មវិធី ផែនការ គម្រោងនិងសកម្មភាពនានា ដើម្បីធានាឲ្យមានប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់បំផុត
- ជូនយោបល់និងលើកអនុសាសន៍ជូនរដ្ឋមន្ត្រីអំពីការអនុវត្តប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពនៃស្តង់ដារសម្រាប់ផលិតផល ដំណើរការ ការអនុវត្ត ការធ្វើតេស្តនិងសេវាកម្ម និងសម្រេចយល់ព្រមលើកម្មវិធី ផែនការ គម្រោង និងសកម្មភាពនានា សំដៅជំរុញប្រសិទ្ធភាពនិងការអភិវឌ្ឍឧស្សាហកម្មនិងសម្រាប់ការពារអ្នកប្រើប្រាស់ តាមរយៈសកម្មភាពស្តង់ដានីយកម្ម

[54] យោងតាមមាត្រា១១ថ្មី នៃច្បាប់ស្តីពីវិសោធនកម្មមាត្រា៣ មាត្រា៦ មាត្រា៧ មាត្រា៨ មាត្រា៩ មាត្រា១១ មាត្រា១២ ចំណងជើងជំពូកទី៤ មាត្រា១៦ មាត្រា១៩ មាត្រា២៦ មាត្រា៥០ មាត្រា៥១ មាត្រា៥២ មាត្រា៥៣ មាត្រា៥៤ មាត្រា៥៥ មាត្រា៥៦ មាត្រា៥៧ មាត្រា៥៨ មាត្រា៥៩ មាត្រា៦៥ មាត្រា៦៦ មាត្រា៦៧ និងមាត្រា៦៨នៃច្បាប់ស្តីពីស្តង់ដារកម្ពុជា ឆ្នាំ២០១៨។

- ណែនាំវិទ្យាស្ថានអំពីលក្ខណវិនិច្ឆ័យនិងនីតិវិធីដែលទាក់ទងនឹងការរៀបចំ សម្រេចយល់ព្រម ការទទួលយកនិងការជ្រើសរើសស្តង់ដា
- រៀបចំបទបញ្ជាផ្ទៃក្នុងសម្រាប់ការប្រព្រឹត្តទៅរបស់ក្រុមប្រឹក្សា
- បំពេញមុខងារដទៃទៀតទៅតាមការកំណត់ឬតាមការប្រគល់សិទ្ធិរបស់រដ្ឋមន្ត្រី។

ខ. វិទ្យាស្ថានស្តង់ដាកម្ពុជា

វិទ្យាស្ថានស្តង់ដាកម្ពុជា គឺជាអង្គភាពស្តង់ដាជាតិមួយ ដែលស្ថិតក្រោមការទទួលខុសត្រូវរបស់ក្រសួងទទួលបន្ទុកវិស័យឧស្សាហកម្ម ហើយស្ថាប័ននេះក៏ជាលេខាធិការដ្ឋានឲ្យក្រុមប្រឹក្សាស្តង់ដាជាតិផងដែរ។ វិទ្យាស្ថានស្តង់ដាកម្ពុជា ត្រូវបានដឹកនាំដោយអគ្គនាយកមួយរូប ដែលមានលក្ខណសម្បត្តិសមស្របដូចសមាជិកក្រុមប្រឹក្សាស្តង់ដាជាតិដែរ។ ក្នុងនាមជាលេខាធិការដ្ឋានរបស់ក្រុមប្រឹក្សាស្តង់ដាជាតិ និងជាស្ថាប័នចំណុះឲ្យក្រសួងឧស្សាហ-កម្ម វិទ្យាសាស្ត្រ បច្ចេកវិទ្យា និងនវានុវត្តន៍ វិទ្យាស្ថានស្តង់ដាកម្ពុជាត្រូវមានមុខងារ និងភារកិច្ចសំខាន់ៗដូចខាងក្រោម៖

- រៀបចំស្តង់ដាជាតិសម្រាប់ផលិតផល ទំនិញ សម្ភារ សេវា ការអនុវត្ត និងការប្រតិបត្តិនិងផ្សព្វផ្សាយ ដើម្បីឲ្យមានការទទួលយកជាទូទៅនៃស្តង់ដាទាំងនោះ
- អនុវត្តការវាយតម្លៃភាពអនុលោមស្របតាមបទបញ្ញត្តិដែលមានចែងក្នុងច្បាប់
- បង្កើត និងថែទាំមន្ទីរពិសោធន៍ បណ្ណាល័យ មធ្យោបាយនិងឧបករណ៍ផ្សេងទៀត ដើម្បីលើកកម្ពស់ស្តង់ដារូបនីយកម្មនិងគុណភាព
- បញ្ជាក់ភាពអនុលោមតាមស្តង់ដាសម្រាប់ផលិតផលទំនិញ សារធាតុ សម្ភារនិងបរិក្ខារសម្រាប់ប្រើប្រាស់ក្នុងស្រុកឬសម្រាប់ការនាំចេញតាមសំណើរបស់អ្នកស្នើសុំ
- បញ្ជាក់ភាពអនុលោមតាមស្តង់ដាសុវត្ថិភាពសម្រាប់ផលិតផលទំនិញ សារធាតុ សម្ភារនិងបរិក្ខារសម្រាប់ការប្រើប្រាស់ក្នុងស្រុកឬសម្រាប់ការនាំចេញតាមសំណើរបស់អ្នកស្នើសុំ
- បញ្ជាក់ភាពអនុលោមតាមស្តង់ដាសម្រាប់ប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងផលិតកម្មនិងសេវាតាមសំណើរបស់អ្នកស្នើសុំ
- ព្យួរទុក ដកហូត និងលុបចោលអាជ្ញាបណ្ណបញ្ជាក់ផលិតផល ឬវិញ្ញាបនបត្របញ្ជាក់ភាពអនុលោម ឬវិញ្ញាបនបត្របញ្ជាក់ឬចុះបញ្ជីប្រព័ន្ធ ឬវិញ្ញាបនបត្រវាយតម្លៃទទួលស្គាល់ឬចុះបញ្ជី
- ស្រាវជ្រាវអំពីស្តង់ដារូបនីយកម្ម
- ផ្តល់សេវាអប់រំ បណ្តុះបណ្តាលនិងការពិគ្រោះយោបល់ ដើម្បីផ្សព្វផ្សាយស្តង់ដារូបនីយកម្ម និងគុណភាព
- ទទួលស្គាល់មន្ទីរពិសោធន៍ មធ្យោបាយ និងឧបករណ៍ផ្សេងទៀតរបស់អង្គភាពក្នុងស្រុក និងបរទេសសម្រាប់គោលបំណងរបស់វិទ្យាស្ថាន

- ផ្តល់កិច្ចសហប្រតិបត្តិការជាមួយបុគ្គល អង្គការអន្តរជាតិឬសមាគមក្រៅប្រទេសដែលមានកម្មវត្ថុ និងគោលបំណងដូចគ្នា
- ជំរុញ និងលើកទឹកចិត្តការអនុវត្តស្តង់ដា និងស្តង់ដារូបនីយកម្មឲ្យទៅជាមធ្យោបាយមួយសម្រាប់ការរីកចម្រើននៃសេដ្ឋកិច្ចជាតិ សម្រាប់សុខភាព សុវត្ថិភាព និងសុខុមាលភាពសាធារណៈ
- សហការជាមួយអាជ្ញាធរមូលដ្ឋានផ្នែកឧស្សាហកម្ម ពាណិជ្ជកម្មនិងអង្គការនានា ដើម្បីធានានូវការអនុវត្តស្តង់ដា។[55]

៣.១.៤.៥ និយ័តករទូរគមនាគមន៍កម្ពុជា

និយ័តករទូរគមនាគមន៍(ន.ទ.ក) គឺជាស្ថាប័នដែលត្រូវបានបង្កើតឡើងដោយច្បាប់ស្តីពីទូរគមនាគមន៍កំលុងឆ្នាំ២០១៥ និងអនុក្រឹត្យលេខ៤៥ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី១៦ ខែមីនា ឆ្នាំ២០១៦ ស្តីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់និយ័តករទូរគមនាគមន៍កម្ពុជា។ ស្ថាប័ននេះ ជាស្ថាប័នជំនាញមួយក្នុងចំណោមស្ថាប័នជំនាញផ្សេងៗទៀតក្នុងវិស័យការពារអ្នកប្រើប្រាស់នៅកម្ពុជា។ ន.ទ.ក ត្រូវដឹកនាំដោយប្រធានមួយរូបមានឋានៈស្មើរដ្ឋលេខាធិការនិងមានសមាជិកមួយចំនួនដែលមានឋានៈស្មើអនុរដ្ឋលេខាធិការ ហើយមានអាណត្តិ៣(បី)ឆ្នាំ។ សម្រាប់បេក្ខភាពប្រធាន និងសមាជិកត្រូវជ្រើសរើស និងស្នើឡើងដោយរដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងប្រៃសណីយ៍ និងទូរគមនាគមន៍ សម្រាប់ជូននាយករដ្ឋមន្ត្រីពិនិត្យសម្រេច។ ប្រធាន និងសមាជិក ន.ទ.ក ត្រូវមានសញ្ញាបត្រថ្នាក់ឧត្តមសិក្សា មានសមត្ថភាពនិងលក្ខណសម្បត្តិគ្រប់គ្រាន់ និងសមស្របក្នុងការបំពេញកាតព្វកិច្ចរបស់ខ្លួន និងត្រូវមានបទពិសោធន៍យ៉ាងតិច១០(ដប់)ឆ្នាំ សម្រាប់ជំនាញមួយ ឬច្រើនដូចជា ទូរគមនាគមន៍ ព័ត៌មានវិទ្យា នីតិសាស្ត្រ រដ្ឋបាលសាធារណៈ ផ្នែកសេដ្ឋកិច្ច ពាណិជ្ជកម្ម ជាដើម។[56] ដើម្បីធានាបាននូវការអនុវត្តការងាររបស់ខ្លួនប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព និយ័តករទូរគមនាគមន៍កម្ពុជាត្រូវអនុវត្តមុខងារ និងភារកិច្ច ដូចខាងក្រោម៖

- ធ្វើនិយ័តកម្មស្របតាមគោលនយោបាយនិងក្របខ័ណ្ឌគតិយុត្តនៃវិស័យទូរគមនាគមន៍ និងបទដ្ឋានគតិយុត្តផ្សេងទៀតជាធរមាននៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា
- ត្រួតពិនិត្យ និងតាមដានការផ្តល់សេវាទូរគមនាគមន៍ស្របតាមបទប្បញ្ញត្តិជាធរមាន
- លើកសំណើផ្តល់យោបល់លើវិសោធនកម្មប្រកាស ឬលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តពាក់ព័ន្ធនឹងវិស័យទូរគមនាគមន៍
- ចេញសេចក្តីសម្រេចបន្ថែមលើករណីមួយចំនួនស្របតាមមាត្រា៩ចំណុចច នៃច្បាប់ស្តីពីទូរគមនាគមន៍
- រាយការណ៍ និងផ្តល់អនុសាសន៍ជូនរដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងប្រៃសណីយ៍ និងទូរគមនាគមន៍នូវបញ្ហាទាំងអស់ពាក់ព័ន្ធនឹងការគ្រប់គ្រងការអភិវឌ្ឍ និងការត្រួតពិនិត្យវិស័យទូរគមនាគមន៍នៅក្នុងព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា

[55] យោងតាមមាត្រា ៥ នៃច្បាប់ស្តីពីស្តង់ដារកម្ពុជា ឆ្នាំ២០០៧។
[56] យោងតាមមាត្រា ៩ នៃច្បាប់ស្តីពីទូរគមនាគមន៍ ឆ្នាំ២០១៥។

- ផ្តល់ កែប្រែ ព្យួរ ផ្ទេរឬដកហូតលិខិតអនុញ្ញាត វិញ្ញាបនបត្រឬអាជ្ញាបណ្ណស្របតាមបទប្បញ្ញត្តិនៃច្បាប់ស្តីពីទូរគមនាគមន៍ និងបទប្បញ្ញត្តិផ្សេងទៀត
- ពិនិត្យសំណុំឯកសារស្នើសុំលិខិតអនុញ្ញាត វិញ្ញាបនបត្រឬអាជ្ញាបណ្ណ និងលិខិតអនុញ្ញាតលើពាក្យស្នើសុំ ដែលបានបំពេញតាមលក្ខខណ្ឌនៃច្បាប់ស្តីពីទូរគមនាគមន៍ និងបទប្បញ្ញត្តិផ្សេងទៀត
- ពិនិត្យឯកសារផ្តល់ព័ត៌មានទាក់ទងនឹងសំណុំឯកសារស្នើសុំលិខិតអនុញ្ញាត វិញ្ញាបនបត្រ ឬអាជ្ញាបណ្ណដែលដាក់ពាក្យសុំមក ន.ទ.ក ដើម្បីធានានូវការគោរពតាមលក្ខខណ្ឌ នៃច្បាប់ស្តីពីទូរគមនាគមន៍និងបទប្បញ្ញត្តិផ្សេងទៀត និងចុះបញ្ជីឯកសារដែលបានបំពេញតាមលក្ខខណ្ឌកំណត់
- ត្រួតពិនិត្យឯកសារផ្តល់ព័ត៌មានអំពីការគ្រប់គ្រងថ្លៃដើម របាយការណ៍ហិរញ្ញវត្ថុដែលបានធ្វើសវនកម្មរួចដោយសវនករឯករាជ្យដែលទទួលស្គាល់ដោយក្រសួងសេដ្ឋកិច្ច និងហិរញ្ញវត្ថុ ព្រមទាំងព័ត៌មានពុំមែនហិរញ្ញវត្ថុដែលត្រូវផ្តល់ជូនដោយប្រតិបត្តិករទូរគមនាគមន៍ និងបុគ្គលពាក់ព័ន្ធនឹងវិស័យទូរគមនាគមន៍រៀងរាល់ឆ្នាំសារពើពន្ធដើម្បីធានានូវការគោរពលក្ខខណ្ឌប្រកួតប្រជែងនៅក្នុងច្បាប់ស្តីពីទូរគមនាគមន៍ និងបទប្បញ្ញត្តិផ្សេងទៀត
- ដើរតួនាទីជាស្ថាប័នត្រួតពិនិត្យ និងដោះស្រាយវិវាទពាក់ព័ន្ធនឹងប្រតិបត្តិការទូរគមនាគមន៍ស្របតាមការកំណត់នៃច្បាប់ស្តីពីទូរគមនាគមន៍ និងបទប្បញ្ញត្តិផ្សេងទៀត
- ចាត់វិធានការសមស្របតាមច្បាប់ស្តីពីទូរគមនាគមន៍ដើម្បីសហការស្រាវជ្រាវ ស៊ើបអង្កេតនិងបង្ក្រាបអាជីវកម្មខុសច្បាប់ ផ្ទុយនឹងក្រមសីលធម៌ លក្ខខណ្ឌនៃបច្ចេកវិទ្យា លក្ខខណ្ឌនៃស្តង់ដាគុណភាពនៃសេវានិងគ្រឿងសម្ភារៈបរិក្ខារទូរគមនាគមន៍ដែលត្រូវកំណត់ក្នុងច្បាប់ស្តីពីទូរគមនាគមន៍ និងបទប្បញ្ញត្តិផ្សេងទៀត
- ដឹកនាំរៀបចំក្រមសីលធម៌វិជ្ជាជីវៈនៃវិស័យទូរគមនាគមន៍។[57]

៣.២ យន្តការត្រួតពិនិត្យគុណភាព សុវត្ថិភាពទំនិញ ឬសេវា

ការត្រួតពិនិត្យផលិតផលទំនិញ និងសេវានៅលើទីផ្សារជារឿងដ៏ចាំបាច់មួយ ក្នុងដំណើរការការពារអ្នកប្រើប្រាស់នៅប្រទេសកម្ពុជា ដើម្បីអាចឲ្យប្រាកដថា អ្នកប្រើប្រាស់អាចជៀសផុតពីទំនិញឬសេវាណាមួយដែលគ្មានគុណភាព និងសុវត្ថិភាពដល់ពួកគេ ហើយអ្នកប្រើប្រាស់ភាគច្រើនក៏មិនមែនជាអ្នកជំនាញ ឬមានចំណេះដឹង ឬការយល់ឃើញជ្រៅជ្រះអំពីទំនិញឬសេវាណាដែលមានឬគ្មានគុណភាព សុវត្ថិភាពនោះដែរ ដែលទាមទារឲ្យប្រទេសកម្ពុជាមានចំណាត់ការជាក់លាក់ និងត្រឹមត្រូវអំពីការប្រើប្រាស់យន្តការក្នុងការធានាដល់កិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់។ នៅត្រង់ចំណុចនេះយើងនឹងបានសិក្សានូវចំណុចសំខាន់ៗមួយចំនួន ពាក់ព័ន្ធនឹងដំណើរការនៃការប្រើប្រាស់យន្ត

[57] យោងតាមមាត្រា ១២ នៃច្បាប់ស្តីពីទូរគមនាគមន៍ ឆ្នាំ២០១៥។

ការក្នុងកិច្ចធានាដល់ការការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ដែលក្នុងនោះមានដូចជា ការបង្រ្កាបការក្លែងបន្លំលើទំនិញឬសេវា (៣.២.១) ការទប់ស្កាត់ជាមុនចំពោះទំនិញឬសេវាដែលអាចបង្កគ្រោះថ្នាក់(៣.២.២)។

៣.២.១ ការបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំលើទំនិញ ឬសេវា

ការក្លែងបន្លំពាណិជ្ជកម្ម គឺជាបញ្ហាប្រឈមមួយក្នុងសង្គមកម្ពុជាបច្ចុប្បន្នដែលទាមទារឲ្យមានយន្តការដោះស្រាយដ៏មានប្រសិទ្ធភាព ក្នុងការធានាដល់សុវត្ថិភាពរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ទំនិញឬសេវា។ ការក្លែងបន្លំពាណិជ្ជកម្ម សំដៅដល់ការក្លែងបន្លំ ឬប៉ុនប៉ងក្លែងបន្លំតាមមធ្យោបាយឬវិធីណាក៏ដោយលើផលិតផលទំនិញ និងសេវាដូចជា៖

- អត្តសញ្ញាណ យថាប្រភេទ ប្រភេទ ប្រភព គុណភាពខាងរូបធាតុឬខាងទ្រង់ទ្រាយរាងកាយ ធាតុផ្សំ បរិមាណ
- កិច្ចត្រួតពិនិត្យដែលបានធ្វើ វិធីប្រើ សម្បទាចំពោះការប្រើប្រាស់ គ្រោះថ្នាក់ភ្ជាប់នឹងការប្រើប្រាស់ ការប្រុងប្រយ័ត្ន ដែលត្រូវប្រកាន់យកនៃគ្រប់ផលិតផលទំនិញ ឬសេវា
- វិធី និងកាលបរិច្ឆេទនៃការផលិត និងការប្រើប្រាស់ឬនៃការបរិភោគបណ្តាផលិតផលទំនិញ។[58]
- ក្រៅពីចំណុចដែលបានរៀបរាប់ខាងលើ សកម្មភាពខាងក្រោមនេះក៏ត្រូវបានចាត់ទុកជាការក្លែងបន្លំពាណិជ្ជកម្ម ផងដែរ ដែលរួមមានដូចជា៖
- ការក្លែងផលិតផលទំនិញដែលជាកម្មវត្ថុក្នុងការធ្វើពាណិជ្ជកម្មឬទុកសម្រាប់ធ្វើពាណិជ្ជកម្ម ដោយធ្វើការកែច្នៃ ផលិតផលទំនិញតាមរបៀបណាមួយដោយធ្វើការបញ្ចូលបន្ថែម ការដកចេញឬការប្តូរជំនួសនៃភាគណាមួយឬ ភាគទាំងមូលដែលពុំត្រូវអនុញ្ញាតឲ្យធ្វើដោយបទប្បញ្ញត្តិឬដោយទម្លាប់ បើពុំមានបទប្បញ្ញត្តិឬដែលមិនសម ស្របទៅនឹងបទប្បញ្ញត្តិ
- ការធ្វើពាណិជ្ជកម្មនូវផលិតផលម្ហូបអាហារដែលមានសភាពប្រែប្រួលខូចគុណភាពឬមានជាតិពុលឬ ផលិតផលនោះមិនស្របនឹងលក្ខណវិនិច្ឆ័យគុណភាពផ្នែកអតិសុខុមជីវសាស្ត្រឬអនាម័យ
- ការរក្សាទុកនៅគ្រប់ទីកន្លែងផលិត ទីកន្លែងសហគ្គាករណ៍និងទីកន្លែងធ្វើពាណិជ្ជកម្មនូវ ផលិតផលក្លែងបន្លំ ម្ហូបអាហារដែលប្រែប្រួលខូចគុណភាពបរិភោគមិនបានឬមានជាតិពុលឬមិនសមស្របនឹងលក្ខណវិនិច្ឆ័យ គុណភាពផ្នែកអតិសុខុមជីវសាស្ត្រឬអនាម័យ ផលិតផលឧបករណ៍សម្រាប់កិច្ចបន្លំឬក្លែងចំពោះទំនិញគ្រប់មុខ ការផលិត ការប្រើប្រាស់ ការធ្វើពាណិជ្ជកម្ម ការរក្សាទុកនូវរង្វាស់រង្វាល់និងឧបករណ៍សម្រាប់វាស់វែង សម្រាប់ វាល់ឬថ្លឹងដែលខុសឬពុំទៀងទាត់ក្នុងការប្រើប្រាស់សម្រាប់ផលិតកម្មឬពាណិជ្ជកម្មទំនិញ
- ការធ្វើពាណិជ្ជកម្មនូវបណ្តាផលិតផលនិងឧបករណ៍ដែលសំដៅយកមកបំពេញកិច្ចបន្លំ ឬក្លែងមុខទំនិញ ទាំងឡាយ

[58] យោងតាមមាត្រា១៦ នៃច្បាប់ស្តីពីការគ្រប់គ្រងគុណភាព សុវត្ថិភាពលើផលិតផលទំនិញនិងសេវា ឆ្នាំ២០០០។

– ការផ្សាយពាណិជ្ជកម្មគ្រប់ប្រភេទ ទោះតាមទម្រង់ណាក៏ដោយដែលមានលក្ខណៈភូតកុហក ពង្វាងការពិត ក្លែងបន្លំឬធ្វើឲ្យមានការភាន់ច្រឡំអំពីគុណភាព សុវត្ថិភាពលើផលិតផលទំនិញនិងសេវាដែលទាក់ទិនទៅនឹងប្រសិទ្ធភាពមុខនាទី អត្តសញ្ញាណ យថាប្រភេទ ប្រភេទ គុណភាពខាងរូបធាតុឬខាងទ្រង់ទ្រាយរាងកាយ ធាតុផ្សំ បរិមាណ របៀបនិងកាលបរិច្ឆេទនៃការផលិត កាលបរិច្ឆេទផុតកំណត់ប្រើប្រាស់ វិធី លក្ខខណ្ឌនៃការប្រើប្រាស់ របៀបនៃការលក់ អត្ថិភាព តម្លៃ និងការធានាអះអាងផ្សេងទៀតដែលបានសន្យា។[59]

អគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ(ក.ប.ប) ជាសេនាធិការឲ្យក្រសួងពាណិជ្ជកម្មមានសមត្ថកិច្ចបង្ក្រាប និងធ្វើការត្រួតពិនិត្យនូវរាល់ប្រភេទបទល្មើសក្លែងបន្លំពាណិជ្ជកម្មនៅក្នុងព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា ដោយពិនិត្យបញ្ជាក់ អង្កេត ធ្វើកំណត់ហេតុ និងធ្វើសវនកម្មនៃបញ្ហាផ្សេងៗដែលពាក់ព័ន្ធ។ ក.ប.ប អាចចូលទៅពិនិត្យក្នុងទីកន្លែងផលិតកម្ម ទីកន្លែងសហគ្រាសណ៍ ពាណិជ្ជកម្ម អាជីវកម្ម និងសេវាកម្ម ព្រមទាំងអាចចូលពិនិត្យក្នុងមធ្យោបាយដឹកជញ្ជូនទំនិញ ឃ្លាំងស្តុកទំនិញ ការិយាល័យដែលពាក់ព័ន្ធ ប៉ុន្តែក្នុងករណីទីកន្លែងណាមួយដូចដែលបានរៀបរាប់ខាងលើនេះ ត្រូវបានប្រើប្រាស់ជាកន្លែងស្នាក់នៅផងនោះ មន្ត្រីរបស់អគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំអាចចូលទៅធ្វើការត្រួតពិនិត្យបានតែក្នុងពេលកំពុងមានសកម្មភាព និងប្រសិនបើគ្មានឬក្រៅពេលធ្វើសកម្មភាពអាចធ្វើការចូលទៅត្រួតពិនិត្យបានតែក្នុងករណីមានការអនុញ្ញាតពីព្រះរាជអាជ្ញា និងវត្តមាននៃអាជ្ញាធរឃុំ-សង្កាត់[60]។ ក្រៅពីនេះ មន្ត្រី ក.ប.ប អាចធ្វើការសាកសួរ ចម្លងឬដកហូតឯកសារដែលចាំបាច់មួយចំនួនដល់ការបង្ក្រាបបទល្មើសដោយត្រូវធ្វើជាកំណត់ហេតុភ្ជាម និងបិទបោះត្រា រួមជាមួយនឹងការចេញបង្កាន់ដៃសម្គាល់ការដកហូតជូនដល់បុគ្គល ឬចុងជនដែលសង្ស័យថាបានប្រព្រឹត្តបទល្មើស។ មន្ត្រីត្រួតពិនិត្យរបស់ ក.ប.ប ក៏អាចធ្វើការត្រួតពិនិត្យផលិតផលទំនិញនិងសេវាដោយការពិនិត្យផ្ទាល់ភ្នែក ឬតាមមធ្យោបាយនៃការប្រើប្រាស់ឧបករណ៍វាស់វែងសាមញ្ញ និងការពិនិត្យបញ្ជាក់នូវឯកសារក្នុងបំណងកំណត់ឲ្យបានអត្តសញ្ញាណផលិតផលទំនិញនិងសេវា ហើយរកឲ្យឃើញនូវលក្ខណៈសមស្របមួយចំពោះទំនិញឬសេវានោះទៅនឹងចរិតលក្ខណៈដែលត្រូវធ្វើការបង្ហាញ ឬដើម្បីធ្វើការស្រាវជ្រាវរកថាការផលិតសម្រាប់ធ្វើពាណិជ្ជកម្មចំពោះទំនិញឬសេវា គោរពតាមលក្ខខណ្ឌកំណត់ហើយឬនៅ។[61]

---

[59] យោងតាមមាត្រា១៧ មាត្រា១៨ មាត្រា១៩ មាត្រា២០ និងមាត្រា២១ នៃច្បាប់ស្តីពីការគ្រប់គ្រងគុណភាព សុវត្ថិភាពលើផលិតផលទំនិញ និងសេវា ឆ្នាំ២០០០។

[60] យោងតាមមាត្រា២៩ នៃច្បាប់ស្តីពីការគ្រប់គ្រងគុណភាព សុវត្ថិភាពលើផលិតផលទំនិញនិងសេវា ឆ្នាំ២០០០។

[61] យោងតាមមាត្រា៣០ និងមាត្រា៣៣ នៃច្បាប់ស្តីពីការគ្រប់គ្រងគុណភាព សុវត្ថិភាពលើផលិតផលទំនិញនិងសេវា ឆ្នាំ២០០០។

៣.២.២ ការទប់ស្កាត់ជាមុន ចំពោះទំនិញឬសេវាដែលអាចបង្កគ្រោះថ្នាក់

ទំនិញឬសេវាដែលអាចបង្កគ្រោះថ្នាក់ សំដៅទៅដល់ប្រភេទទំនិញឬសេវាណាមួយដែលអាចបង្កគ្រោះថ្នាក់បន្ទាន់ចំពោះសុខភាព ឬសុវត្ថិភាពដល់អ្នកប្រើប្រាស់។ ការត្រួតពិនិត្យ តាមដាន និងបញ្ឈប់ក្នុងការធ្វើពាណិជ្ជកម្មចំពោះទំនិញឬសេវាណាមួយ ដែលអាចនាំឲ្យមានគ្រោះថ្នាក់ដល់អ្នកប្រើប្រាស់នៅកម្ពុជា ត្រូវបានកំណត់ដាក់ជាអាទិភាពចម្បងសម្រាប់ផែនការយុទ្ធសាស្ត្រការងាររបស់អគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ(ក.ប.ប) ដើម្បីធានាបានថា អ្នកប្រើប្រាស់ទាំងអស់នឹងមានសុវត្ថិភាព។ ក្នុងករណីដែលការពិនិត្យឃើញថាមានទំនិញឬសេវាណាដែលអាចបង្កគ្រោះថ្នាក់ដល់អ្នកប្រើប្រាស់ ក.ប.ប ត្រូវមានចំណាត់ការបន្ទាន់ និងភ្លាមៗដោយអាចចាត់វិធានការសមស្របមួយចំនួនដូចជា អាចបញ្ឈប់ជាស្ថាពរឬសម្រាប់រយៈពេលកំណត់ណាមួយនូវការផលិតឬការធ្វើពាណិជ្ជកម្មចំពោះទំនិញឬសេវា ការបិទគ្រឹះស្ថានផលិតជាបណ្តោះអាសន្នឬជាស្ថាពរ ឬក្នុងករណីបន្ទាន់អាចធ្វើការឃាត់ទុកនៅនឹងកន្លែងដើម្បីរឹបអូសឬបំផ្លាញចោលនូវផលិតផលទំនិញដែលការបំផ្លាញចោលនោះត្រូវតែមានការព្រមព្រៀមជាមុន ឬដោយអាចធ្វើឡើងជាលាយលក្ខណ៍អក្សររវាងអាជ្ញាធរត្រួតពិនិត្យមានសមត្ថកិច្ច និងម្ចាស់ផលិតផល[62]។

៣.៣ ការដោះស្រាយបណ្តឹងជូនអ្នកប្រើប្រាស់

រាល់ផលិតផលទំនិញឬសេវាទាំងឡាយ គេមិនអាចដឹងថាទំនិញឬសេវាណាមួយគ្មានគុណភាព ឬសុវត្ថិភាពទាំងអស់នោះទេ ទោះជាមានការបង្ក្រាបឬការត្រួតពិនិត្យខ្លាំងក្លាប៉ុណ្ណាក៏ដោយ។ ជាយន្តការដ៏ល្អមួយក្នុងការធានាបានថា អ្នកប្រើប្រាស់ទំនិញឬសេវានឹងមិនត្រូវបានរងការរំលោភបំពានពីសំណាក់ធុរជនតាមតែអំពើចិត្តនោះ ដែលអាចនាំឲ្យមានការខាតបង់ផ្នែកសេដ្ឋកិច្ចផ្ទាល់ខ្លួន ឬដើម្បីធ្វើឲ្យអ្នកប្រើប្រាស់ទាំងអស់អាចមានភាពសប្បាយរីករាយនូវការប្រើប្រាស់ទំនិញឬសេវា ដោយសារខ្លួនមានទំនុកចិត្តចំពោះទំនិញឬសេវា ហើយក៏ដើម្បីធានាឲ្យបាននូវសិទ្ធិទាមទារសំណងរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ ដែលបណ្តាលមកពីការរំលោភបំពានទាំងនោះ។ ការដោះស្រាយវិវាទមានច្រើនរបៀបដូចជា ការចរចារវាងអ្នកប្រើប្រាស់និងធុរជនខ្លួនឯងផ្ទាល់ ការផ្សះផ្សាតាមយន្តការរដ្ឋបាល ឬតាមផ្លូវតុលាការជាដើម។ នៅត្រង់ចំណុចនេះ យើងនឹងធ្វើការសិក្សាឈ្វេងយល់ពីយន្តការ និងនីតិវិធីនៃការដោះស្រាយបណ្តឹងជូនអ្នកប្រើប្រាស់តាមផ្លូវរដ្ឋបាល ដែលរួមមានដូចជាៈ ការដាក់ពាក្យបណ្តឹង(៣.៣.១) ស្ថាប័នទទួលពាក្យបណ្តឹង(៣.៣.២) ការស៊ើបអង្កេត និងវិធានការស្រាវជ្រាវបទល្មើស(៣.៣.៣) ការចេញសេចក្តីសម្រេច និងទណ្ឌកម្មផ្នែករដ្ឋបាល(៣.៣.៤)។

[62] យោងតាមមាត្រា២២ នៃច្បាប់ស្តីពីការគ្រប់គ្រងគុណភាព សុវត្ថិភាពលើផលិតផលទំនិញនិងសេវា ឆ្នាំ២០០០។

៣.៣.១ ការដាក់ពាក្យបណ្ដឹង

ប្រសិនបើអ្នកប្រើប្រាស់យល់ថាខ្លួនកំពុងត្រូវបានរំលោភបំពាន ដោយធុរជនឬអ្នកផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវាពីអំពើមិនសុចរិតឬការអនុវត្តមិនស្មោះត្រង់នៅលើទីផ្សារ ហើយដែលនាំឲ្យអ្នកប្រើប្រាស់ខាតបង់នូវទ្រព្យសម្បត្តិ ឬការខាតបង់ផ្នែកសេដ្ឋកិច្ច អ្នកប្រើប្រាស់អាចធ្វើការដាក់ពាក្យបណ្ដឹងទៅស្ថាប័នមានសមត្ថកិច្ចក្នុងការត្រួតពិនិត្យលើបញ្ហាដែលអ្នកប្រើប្រាស់នោះកំពុងតែជួបប្រទះ។ អ្នកប្រើប្រាស់អាចមានគោលបំណងផ្សេងៗគ្នាក្នុងការដាក់ពាក្យបណ្ដឹងដើម្បីស្វែងរកដំណោះស្រាយវិវាទជាមួយធុរជន ដែលអាចមានអ្នកប្រើប្រាស់ខ្លះ ចង់ទាមទារឲ្យធុរជនសងប្រាក់ដែលខ្លួនបានបង់នោះឲ្យត្រឡប់មកវិញ ឬអ្នកប្រើប្រាស់ខ្លះទៀតចង់ឲ្យធុរជនសងប្រាក់ដែលខ្លួនបានចំណាយលើផលិតផលទំនិញឬសេវា រួមទាំងសំណងព្យសនកម្មផ្សេងៗទៀត ដែលបណ្ដាលមកពីផលប៉ះពាល់នៃផលិតផលទំនិញ ឬ សេវានោះ ឬ ចង់ឲ្យធុរជនធ្វើការសុំទោសទៅកាន់អ្នកប្រើប្រាស់ជាដើម។ ជាទូទៅការដាក់ពាក្យបណ្ដឹងត្រូវសរសេរជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ដោយកំណត់ឲ្យបានច្បាស់នូវអត្តសញ្ញាណឬព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួន និងអាសយដ្ឋានទំនាក់ទំនងរបស់ភាគី(អ្នកប្រើប្រាស់ និងធុរជនឬអ្នកផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវា) ព័ត៌មានអំពីការប្ដឹង កាលបរិច្ឆេទនៃការទិញទំនិញឬសេវា ទីតាំងដែលបានទិញលក់ទំនិញឬសេវា ឈ្មោះទំនិញឬសេវា ប្រភេទទំនិញឬសេវា ប្រវត្តិនៃការដោះស្រាយវិវាទជាដើម។

៣.៣.២ ស្ថាប័នទទួលពាក្យបណ្ដឹង

អ្នកប្រើប្រាស់ទំនិញឬសេវាទាំងឡាយ អាចដាក់ពាក្យបណ្ដឹងដោយផ្ទាល់ទៅអគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ(ក.ប.ប) ដែលជាលេខាធិការដ្ឋានរបស់គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់(គ.ជ.ក.ប) ឬអាចដាក់ពាក្យបណ្ដឹងតាមរយៈគេហទំព័រផ្លូវការរបស់ស្ថាប័ននេះ។ ក្រៅពីការដាក់ពាក្យបណ្ដឹងទៅអគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ អ្នកប្រើប្រាស់តាមវិស័យនីមួយៗក៏អាចដាក់ពាក្យបណ្ដឹងទៅស្ថាប័នការពារអ្នកប្រើប្រាស់ផ្សេងទៀតដែលមានសមត្ថកិច្ចលើវិស័យទាំងនោះបានផងដែរ លើកលែងមានបទប្បញ្ញត្តិពិសេស ដូចជាក្នុងវិស័យទូរគមនាគមន៍វិវាទដែលពាក់ព័ន្ធរវាងប្រតិបត្តិករទូរគមនាគមន៍ និងអ្នកប្រើប្រាស់សេវាទូរគមនាគមន៍ ត្រូវតែដាក់ពាក្យបណ្ដឹងទៅនិយ័តករទូរគមនាគមន៍កម្ពុជាដើម្បីធ្វើការផ្សះផ្សា[63]។ ខាងក្រោមនេះ គឺជាទម្រង់ពាក្យបណ្ដឹងដែលដាក់ទៅស្ថាប័នការពារអ្នកប្រើប្រាស់៖

- ទម្រង់ពាក្យបណ្ដឹងដាក់ទៅអគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ (ក.ប.ប) ដូចដែលមានភ្ជាប់ក្នុងឧបសម្ព័ន្ធទី៥ នៃអត្ថបទស្រាវជ្រាវនេះ
- ទម្រង់ពាក្យបណ្ដឹងដាក់ទៅនិយ័តករទូរគមនាគមន៍កម្ពុជា(ន.ទ.ក) ដូចដែលមានភ្ជាប់ក្នុងឧបសម្ព័ន្ធទី៦ នៃអត្ថបទស្រាវជ្រាវនេះ។

[63] យោងតាមមាត្រា ៦៧ ត្រង់កថាខណ្ឌ១ នៃច្បាប់ស្ដីពីទូរគមនាគមន៍ ឆ្នាំ២០១៥។

– ផ្សេងៗ។

៣.៣.៣ ការស៊ើបអង្កេត និងវិធានស្រាវជ្រាវបទល្មើស

គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់(គ.ជ.ក.ប) អាចបើកការស៊ើបអង្កេតចំពោះបទល្មើសក្រោមសមត្ថកិច្ចរបស់ខ្លួនតាមវិធីបីយ៉ាងដូចជា (១)ការផ្តួចផ្តើមស៊ើបអង្កេតដោយខ្លួនឯង (២)ទទួលបណ្តឹងពីបុគ្គលណាមួយឬពីសមាគមអ្នកប្រើប្រាស់ (៣)និងការទទួលបណ្តឹងពីក្រសួងឬស្ថាប័នមានសមត្ថកិច្ចពាក់ព័ន្ធ។ គ.ជ.ក.ប ដែលមានអគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំជាសេនាធិការនិ ងជាលេខាធិការដ្ឋានផងនោះ អាចធ្វើការស្នើសុំកិច្ចសហការពីស្ថាប័នឬបញ្ញត្តិករមានសមត្ថកិច្ច ក្នុងប្រតិបត្តិការរបស់ខ្លួនបាន។[64] ក្នុងការអនុវត្តតួនាទី និងភារកិច្ចក្រោមសមត្ថកិច្ចរបស់ខ្លួន មន្ត្រីស៊ើបអង្កេតរបស់ ក.ប.ប ក៏ត្រូវបានទទួលនីតិសម្បទាជានគរបាលយុត្តិធម៌ក្រោមប្រកាសអន្តរក្រសួងលេខ១៣៣ កយ.ពណ.ប្រក/២០ ចុះថ្ងៃទី២០ ខែកក្កដា ឆ្នាំ២០២០ ស្តីពីការផ្តល់នីតិសម្បទាជានគរបាលយុត្តិធម៌ផងដែរ។

ក. អំណាចក្នុងការត្រួតពិនិត្យបទល្មើស

មន្ត្រីស៊ើបអង្កេតរបស់អគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំមានអំណាចធ្វើការស្រាវជ្រាវបទល្មើស ត្រួតពិនិត្យផលិតផលទំនិញនិងសេវា ការផ្សព្វផ្សាយពាណិជ្ជកម្មលក់ ការលក់ផលិតផលណាមួយឬការស្តុកទុកចែកចាយ សាកសួរបុគ្គល យកសំណាកផលិតផលឬឧបករណ៍ពាក់ព័ន្ធផ្សេងទៀត ការប្រមូលភស្តុតាង និងចាត់វិធានការហាមឃាត់ជាបណ្តោះអាសន្នចំពោះការផ្គត់ផ្គង់ ការចែកចាយឬចរាចរណ៍លើទីផ្សារនូវប្រភេទផលិតផលទំនិញឬសេវាណាមួយ ដែលមិនមានភាពអនុលោមតាមបទប្បញ្ញត្តិ ដោយមានការសម្របសម្រួលពីព្រះរាជអាជ្ញា ហើយត្រូវរាយការណ៍ជូនទៅគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់។[65]

ខ. ការចុះឆែកឆេរ

យោងតាមមាត្រា ៣១ នៃច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ឆ្នាំ២០១៩ និងក្រមនីតិវិធីព្រហ្មទណ្ឌឆ្នាំ២០០៧ បានអនុញ្ញាតឲ្យមន្ត្រីស៊ើបអង្កេតរបស់ ក.ប.ប អាចចុះដល់ទីកន្លែង និងធ្វើការឆែកឆេរទីកន្លែងណាមួយក្រោមការសម្របសម្រួលពីព្រះរាជអាជ្ញា បានដោយមានការអនុញ្ញាតពីម្ចាស់លំនៅឋាន ឬក្នុងករណីម្ចាស់ទីកន្លែងឬលំនៅឋានអវត្តមានត្រូវឆែកឆេរនៅចំពោះមុខសាក្សី២(ពីរ)រូប ឬត្រូវមានការអនុញ្ញាតពីប្រធានសាលាដំបូងដែលមានសមត្ថកិច្ចដែនដីតាមរយៈដីកាឆែកឆេរ ដែលស្នើសុំដោយព្រះរាជអាជ្ញាក្នុងករណីនត្ថិភាពនៃការព្រមព្រៀងពីម្ចាស់ទីកន្លែង ឬលំនៅឋាន។ មន្ត្រីស៊ើបអង្កេតក៏អាចមានសិទ្ធិស្នើសុំជំនួយពីអាជ្ញាធរដែនដីគ្រប់ថ្នាក់ឬអាជ្ញាធរមានសមត្ថកិច្ចពាក់ព័ន្ធ ដើម្បីចូលរួមបង្ក្រាបបទល្មើសទាំងនេះផងដែរ។

---

[64] យោងតាមមាត្រា ២៨ នៃច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ឆ្នាំ២០១៩។

[65] យោងតាមមាត្រា ៣០ នៃច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ឆ្នាំ២០១៩។

៣.៣.៤ ការចេញសេចក្តីសម្រេច និងទណ្ឌកម្មផ្នែករដ្ឋបាល

គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់(គ.ជ.ក.ប) មានសមត្ថកិច្ចអាចចេញសេចក្តីសម្រេច ឬទណ្ឌកម្មផ្នែករដ្ឋបាលក្រោយពីយល់ឃើញថា មានភស្តុតាងគ្រប់គ្រាន់ក្នុងការកំណត់បទល្មើសក្រោមសមត្ថកិច្ចរបស់ខ្លួន។ មុនពេលចេញសេចក្តីសម្រេច ឬទណ្ឌកម្មរដ្ឋបាល គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់(គ.ជ.ក.ប) អាចធ្វើការពិគ្រោះជាមួយបញ្ញត្តិករពាក់ព័ន្ធ និងអាចធ្វើការចរចាជាមួយបុគ្គលល្មើសច្បាប់ដែលស្ថិតក្រោមសមត្ថកិច្ច។ យោងតាមច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់(គ.ជ.ក.ប) អាចចេញសេចក្តីសម្រេចផ្នែករដ្ឋបាលបាន២(ពីរ)ប្រភេទ ដូចខាងក្រោមៈ

ក. សេចក្តីសម្រេចឲ្យបង្ហាញព័ត៌មានឬផ្សព្វផ្សាយឡើងវិញ

នៅពេលដែលគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់(គ.ជ.ក.ប) រកឃើញថាមានបុគ្គលណាមួយដែលល្មើសនឹងច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ឆ្នាំ២០១៩ ឬវិធានច្បាប់ផ្សេងទៀត គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់(គ.ជ.ក.ប) អាចចេញសេចក្តីសម្រេច ឬបទបញ្ជាដូចជាៈ

- តម្រូវឲ្យបុគ្គលដែលបានផ្សព្វផ្សាយព័ត៌មានឬផ្សព្វផ្សាយព័ត៌មានមិនគ្រប់គ្រាន់ធ្វើការផ្សព្វផ្សាយព័ត៌មាននោះ ឬចំណុចណាមួយនៃព័ត៌មាននោះ ឲ្យបានគ្រប់គ្រាន់តាមវិធីដូចដែលបានបញ្ជាក់ក្នុងបទបញ្ជាដោយចំណាយថវិកាផ្ទាល់ខ្លួនជូនសាធារណជន ឬបុគ្គលពាក់ព័ន្ធណាមួយ។
- តម្រូវឲ្យបុគ្គលដែលបានផ្សព្វផ្សាយព័ត៌មានខុស ឬបំភាន់នោះធ្វើសេចក្តីកែតម្រូវឡើងវិញតាមវិធីដូចដែលបានបញ្ជាក់នៅក្នុងបទបញ្ជាដោយចំណាយថវិកាផ្ទាល់ខ្លួន។[66]

ខ. សេចក្តីសម្រេចហាមឃាត់ពីមុខងារគ្រប់គ្រង

ការហាមឃាត់ពីមុខងារគ្រប់គ្រង សំដៅដល់ការមិនឲ្យអនុវត្តតួនាទីជាអ្នកដឹកនាំ ឬគ្រប់គ្រងការងាររបស់នីតិបុគ្គលឯកជន។ យោងតាមមាត្រា៣៥ នៃច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ឆ្នាំ២០១៩ គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់(គ.ជ.ក.ប) អាចចេញនូវសេចក្តីសម្រេចហាមឃាត់បុគ្គលណាមួយពីមុខងារគ្រប់គ្រងបានប្រសិនបើៈ

- បុគ្គលនោះបានប្រព្រឹត្តល្មើសចាប់ពី២(ពីរ)ដងឡើងទៅនូវៈ អំពើមិនសុចរិតពាក់ព័ន្ធនឹងទំនិញនិង/ឬសេវា ការអះអាងដោយបំភាន់ ការសន្យាផ្តល់ជាអំណោយនិងរង្វាន់ ការផ្សាយពាណិជ្ជកម្មជានុយ ការលក់អូសទាញដោយមិនសុចរិត ការទាមទារឬការទទួលយកការទូទាត់ដោយគ្មានចេតនាផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវាតាមការបញ្ជាទិញ ការអះអាងដែលមិនពិតឬដែលបំភាន់អំពីសកម្មភាពធុរកិច្ចមួយចំនួន ការបង្ខិតបង្ខំដោយកម្លាំងនិងការ

[66] យោងតាមមាត្រា ៣៤ នៃច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ឆ្នាំ២០១៩។

គំរាមតាមផ្លូវចិត្ត គម្រោងលក់បែបពីរ៉ាមីដ រួមនឹងការលក់ទំនិញ ដែលមានភ្ជាប់សេចក្តីបរិយាយពាណិជ្ជកម្មមិនពិត។

- បុគ្គលនោះបានប្រព្រឹត្តល្មើសយ៉ាងតិច២(ពីរ)ដងក្នុងរយៈពេល៥(ប្រាំ)ឆ្នាំ នៅពេលដែលបុគ្គលនោះមានឋានៈជានាយកឬអ្នកគ្រប់គ្រងរបស់នីតិបុគ្គលដែល មិនបានលាតត្រដាងបទដ្ឋានព័ត៌មានសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់ មិនបានបំពេញកាតព្វកិច្ចក្នុងការប្រតិបត្តិតាមបទដ្ឋានព័ត៌មានសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់ និងមិនបានធ្វើការជូនដំណឹងអំពីបទដ្ឋានព័ត៌មានសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់។
- បុគ្គលដែលត្រូវហាមឃាត់ដោយរដ្ឋបរទេសទាក់ទងនឹងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ដូចចំណុចទាំងពីរខាងលើ។
- ក្នុងករណីមានបុគ្គលដែលកើតទុក្ខមិនសុខចិត្តទៅនឹងសេចក្តីសម្រេចចេញ ដោយគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ខាងលើនេះ មានសិទ្ធិប្តឹងទាមទារឲ្យគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ពិនិត្យឡើងវិញ កែតម្រូវឬដកសេចក្តីសម្រេចនោះចេញវិញ ក្នុងកំឡុងពេល១៥(ដប់ប្រាំ)ថ្ងៃ គិតពីថ្ងៃទទួលសេចក្តីជូនដំណឹងអំពីសេចក្តីសម្រេច ហើយគណៈកម្មាធិការជាតិការត្រូវពិនិត្យនិងសម្រេចក្នុងកំឡុងពេល៣០(សាមសិប)ថ្ងៃ និងមានកំឡុងពេល៣០(សាមសិប)ថ្ងៃអាចប្តឹងតវ៉ាទៅតុលាការមានសមត្ថកិច្ចក្រោយទទួលបានសេចក្តីជូនដំណឹងចុងក្រោយផងដែរ។ ចំពោះបណ្តឹងឲ្យពិនិត្យឡើងវិញនេះដែលដាក់ជូនទៅគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ត្រូវបញ្ជាក់ឲ្យបានច្បាស់នូវចំណុចដូចជា៖
- បញ្ជាក់ឲ្យបានច្បាស់ថាការរកឃើញណាមួយឬច្រើនរបស់គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់អាចតវ៉ាបាន និង
- បង្ហាញថាសេចក្តីសម្រេច ឬទណ្ឌកម្មរដ្ឋបាលរបស់គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់មិនមានភស្តុតាងរឹងមាំដូចបានបញ្ជាក់នៅក្នុងកំណត់ហេតុរបស់គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់។[67]

ក្រៅពីសេចក្តីសម្រេចដូចដែលបានរៀបរាប់ខាងលើនេះ ធុរជនណាដែលល្មើសទៅនឹងវិធានការការពារអ្នកប្រើប្រាស់ក៏អាចទទួលរងនូវទណ្ឌកម្មផ្នែករដ្ឋបាលផ្សេងទៀតផងដែរ ដូចជា ការសម្រេចព្រមានជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ការសម្រេចការព្យួរ ការសម្រេចអំពីការដកហូត ឬការលុបចោលវិញ្ញាបនបត្រចុះបញ្ជីពាណិជ្ជកម្ម ឬការលុបអាជ្ញាបណ្ណជាដើម។

[67] យោងតាមមាត្រា៣៨ និងមាត្រា៣៩ នៃច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ឆ្នាំ២០១៩។

សេចក្តីសន្និដ្ឋាន

សេចក្តីសន្និដ្ឋាន

ជាការពិតណាស់ ដើម្បីធានានូវសុខុមាលភាពជូនដល់ប្រជាពលរដ្ឋ ការលុបបំបាត់រាល់ផលិតផលក្លែងបន្លំ រួមនឹងទំនិញហួសកាលបរិច្ឆេទប្រើប្រាស់ដែលនាំឲ្យគ្រោះថ្នាក់ដល់សុខភាព និងសុវត្ថិភាពរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ជាកិច្ចដ៏ចាំបាច់ដែលរាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជាត្រូវយកចិត្តទុកដាក់ខានមិនបាន។

នៅខែវិច្ឆិកា ឆ្នាំ២០១៩ ប្រទេសកម្ពុជាបានបង្កើតនូវអត្ថបទមូលដ្ឋានទូទៅមួយ ក្នុងវិស័យការពារអ្នកប្រើប្រាស់ គឺច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ដែលត្រូវបានប្រកាសឲ្យប្រើដោយព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/១១១៩/០១៦ ចុះថ្ងៃទី០២ ខែវិច្ឆិកា ឆ្នាំ២០១៩ ដោយបានបែងចែកជា១១ជំពូក និងត្រូវជា៥១មាត្រា។ ច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ គឺជាឯកសារគតិយុត្ត និងជាបទប្បញ្ញត្តិទូទៅដ៏រឹងមាំមួយក្នុងវិស័យការពារអ្នកប្រើប្រាស់ទំនិញ និងសេវានៅកម្ពុជា ហើយនេះក៏ជាចំណុចមួយនៃការបោះជំហានឆ្ពោះទៅកាន់ដំណើរការនៃកិច្ចពារអ្នកសិទ្ធិប្រើប្រាស់ផងដែរ។ ការពិតទៅកម្ពុជាមិនមែនទើបតែមានប្រព័ន្ធគតិយុត្តការពារអ្នកប្រើប្រាស់នោះទេ នៅកំលុងឆ្នាំ២០០០(ពីរពាន់) ប្រទេសកម្ពុជាបានប្រកាសឲ្យប្រើច្បាប់មួយស្តីពីការគ្រប់គ្រងគុណភាព សុវត្ថិភាពលើផលិតផលទំនិញនិងសេវា តាមរយៈព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/០៦០០/០០១ ចុះថ្ងៃទី២១ ខែមីនា ឆ្នាំ២០០០ ច្បាប់នេះ ក៏បានផ្តល់ជាមូលដ្ឋានក្នុងការអនុវត្តកិច្ចការពារសិទ្ធិអ្នកប្រើប្រាស់ដំបូងគេមួយដែរ ដោយបង្កើតឲ្យមាននូវការត្រួតពិនិត្យទំនិញ និងសេវានៅលើទីផ្សារ កាតព្វកិច្ចរបស់ផលិតករនិងសេវាករ រួមនឹងសិទ្ធិរបស់អ្នកប្រើប្រាស់មួយចំនួនផ្សេងទៀតដូចជា សិទ្ធិទទួលបានសុវត្ថិភាព សិទ្ធិទទួលបានព័ត៌មាន ជាអាទិ៍។

ច្បាប់ស្តីពីការគ្រប់គ្រងគុណភាព សុវត្ថិភាពលើផលិតផលទំនិញនិងសេវា និងច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ត្រូវបានគេចាត់ទុកថាជាឯកសារគតិយុត្តចាំបាច់បំផុត និងជាមូលដ្ឋានសំខាន់ជាងច្បាប់និងបទប្បញ្ញត្តិផ្សេងទៀត។ ការបង្កើតឲ្យមានក្របខ័ណ្ឌច្បាប់គឺជារឿងសំខាន់ ប៉ុន្តែទន្ទឹមនឹងនេះ ការអនុវត្តបទប្បញ្ញត្តិច្បាប់ក៏ជារឿងដ៏ចាំបាច់ផងដែរ ក្នុងការធានាដល់ដំណើរការនៃកិច្ចការពារសិទ្ធិអ្នកប្រើប្រាស់ ដែលវាឆ្លុះបញ្ចាំងពីប្រសិទ្ធភាព និងការយកចិត្តទុកដាក់ពីសំណាក់រាជរដ្ឋាភិបាលចំពោះសុខុមាលភាពរបស់អ្នកប្រើប្រាស់។ មួយវិញទៀត សម្រាប់ការចុះផ្សព្វផ្សាយចំណេះដឹង និងការអប់រំអ្នកប្រើប្រាស់អាចធ្វើឲ្យពួកគេយល់ដឹងពីផលប៉ះពាល់នានា ដល់សុខភាពដែលបណ្តាលមកពីបណ្តាប្រភេទទំនិញក្លែងក្លាយដែលកំពុងត្រូវបានចរាចរណ៍នៅលើទីផ្សារ ហើយប្រសិនបើអ្នកប្រើប្រាស់មានចំណេះដឹងពាក់ព័ន្ធនឹងទំនិញឬសេវានោះ ខ្លួនអាចមានលទ្ធភាពប្រឆាំងតទល់ជាមួយធុរជនដោយយុត្តិធម៌ និងអាចជៀសវាងកុំឲ្យមានការបាត់បង់ប្រាក់ដោយមិនស្របតាមតម្រូវការ។ ការធានាឲ្យបាននូវទីផ្សារនៃការប្រកួតប្រជែងដោយស្មើភាព និងស្មោះត្រង់ក៏ជារឿងសំខាន់ផងដែរ ព្រោះដើម្បីអាចបង្កើននូវទំនុកចិត្តរវាងអ្នកប្រើប្រាស់ និងធុរជនឬអ្នកផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវា។ ចំណែកឯ ធុរជនឬអ្នកផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវាក៏ត្រូវមានកាតព្វកិច្ចក្នុងការចូលរួមទទួលខុសត្រូវចំពោះទំនិញឬសេវាណាដែលខ្លួនបានផ្គត់ផ្គង់ជូនអ្នកប្រើប្រាស់ ហើយដែលនាំឲ្យអ្នកប្រើ

ប្រាស់រងផលប៉ះពាល់ផ្សេងៗដូចជា ការប៉ះពាល់ដល់សុខភាព ពិការភាពឬប៉ះពាល់ដល់អាយុជីវិតជាដើម។ ក្រៅពីចំណុចនេះ ធុរជនក៏ត្រូវទទួលខុសត្រូវផងដែរ ចំពោះសំណងទាំងឡាយដែលខ្លួនបានបង្កឡើងដោយភាពអចេតនានោះ។ ចំពោះការដោះស្រាយវិវាទជូនអ្នកប្រើប្រាស់ ក៏ជាចំណែកមួយអាចធានាបានយ៉ាងប្រាកដថាអ្នកប្រើប្រាស់នឹងមិនត្រូវបានរំលោភបំពានជាបន្តបន្ទាប់ ដោយទាមទារឲ្យមានយន្តការដោះស្រាយដែលច្បាស់លាស់និងឆាប់រហ័សមួយជូនអ្នកប្រើប្រាស់។

ក្រោយពីមានការបង្កើតច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ និងការកែសម្រួលរចនាសម្ព័ន្ធរបស់ក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម។ អគ្គនាយកដ្ឋានកាំកុងត្រូលក៏ត្រូវបានផ្លាស់ប្តូរឈ្មោះ តួនាទីនិងភារកិច្ចរបស់ខ្លួនមកជា អគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំវិញ។ ក.ប.ប បានធ្វើសកម្មភាពត្រួតពិនិត្យផលិតផលខូចគុណភាព ផលិតផលក្លែងបន្លំពាណិជ្ជកម្មផ្សេងៗ រួមជាមួយនឹងការសហប្រតិបត្តិការរួមគ្នាជាមួយអគ្គនាយកដ្ឋានគយនិងរដ្ឋាករកម្ពុជានៃក្រសួងសេដ្ឋកិច្ចនិងហិរញ្ញវត្ថុ និងក្រសួងឬស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធលើវិស័យការពារអ្នកប្រើប្រាស់មួយចំនួនទៀត។ ជាក់ស្តែងកន្លងមក យើងឃើញមានការចុះត្រួតពិនិត្យករណីដូចជា ការពុលស្រាសនិងថ្នាំនៅតាមបណ្តាយខេត្តមួយចំនួន ការបន្តចុះត្រួតពិនិត្យគុណភាពនិងបរិមាណប្រេងឥន្ធនៈ ការអង្កេតលើលក្ខខណ្ឌតម្រូវសំខាន់ៗលើស្លាកនិងសារធាតុអាហារូបត្ថម្ភសម្រាប់ផលិតផលជំនួសទឹកដោះម្តាយ ការត្រួតពិនិត្យអាល់កុលឬជែលលាងដៃក្នុងបរិបទនៃវិបត្តិកូវីដ-១៩ រួមនឹងការរឹបអូសបំផ្លាញចោលជាដើម។ ប្រទេសកម្ពុជា ក៏ដូចជាពិភពលោកទាំងមូលកំពុងតែជួបប្រទះនូវវិបត្តិនៃការឆ្លងរីករាលដាលនៃជំងឺកូវីដ-១៩(Covid-19) ដែលជាជំងឺប៉ះពាល់ផ្លូវដង្ហើមដ៏ធ្ងន់ធ្ងរ។ ក្នុងកាលៈទេសៈដ៏លំបាកនេះ មានធុរជនមួយចំនួនកំពុងតែធ្វើការផ្សព្វផ្សាយ និងផ្គត់ផ្គង់នូវផលិតផលក្លែងក្លាយ។ ដូច្នេះដើម្បីឲ្យការត្រួតពិនិត្យគុណភាព និងសុវត្ថិភាពទំនិញឬសេវាឲ្យកាន់តែមានប្រសិទ្ធភាព និងការធានាឲ្យបានថាអ្នកប្រើប្រាស់ទាំងអស់ត្រូវតែទទួលបានសុវត្ថិភាព យើងនឹងលើកយកជាអនុសាសន៍មួយចំនួនក្នុងការចូលរួមចំណែកអភិវឌ្ឍលើកិច្ចការពារសិទ្ធិអ្នកប្រើប្រាស់នៅចំណុចខាងក្រោមនេះ។

អនុសាសន៍

អនុសាសន៍

យើងបានជ្រាបមកហើយថា ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជាជាប្រទេសកំពុងអភិវឌ្ឍនៅឡើយ ហើយស្ថានភាពនៃជីវភាពរបស់ប្រជាពលរដ្ឋក៏នៅមានកម្រិតទាប ហើយពួកគេខ្លះមានលទ្ធភាពទិញឬទទួលបាននូវផលិតផលដែលមានតម្លៃថ្លៃៗ និងមានគុណភាព ឬសុវត្ថិភាព។ ប៉ុន្តែសម្រាប់ប្រជាពលរដ្ឋដែលមានកម្រិតជីវភាពលំបាកការទទួលបានឬទិញនូវទំនិញនិងសេវាមានតម្លៃធូរថ្លៃឬសមរម្យ តែអាចគ្មានសុវត្ថិភាព និងគុណភាពនាំឲ្យមានគ្រោះថ្នាក់ដល់សុខភាពរបស់អ្នកប្រើប្រាស់។ ជាចំណុចសំខាន់នៅផ្នែកអនុសាសន៍នេះ យើងនឹងលើកពីការកែលម្អ និងបំពេញបន្ថែមមួយចំនួន ដើម្បីធ្វើជាការចូលរួមចំណែកក្នុងការធានាលើកិច្ចការពារសិទ្ធិអ្នកប្រើប្រាស់ ដែលមានដូចរៀបរាប់ខាងក្រោម៖

ក. ពង្រឹងការត្រួតពិនិត្យគុណភាព និងសុវត្ថិភាពផលិតផលទំនិញនិងសេវានៅតាមមូលដ្ឋាន

ការត្រួតពិនិត្យគុណភាព និងសុវត្ថិភាពផលិតផលទំនិញឬសេវា គឺជាទិសដៅចម្បងមួយក្នុងការធានាឲ្យបានប្រសិទ្ធភាពនៃកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់នៅប្រទេសកម្ពុជា។ កិច្ចទាំងនេះអាចជា ប្រតិបត្តិការបង្ក្រាបរាល់បទល្មើសក្រោមច្បាប់និងបទប្បញ្ញត្តិពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ការចុះត្រួតពិនិត្យផលិតផលទំនិញឬសេវានៅលើទីផ្សារឬនៅតាមបណ្តាហាងទំនិញឬសេវា ការអង្កេតរាល់ផលិតផលទំនិញនាំចូល ការចុះផ្សព្វផ្សាយខ្លឹមសារច្បាប់និងបទប្បញ្ញត្តិពាក់ព័ន្ធ លើវិស័យការពារអ្នកប្រើប្រាស់ជូនដល់ធុរជនឬអ្នកផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវា ជាអាទិ៍។ ចំពោះស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធនឹងដំណើរការនៃកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់គួរតែបន្តធ្វើសកម្មភាពទាំងឡាយឲ្យបានជាប់លាប់ និងពង្រីកការត្រួតពិនិត្យគុណភាព ឬសុវត្ថិភាពផលិតផលទំនិញនិងសេវាទៅតាមមូលដ្ឋានឲ្យកាន់តែច្រើនបន្ថែមទៀត។ កន្លងទៅ មានការព្រមានដល់ប្រតិបត្តិករផ្តល់សេវាទូរសព្ទចល័តមួយចំនួន ដែលបង្កការរំខានដល់អ្នកប្រើប្រាស់ពាក់ព័ន្ធនឹងការផ្សព្វផ្សាយពាណិជ្ជកម្មផ្សេងៗចូលក្នុងទូរសព្ទរបស់ពួកគេ ដោយគ្មានការអនុញ្ញាតពីអ្នកប្រើប្រាស់ និងនិយ័តករទូរគមនាគមន៍កម្ពុជា។ ក្រសួងប្រៃសណីយ៍ និងទូរគមនាគមន៍ ដែលមាននិយ័តករទូរគមនាគមន៍កម្ពុជាជាសេនាធិការ គួរបន្តតាមដានត្រួតពិនិត្យ និងប្រើប្រាស់ទណ្ឌកម្មស្របតាមច្បាប់ ចំពោះប្រតិបត្តិករទូរគមនាគមន៍ណាដែលនៅតែបង្កការរំខាននានាដល់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាទូរគមនាគមន៍។

ខ. ប្រសិទ្ធភាពនៃកិច្ចសហប្រតិបត្តិការរវាងស្ថាប័នការពារអ្នកប្រើប្រាស់ពាក់ព័ន្ធ

ការបង្កើតឲ្យមានកិច្ចសហប្រតិបត្តិរវាងក្រសួងឬស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធ គឺអាចធានាបានថាការអនុវត្តច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិពាក់ព័ន្ធលើវិស័យការពារអ្នកប្រើប្រាស់ពិតជាមានប្រសិទ្ធភាពប្រាកដមែន។ ដោយយោងតាមតម្រូវជាក់ស្តែងក្នុងការចូលរួមត្រួតពិនិត្យ ឬបង្ក្រាបនូវផលិតផលក្លែងបន្លំពាណិជ្ជកម្ម អំពើឬការអនុវត្តមិនសុចរិតនៅលើទីផ្សារ អគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំគួរតែបង្កើនប្រសិទ្ធភាពតាមរយៈ

ការធ្វើកិច្ចសហការនិងសហប្រតិបត្តិការជាទៀងទាត់ជាមួយអគ្គនាយកដ្ឋានគយនិងរដ្ឋាករកម្ពុជាក្នុងការត្រួតពិនិត្យទំនិញនាំចូលមកលើទីផ្សារ ឬពីអាជ្ញាធរពាក់ព័ន្ធផ្សេងទៀត។

គ. បង្កើនការផ្សព្វផ្សាយ និងការអប់រំអ្នកប្រើប្រាស់ចំពោះផលិតផលទំនិញឬសេវា

បើយោងតាមលទ្ធផលនៃរបាយការណ៍ស្រាវជ្រាវរបស់អគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ(ក.ប.ប) ស្តីពីកម្រិតយល់ដឹងរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ក្នុងតំបន់អាស៊ាននៅកម្ពុជា ដែលបានធ្វើឡើងកាលពីដើមឆ្នាំ២០២០ និងបានចុះផ្សាយកាលពីថ្ងៃទី២ ខែកញ្ញា ឆ្នាំ២០២០ បានឲ្យពិន្ទុប្រទេសកម្ពុជា ៦៨.៨៤ពិន្ទុលើ១៣០ពិន្ទុ ដោយមានការយកសំណាកសរុបចំនួន២០០(ពីររយ)នៅរាជធានី-ខេត្តចំនួន៤(បួន)ដូចជា រាជធានីភ្នំពេញ ខេត្តសៀមរាប ខេត្តបាត់ដំបងនិងខេត្តកំពង់ចាម ដែលផ្តោតទៅលើផ្នែកធំៗចំនួន៣(បី)គឺ ការយល់ដឹងរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ទទួលបាន១៧ .៣៧ពិន្ទុលើ៤០ពិន្ទុ ផ្នែកជំនាញក្នុងការជ្រើសរើសទំនិញឬសេវាទទួលបាន២៤.៣២ពិន្ទុលើ៤៥ពិន្ទុ និងផ្នែកអាកប្បកិរិយារបស់អ្នកប្រើប្រាស់ទទួលបាន២៧.១៦ពិន្ទុលើ៤៥ពិន្ទុ ដែលមានន័យថាកម្រិតនៃការយល់ដឹងរបស់អ្នកប្រើប្រាស់គឺនៅមានកម្រិតទាបបើធៀបក្នុងតំបន់អាស៊ាន។

ផ្អែកតាមរបាយការណ៍ស្រាវជ្រាវខាងលើ អាចសង្កេតឃើញថាការបង្កើនការផ្សព្វផ្សាយចំណេះដឹងផ្សេងៗពាក់ព័ន្ធនឹងទំនិញឬសេវា និងការអប់រំអ្នកប្រើប្រាស់ជាបញ្ហាចម្បងផងដែរ លើកិច្ចការពារសិទ្ធិអ្នកប្រើប្រាស់នៅប្រទេសកម្ពុជា ដោយពួកគេមានសិទ្ធិពេញលេញក្នុងការទទួលបាន ហើយគេគួរតែផ្តល់ជូនអ្នកប្រើប្រាស់ស្របទៅតាមសិទ្ធិដែលពួកគេមាន តាមរយៈការបង្កើតឲ្យមាននូវយន្តការផ្សេងៗក្នុងការផ្សព្វផ្សាយនិងអប់រំអ្នកប្រើប្រាស់ប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពដូចជា ការចុះផ្សព្វផ្សាយនៅតាមមូលដ្ឋានជាប្រចាំ ការដាក់បញ្ចូលវិធាននៃកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ឬសិទ្ធិផ្សេងៗរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ទៅក្នុងកម្មវិធីសិក្សាថ្នាក់ជាតិជាដើម។ ដោយឡែក ប្រសិទ្ធភាពនៃការផ្សព្វផ្សាយនិងការអប់រំអ្នកប្រើប្រាស់ក្នុងន័យនេះ សំដៅដល់កម្រិតឬសមត្ថភាពដែលអាចសម្រេចបានជាលទ្ធផលតាមការគ្រោងទុកឬតាមគោលបំណងរបស់ស្ថាប័នជំនាញអនុវត្តច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិពាក់ព័ន្ធផ្សេងទៀតលើវិស័យការពារអ្នកប្រើប្រាស់នៅប្រទេសកម្ពុជា។

ឃ. ជំរុញការបង្កើតសមាគមអ្នកប្រើប្រាស់

ច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ឆ្នាំ២០១៩ បានបង្កើតឲ្យមានសមាគមអ្នកប្រើប្រាស់ រួមទាំងតួនាទី និងភារកិច្ចរបស់សមាគម ដែលមកដល់ពេលនេះសមាគមអ្នកប្រើប្រាស់នៅមិនទាន់មានការបង្កើតឬមានការបង្កើតនោះនៅមានកម្រិតតិចតួចនៅឡើយ។ រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជាឬស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធគួរធ្វើការជំរុញបន្ថែមក្នុងការបង្កើតឲ្យមានសមាគមអ្នកប្រើប្រាស់ទំនិញឬសេវាឲ្យកាន់តែទូលំទូលាយលើគ្រប់វិស័យនៃការប្រើប្រាស់ ហើយដែលជាយន្តការជាតិមួយដ៏ល្អប្រសើរ ក្នុងការធានាដល់សិទ្ធិបង្កើតសមាគមរបស់អ្នកប្រើប្រាស់គ្រប់រូប ព្រោះថាសមាគមអ្នកប្រើប្រាស់នេះនឹងធ្វើសកម្មភាពការពារសិទ្ធិនិងផលប្រយោជន៍នានាជូនអ្នកប្រើប្រាស់ប្រឆាំងនឹងធុរជនដែលប្រព្រឹត្តអំពើ

មិនស្មោះត្រង់ ឬការអនុវត្តមិនសុចរិតនៅលើទីផ្សារ ហើយដែលអាចធ្វើឲ្យធុរជននោះលែងហ៊ានប្រព្រឹត្តបំពានបន្តទៀតបាន។

ង. បង្កើនប្រសិទ្ធភាពនៃការដោះស្រាយវិវាទក្រៅប្រព័ន្ធតុលាការជូនអ្នកប្រើប្រាស់

នៅពេលអ្នកប្រើប្រាស់បានទទួលរងនូវអារម្មណ៍ថាមិនសុវត្ថិភាពឬការរងនូវផលប៉ះពាល់ឬព្យសនកម្មណាមួយ ដែលបណ្តាលមកពីទំនិញឬសេវាគ្មានគុណភាពនិងសុវត្ថិភាពនោះ។ ក្នុងនាមជាអ្នកប្រើប្រាស់តែងតែចង់បាននូវដំណោះស្រាយដ៏សមប្រកបមួយពីសំណាក់ធុរជន ឬអ្នកផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវាដែលខ្លួនបានប្រើប្រាស់។ ចំពោះការដោះស្រាយវិវាទក្រៅប្រព័ន្ធតុលាការ គឺជាវិធីសាស្ត្រដ៏ល្អសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់ទំនិញឬសេវាជាមួយធុរជនដែលអាចអនុញ្ញាតឲ្យពួកគេមានឱកាសនិយាយជាមួយគ្នាដោយសន្តិវិធី និងចំណេញពេលវេលាដោយមិនចាំបាច់ទៅតុលាការដែលត្រូវចំណាយពេលវេលាលើកិច្ចនីតិវិធីយូរ ថែមទាំងមានការចំណាយប្រាក់តិច រួមជាមួយនឹងការទទួលបានដំណោះស្រាយមួយប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពទៀតផង។ រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា ឬស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធលើវិស័យការពារអ្នកប្រើប្រាស់គួរតែបង្កើនប្រសិទ្ធភាព និងការបង្កើតឲ្យមាននូវវិធានផ្សេងៗនៃការដោះស្រាយវិវាទក្រៅប្រព័ន្ធតុលាការនេះជាបន្ថែមទៀត ដើម្បីធ្វើឲ្យប្រាកដថាអ្នកប្រើប្រាស់កាន់តែមានទំនុកចិត្តលើការប្រើប្រាស់ទំនិញឬសេវានៅប្រទេសកម្ពុជាបន្តទៀត។

ឯកសារយោង

ឯកសារយោង

១. បទដ្ឋានគតិយុត្តជាតិ

១.១ រដ្ឋធម្មនុញ្ញនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា ត្រូវបានសភាធម្មនុញ្ញសម្រេចអនុម័តនៅថ្ងៃទី២១ ខែកញ្ញា ឆ្នាំ១៩៩៣ និងប្រកាសឱ្យប្រើដោយព្រះរាជក្រម នាថ្ងៃទី២៤ ខែកញ្ញា ឆ្នាំ១៩៩៣។

១.២ ក្រម

- ក្រមរដ្ឋប្បវេណី ប្រកាសឱ្យប្រើដោយព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/១២០៧/០៣០ ចុះថ្ងៃទី៨ ខែធ្នូ ឆ្នាំ២០០៧។
- ក្រមនីតិវិធីព្រហ្មទណ្ឌ ប្រកាសឱ្យប្រើដោយព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/០៨០៧/០២៤ ចុះថ្ងៃទី១០ ខែសីហា ឆ្នាំ២០០៧។

១.៣ ច្បាប់

- ច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ប្រកាសឱ្យប្រើដោយព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/១១១៩/០១៦ ចុះថ្ងៃទី២ ខែវិច្ឆិកា ឆ្នាំ២០១៩។
- ច្បាប់ស្តីពីពាណិជ្ជកម្មតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក ប្រកាសឱ្យប្រើដោយព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/១១១៩/០១៧ ចុះថ្ងៃទី២ ខែវិច្ឆិកា ឆ្នាំ២០១៩។
- ច្បាប់ស្តីពីវិសោធនកម្មមាត្រា៣ មាត្រា៦ មាត្រា៧ មាត្រា៨ មាត្រា៩ មាត្រា១១ មាត្រា១២ ចំណងជើងជំពូកទី៤ មាត្រា១៦ មាត្រា១៩ មាត្រា២៦ មាត្រា៥០ មាត្រា៥១ មាត្រា៥២ មាត្រា៥៣ មាត្រា៥៤ មាត្រា៥៥ មាត្រា៥៦ មាត្រា៥៧ មាត្រា៥៨ មាត្រា៥៩ មាត្រា៦៥ មាត្រា៦៦ មាត្រា៦៧ និងមាត្រា៦៨នៃច្បាប់ស្តីពីស្តង់ដារកម្ពុជា ប្រកាសឱ្យប្រើដោយព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/០៦១៨/០១១ ចុះថ្ងៃទី២៦ ខែមិថុនា ឆ្នាំ២០១៨។
- ច្បាប់ស្តីពីសុខភាពសត្វ និងផលិតកម្មសត្វ ប្រកាសឱ្យប្រើដោយព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/០១១៦/០០៣ ចុះថ្ងៃទី២៨ ខែមករា ឆ្នាំ២០១៦
- ច្បាប់ស្តីពីទូរគមនាគមន៍ ប្រកាសឱ្យប្រើដោយព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/១២១៥/០១៧ ចុះថ្ងៃទី១៧ ខែធ្នូ ឆ្នាំ២០១៥។
- ច្បាប់ស្តីពីសមាគមនិងអង្គការមិនមែនរដ្ឋាភិបាល ប្រកាសឱ្យប្រើដោយព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/០៨១៥/០១០ ចុះថ្ងៃទី១២ ខែសីហា ឆ្នាំ២០១៥។
- ច្បាប់ស្តីពីម៉ាកសម្គាល់ភូមិសាស្ត្រទំនិញ ប្រកាសឱ្យប្រើដោយព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/០១១៤/០០៦ ចុះថ្ងៃទី២ ខែមករា ឆ្នាំ២០១៤។

- ច្បាប់ស្តីពីមាត្រាសាស្ត្រ ប្រកាសឱ្យប្រើដោយព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/០៨០៩/០១៦ ចុះថ្ងៃទី១១ ខែសីហា ឆ្នាំ ២០០៩។
- ច្បាប់ស្តីពីស្តង់ដារកម្ពុជា ប្រកាសឱ្យប្រើដោយព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/០៦០៧/០១៣ ចុះថ្ងៃទី២៤ ខែមិថុនា ឆ្នាំ ២០០៧។
- ច្បាប់ស្តីពីម៉ាក ពាណិជ្ជនាម និងអំពើនៃការប្រកួតប្រជែងមិនស្មោះត្រង់ ប្រកាសឱ្យប្រើដោយព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/០២០២/០០៦ ចុះថ្ងៃទី៧ ខែកុម្ភៈ ឆ្នាំ២០០២។
- ច្បាប់ស្តីពីការគ្រប់គ្រងគុណភាព សុវត្ថិភាពលើផលិតផលទំនិញនិងសេវា ប្រកាសឱ្យប្រើដោយព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/០៦០០/០០១ ចុះថ្ងៃទី២១ ខែមិថុនា ឆ្នាំ២០០០។

១.៤ អនុក្រឹត្យ

- អនុក្រឹត្យលេខ៦៥ អនក្រ.បក ស្តីពីការអនុវត្តអាករលើតម្លៃបន្ថែមចំពោះពាណិជ្ជកម្មតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក ចុះថ្ងៃទី៨ ខែមេសា ឆ្នាំ២០២១។
- អនុក្រឹត្យលេខ១៤ អនក្រ.បក ស្តីពីការកែសម្រួលមាត្រា២ មាត្រា៣ មាត្រា៦ មាត្រា៧ មាត្រា១០ មាត្រា១១ មាត្រា១៣ មាត្រា១៦ មាត្រា១៩ មាត្រា២៤ និងមាត្រា២៦នៃអនុក្រឹត្យលេខ១៦០ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី២៩ ខែកក្កដា ឆ្នាំ២០១៦ស្តីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅនៃគណៈកម្មាធិការត្រួតពិនិត្យផលិតផលហាឡាលកម្ពុជា ចុះថ្ងៃទី២ ខែកុម្ភៈ ឆ្នាំ២០២១។
- អនុក្រឹត្យលេខ១៣៥ អនក្រ.បក ស្តីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ចុះថ្ងៃទី២៧ ខែសីហា ឆ្នាំ២០២០។
- អនុក្រឹត្យលេខ៣៨ អនក្រ.បក ស្តីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់ក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម ចុះថ្ងៃទី១៦ ខែមីនា ឆ្នាំ ២០២០។
- អនុក្រឹត្យលេខ១៦០ អនក្រ.បក ស្តីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅនៃគណៈកម្មាធិការត្រួតពិនិត្យផលិតផលហាឡាលកម្ពុជា ចុះថ្ងៃទី២៩ ខែកក្កដា ឆ្នាំ២០១៦។
- អនុក្រឹត្យលេខ៤៥ អនក្រ.បក ស្តីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់និយ័តករទូរគមនាគមន៍កម្ពុជា ចុះថ្ងៃទី១៦ ខែមីនា ឆ្នាំ២០១៦។
- អនុក្រឹត្យលេខ៤៧ អនក្រ.បក ស្តីពីអនាម័យនៃម្ហូបអាហារសម្រាប់មនុស្ស ចុះថ្ងៃទី១២ ខែមិថុនា ឆ្នាំ២០០៣។

១.៥ សេចក្តីសម្រេចរាជរដ្ឋាភិបាល

- សេចក្ដីសម្រេចលេខ៣៩ សសរ ស្ដីពីការតែងតាំងសមាសភាព នៃគណៈកម្មាធិការត្រួតពិនិត្យផលិតផលហាឡាល កម្ពុជា ចុះថ្ងៃទី២៦ ខែមីនា ឆ្នាំ២០២១។
- សេចក្ដីសម្រេចលេខ៩៥ សសរ ស្ដីពីការតែងតាំងសមាសភាព នៃគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ចុះថ្ងៃទី១៣ ខែតុលា ឆ្នាំ២០២០។

១.៦ ប្រកាសអន្តរក្រសួង

- ប្រកាសអន្តរក្រសួងលេខ៣៣៨ សហវ.ប្រក ស្ដីពីនីតិវិធីពិន័យអន្តរការណ៍លើអំពើល្មើសនឹងច្បាប់ស្ដីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ចុះថ្ងៃទី៣ ខែមិថុនា ឆ្នាំ២០២១។
- ប្រកាសអន្តរក្រសួងលេខ៥៧៤ សហវ.ប្រក ស្ដីពីកិច្ចសហការរវាងអគ្គនាយកដ្ឋានគយនិងរដ្ឋាករកម្ពុជា និងអគ្គនាយកដ្ឋានកម្ពុជាត្រួតពិនិត្យទំនិញនីហរណ៍ អាហរណ៍និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ(កាំកុងត្រូល)
- ប្រកាសអន្តរក្រសួងលេខ៨៦៨ ឧរថ.ប្រក ស្ដីពីការអនុវត្តនិងការរៀបចំសម្របសម្រួលស្ថាប័នកិច្ចនៃប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងសុវត្ថិភាពម្ហូបអាហារចាប់ពីកសិដ្ឋានផលិតដល់តុបរិភោគ ចុះថ្ងៃទី២២ ខែតុលា ឆ្នាំ២០១០។

១.៧ ប្រកាស

- ប្រកាសលេខ២៥៥ ពណ.បល.ប្រក ស្ដីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់ការិយាល័យចំណុះឲ្យនាយកដ្ឋាន និងសាខានៃអគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ ចុះថ្ងៃទី២៨ ខែសីហា ឆ្នាំ២០២០។

១.៨ សេចក្ដីប្រកាសព័ត៌មាន

- សេចក្ដីប្រកាសព័ត៌មានលេខ០៣ ប្រកព ស្ដីពីលទ្ធផលនៃសម័យប្រជុំពេញអង្គគណៈរដ្ឋមន្ត្រី ចុះថ្ងៃទី១២ ខែកក្កដា ឆ្នាំ២០១៩។

២. បទដ្ឋានគតិយុត្តអន្តរជាតិ

- ពិធីសារទី៨ ស្ដីពីវិធានការអនាម័យនិងភូតគាមអនាម័យ ដើម្បីអនុវត្តកិច្ចព្រមព្រៀងក្របខ័ណ្ឌអាស៊ានអំពីការសម្របសម្រួលទំនិញឆ្លងកាត់នៃកិច្ចព្រមព្រៀងក្របខ័ណ្ឌអាស៊ានស្ដីពីការសម្របសម្រួលទំនិញឆ្លងកាត់ ចុះថ្ងៃទី២៧ ខែតុលា ឆ្នាំ២០០០។
- សេចក្ដីប្រកាសជាសកលស្ដីពីសិទ្ធិមនុស្ស ត្រូវបានអនុម័តដោយសេចក្ដីសម្រេចនៃមហាសន្និបាតអង្គការសហប្រជាជាតិលេខ២១៧ A(III) ចុះថ្ងៃទី១០ ខែធ្នូ ឆ្នាំ១៩៤៨។

៣. សៀវភៅ

៣.១ សៀវភៅ (អ្នកនិពន្ធខ្មែរ)

- ក្រសួងផែនការ, ជំរឿនទូទៅប្រជាជននៅព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា, ឆ្នាំ២០១៩។

៣.២ សៀវភៅ (អ្នកនិពន្ធបរទេស)

- ASEAN, Consumer Protection Digests and Case Studies: A Policy Guide (Volume II), 2015.
- Robin Simpson, The Manual on Consumer, 2016.
- The ASEAN Committee on Consumer Protection(ACCP), Handbook on ASEAN Consumer Protection Laws and Regulations, 2018.

៤. គេហទំព័រ

- https://news.moc.gov.kh/Home/Post?news=307 ត្រូវបានចូលពិគ្រោះ នៅម៉ោង១១ នាទី២៦ ថ្ងៃទី២៦ ខែឧសភា ឆ្នាំ២០២១។
- https://www.accc.gov.au/business/treating-customers-fairly/unfair-business-practices ត្រូវបានចូលពិគ្រោះ នៅម៉ោង១៥ នាទី៤៩ ថ្ងៃទី១៨ ខែមិថុនា ឆ្នាំ២០២១។
- https://thmeythmey.com/?page=detail&id=47825 ត្រូវបានចូលពិគ្រោះ នៅម៉ោង១៧ នាទី៤០ ថ្ងៃទី១៩ ខែមិថុនា ឆ្នាំ២០២១។
- https://www.ccfdg.gov.kh/commission-committee/cambodian-competition-committee/ បានចូលពិគ្រោះ នៅម៉ោង២០ នាទី៣០ ថ្ងៃទី២ ខែកក្កដា ឆ្នាំ២០២១។

ឧបសម្ព័ន្ធ

តារាងបញ្ជីឧបសម្ព័ន្ធ

លេខឧបសម្ព័ន្ធ	**បរិយាយ**
ឧបសម្ព័ន្ធទី១	ច្បាប់ស្តីពី កិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ឆ្នាំ២០១៩
ឧបសម្ព័ន្ធទី២	អនុក្រឹត្យលេខ១៣៥ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី២៧ ខែសីហា ឆ្នាំ២០២០ ស្តីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅ របស់គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់
ឧបសម្ព័ន្ធទី៣	-សេចក្តីសម្រេចលេខ៣៩ សសរ ចុះថ្ងៃទី២៦ ខែមីនា ឆ្នាំ២០២១ ស្តីពីការតែងតាំងសមាសភាពនៃ គណៈកម្មាធិការត្រួតពិនិត្យផលិតផលហាឡាលកម្ពុជា -សេចក្តីសម្រេចលេខ៩៥ សសរ ចុះថ្ងៃទី១៣ ខែតុលា ឆ្នាំ២០២០ ស្តីពីការតែងតាំងសមាសភាព នៃគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់
ឧបសម្ព័ន្ធទី៤	ប្រកាសអន្តរក្រសួងលេខ៣៣៨ សហវ.ប្រក ចុះថ្ងៃទី៣ ខែមិថុនា ឆ្នាំ២០២១ ស្តីពីនីតិវិធីពិន័យអន្តរការណ៍ លើអំពើល្មើសនឹងច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់
ឧបសម្ព័ន្ធទី៥	ទម្រង់ពាក្យបណ្តឹងទៅអគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ
ឧបសម្ព័ន្ធទី៦	ទម្រង់ពាក្យបណ្តឹងទៅនិយ័តករទូរគមនាគមន៍

ឧបសម្ព័ន្ធទី១

ព្រះរាជក្រម

នស/រកម/១១១៩/០៧៦

យើង

ព្រះករុណាព្រះបាទសម្តេចព្រះបរមនាថ នរោត្តម សីហមុនី
សមានភូមិជាតិសាសនា រក្ខតខត្តិយា ខេមរារដ្ឋរាស្ត្រ ពុទ្ធិន្ទ្រាធរាមហាក្សត្រ
ខេមរាជនា សមូហោភាស កម្ពុជឯករាជរដ្ឋបូរណសន្តិ សុភមង្គលា សិរីវិបុលា
ខេមរាស្រីពិរាស្ត្រ ព្រះចៅក្រុងកម្ពុជាធិបតី

- បានទ្រង់យល់រដ្ឋធម្មនុញ្ញនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា
- បានទ្រង់យល់ព្រះរាជក្រឹត្យលេខ នស/រកត/០៩១៨/៩២៥ ចុះថ្ងៃទី៦ ខែកញ្ញា ឆ្នាំ២០១៨ ស្តីពីការតែងតាំងរាជរដ្ឋាភិបាលនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា
- បានទ្រង់យល់ព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/០៦១៨/០១២ ចុះថ្ងៃទី២៨ ខែមិថុនា ឆ្នាំ២០១៨ ដែលប្រកាសឱ្យប្រើច្បាប់ស្តីពីការរៀបចំ និងការប្រព្រឹត្តទៅនៃគណៈរដ្ឋមន្ត្រី
- បានទ្រង់យល់ព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/០១៩៦/១៦ ចុះថ្ងៃទី២៤ ខែមករា ឆ្នាំ១៩៩៦ ដែលប្រកាសឱ្យប្រើច្បាប់ស្តីពីការបង្កើតក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម
- បានទ្រង់យល់សេចក្តីក្រាបបង្គំទូលថ្វាយរបស់សម្តេចអគ្គមហាសេនាបតីតេជោ ហ៊ុន សែន នាយករដ្ឋមន្ត្រីនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា

ប្រកាសឱ្យប្រើ

ច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ដែលរដ្ឋសភាបានអនុម័តកាលពីថ្ងៃទី៨ ខែតុលា ឆ្នាំ២០១៩ នាសម័យប្រជុំរដ្ឋសភា លើកទី៣ នីតិកាលទី៦ ហើយដែលព្រឹទ្ធសភាបានពិនិត្យចប់សព្វគ្រប់លើទម្រង់ និងគតិច្បាប់នេះទាំងស្រុងកាលពីថ្ងៃទី១៨ ខែតុលា ឆ្នាំ២០១៩ នាសម័យប្រជុំជាវិសាមញ្ញ នីតិកាលទី៤ ហើយដែលមានសេចក្តីទាំងស្រុងដូចតទៅ៖

ROYAUME DU CAMBODGE • LE MINISTRE DU PALAIS ROYAL • ក្រសួងព្រះបរមរាជវាំង

ច្បាប់

ស្តីពី

កិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់

ROYAUME DU CAMBODGE * LE MINISTRE DU PALAIS ROYAL *

ជំពូកទី១
បទប្បញ្ញត្តិទូទៅ

មាត្រា១.- គោលបំណង

ច្បាប់នេះមានគោលបំណងធានាឱ្យមានកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់និងចូលរួមលើកកម្ពស់ការប្រកួតប្រជែងដោយសុចរិត។

មាត្រា២.- គោលដៅ

ច្បាប់នេះមានគោលដៅកំណត់វិធាននិងយន្តការដើម្បីចូលរួមចំណែកបង្កើតបរិយាកាសនៃការធ្វើពាណិជ្ជកម្មដែលក្នុងនោះ៖

- សិទ្ធិនិងផលប្រយោជន៍របស់អ្នកប្រើប្រាស់ត្រូវបានការពារ
- ការធ្វើពាណិជ្ជកម្មនោះមានការប្រកួតប្រជែងដោយសុចរិត និង
- អ្នកប្រើប្រាស់និងពាណិជ្ជករធ្វើសកម្មភាពជាមួយគ្នាដោយមានទំនុកចិត្ត។

មាត្រា៣.- វិសាលភាព

ច្បាប់នេះមានវិសាលភាពអនុវត្តចំពោះបុគ្គលទាំងឡាយដែលធ្វើធុរកិច្ច ទោះបីរកប្រាក់ចំណេញ ឬមិនរកប្រាក់ចំណេញក្តី រួមទាំងការលក់ទំនិញឬសេវាផ្សេងៗឬសិទ្ធិប្រត្យក្សលើអចលនទ្រព្យ ឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់នៅក្នុងព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា លើកលែងតែមានបទប្បញ្ញត្តិដោយឡែកដែលចែងផ្សេងពីនេះ។

មាត្រា៤.- និយមន័យ

១- **ការទទួលបាន** សំដៅដល់ការទទួលបានទំនិញនិងសិទ្ធិប្រត្យក្សលើអចលនទ្រព្យតាមរយៈអំណោយ ការទិញលក់ ការដោះដូរ ឬតាមការព្រមព្រៀងផ្សេងៗទៀត ព្រមទាំងការទទួលបានសេវាតាមរយៈការព្រមព្រៀងនានា។

២- **ការផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម** សំដៅដល់ការផ្សព្វផ្សាយជាសាធារណៈឬការផ្សព្វផ្សាយទៅកាន់ក្រុមណាមួយក្នុងចំណោមសាធារណជនទោះតាមទម្រង់ណាក៏ដោយ ក្នុងគោលបំណងជំរុញការផ្គត់ផ្គង់ទំនិញ ឬសេវា ឬការលក់ឬការផ្តល់សិទ្ធិប្រត្យក្សលើអចលនទ្រព្យ។

៣- **បញ្ញត្តិករមានសមត្ថកិច្ច** សំដៅដល់ក្រសួង ស្ថាប័នណាមួយដែលមានមុខងារនិងតួនាទីការពារសិទ្ធិនិងផលប្រយោជន៍ស្របច្បាប់របស់អ្នកប្រើប្រាស់ក្រោមការទទួលខុសត្រូវរបស់ខ្លួន។

៤- **ធុរកិច្ច** សំដៅដល់សកម្មភាពដែល៖

- ទំនិញឬសេវាត្រូវបានទទួលឬផ្គត់ផ្គង់ ឬដែលសិទ្ធិប្រត្យក្សលើអចលនទ្រព្យ ត្រូវបានទទួលឬបោះបង់ ឬ
- បានធ្វើឡើងតាមវិធីដែលមានការរៀបចំនិងមានភាពច្បាស់លាស់ ឬ
- បុគ្គលធ្វើសកម្មភាពនោះមានគោលបំណងរកប្រាក់ចំណេញទោះបីជាសកម្មភាពដែលបានធ្វើដោយបុគ្គលនោះជាសកម្មភាពចម្បង ឬបន្ទាប់បន្សំ ឬមិនធ្វើជាប្រចាំក៏ដោយ។

៥- **អ្នកប្រើប្រាស់** សំដៅដល់ បុគ្គលដែលទទួលបានទំនិញឬសេវា៖

ក- ដែលជាធម្មតាយកទៅប្រើប្រាស់ជាលក្ខណៈផ្ទាល់ខ្លួន ក្នុងផ្ទះ ឬក្នុងគ្រួសារ និង

ខ- ក្នុងគោលបំណង៖

- មិនផ្គត់ផ្គង់បន្តក្នុងការធ្វើពាណិជ្ជកិច្ច ឬ

- មិនប្រើប្រាស់ក្នុងដំណើរការចង្វាក់ផលិតកម្មឬការផលិត ឬ
- មិនប្រើប្រាស់ទំនិញក្នុងសកម្មភាពពាណិជ្ជកម្ម ដូចជា ដើម្បីជួសជុលអគារឬយកទៅធ្វើជាវត្ថុតាំងភ្ជាប់លើអចលនទ្រព្យ។

៦- **សិទ្ធិអ្នកប្រើប្រាស់** សំដៅដល់៖
- សិទ្ធិទទួលបានព័ត៌មាននិងការអប់រំដើម្បីថ្លឹងថ្លែងនូវភាពខុសគ្នារវាងទំនិញឬសេវា និងដើម្បីការពារពីការក្លែងបន្លំនិងពីការបោកប្រាស់តាមការផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម
- សិទ្ធិជ្រើសរើសទំនិញឬសេវាដែលមានការប្រកួតប្រជែងគ្នាអំពីថ្លៃនិងគុណភាព
- សិទ្ធិត្រូវបានដឹងឮអំពីកង្វល់និងទទួលការពិនិត្យដោះស្រាយពីបញ្ញត្តិករមានសមត្ថកិច្ចនិងរាជរដ្ឋាភិបាល
- សិទ្ធិទាមទារសំណងតាមច្បាប់នេះឬតាមច្បាប់ផ្សេង។

៧- **អំពើ** សំដៅដល់ការធ្វើ ការបដិសេធ ឬការមិនអើពើក្នុងការធ្វើសកម្មភាពណាមួយ រួមទាំងការគ្រប់គ្រងឬការដឹកនាំសកម្មភាពធុរកិច្ច។

៨- **ការលាតត្រដាងព័ត៌មាន** សំដៅដល់ការបង្ហាញព័ត៌មានគ្រប់គ្រាន់និងត្រឹមត្រូវដល់សាធារណជន។

៩- **ពាណិជ្ជកម្មតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក** សំដៅដល់សកម្មភាពទិញលក់ ជួល ផ្លាស់ប្តូរទំនិញឬសេវា ដោយរាប់បញ្ចូលទាំងសកម្មភាពពាណិជ្ជកម្មនិងរដ្ឋប្បវេណី ព្រមទាំងសកម្មភាពនិងប្រតិបត្តិការនានារបស់រដ្ឋ តាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក។

១០- **ការប្រកួតប្រជែងដោយសុចរិត** សំដៅដល់ការប្រកួតប្រជែងឈរលើមូលដ្ឋានថ្លៃទាប គុណភាពល្អ និងសេវាល្អ ដោយផ្អែកលើគោលការណ៍និរន្តរភាពផ្នែកសេដ្ឋកិច្ចយូរអង្វែងនិងមិនបំពានអំណាចឬដំហរឧត្តមភាពលើទីផ្សារ។

១១- **ការអះអាងដោយបំភាន់** សំដៅដល់ការអះអាងមួយដែលបុគ្គលកំពុងធ្វើសកម្មភាពធុរកិច្ចណាមួយធ្វើឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់ជឿថាអ្វីមួយពិត ប៉ុន្តែជាក់ស្តែងមិនមែនជាការពិត។

១២- **បុគ្គល** សំដៅដល់រូបវន្តបុគ្គលឬនីតិបុគ្គលដែលបង្កើតឬរៀបចំឡើងយ៉ាងត្រឹមត្រូវតាមច្បាប់ជាធរមាន ទោះបីដើម្បីរកប្រាក់ចំណេញឬមិនរកប្រាក់ចំណេញក្តី បានចុះបញ្ជីឬមិនបានចុះបញ្ជីក្តី។

១៣- **ការផ្សព្វផ្សាយព័ត៌មាន** សំដៅដល់ការធ្វើឱ្យដឹងដល់សាធារណជនទូទៅ រួមបញ្ចូលទាំង ការផ្សព្វផ្សាយតាមរយៈគេហទំព័ររបស់បញ្ញត្តិករពាក់ព័ន្ធឬតាមមធ្យោបាយផ្សេងៗទៀតដែលសាធារណជនមានលទ្ធភាពអាចរកព័ត៌មានបានដោយសេរីនិងដោយគ្មានការរារាំង។

១៤- **សេវា** សំដៅដល់រាល់សិទ្ធិ អត្ថប្រយោជន៍ អាទិភាព ឬរាល់ការសម្រួលទាំងឡាយដែលត្រូវបានផ្តល់ឬបានឱ្យតាមប្រភេទនៃកិច្ចសន្យា មានជាអាទិ៍ដូចខាងក្រោម លើកលែងសេវាហិរញ្ញវត្ថុមិនមែនធនាគារ៖

ក- កិច្ចសន្យាទាក់ទងដល់៖
- ការបំពេញការងារទោះបីមានឬគ្មានការផ្គត់ផ្គង់ទំនិញក៏ដោយ ឬ
- ការផ្តល់ភាពងាយស្រួលឬការពេញចិត្តលើភាពងាយស្រួលរួមមាន ការស្នាក់នៅ ការលំហែ ការថែទាំមនុស្ស សត្វ ឬវត្ថុផ្សេងៗ ការកម្សាន្ត(លើកលែងល្បែងពាណិជ្ជកម្ម) ចំណត ឬការផ្តល់សិទ្ធិ អត្ថប្រយោជន៍ ឬផ្តល់អាទិភាព ដើម្បីទទួលបានប្រាក់កម្រៃ។

ខ- កិច្ចសន្យារវាងអ្នកផ្តល់សេវាហិរញ្ញវត្ថុជាមួយនឹងអតិថិជនរបស់ខ្លួន។

ROYAUME DU CAMBODGE * LE MINISTRE DU PALAIS ROYAL

១៥- **ការផ្គត់ផ្គង់** សំដៅដល់៖

- ការផ្គត់ផ្គង់ទំនិញតាមរយៈការផ្ដល់ជាអំណោយ ការលក់ ការដោះដូរ ការជួល ឬការទិញដោយបង់ម្លស់ជាដើម និង
- ការផ្ដល់សេវា។

១៦- **ការផ្គត់ផ្គង់ច្រើនលើក** សំដៅដល់៖

- ការផ្គត់ផ្គង់ច្រើនលើកដែលមានលក្ខណៈជាអចិន្ត្រៃយ៍នូវទំនិញតាមរយៈការផ្ដល់ជាអំណោយ ការលក់ ការដោះដូរ ការជួល ឬការទិញដោយបង់ម្លស់ និង
- ការផ្ដល់សេវាច្រើនលើក។

១៧- **សេចក្តីបរិយាយពាណិជ្ជកម្ម** សំដៅដល់ការបង្ហាញឬការបរិយាយអំពីទំនិញ រួមមានបរិមាណឬទំហំ របៀបបង្កើតឬផលិត សារធាតុដែលប្រើប្រាស់សម្រាប់ផលិត ពេលវេលាផលិត ភាពសមតាមបំណង ភាពមាំ មុខងារ លក្ខណៈឬភាពត្រឹមត្រូវ និងចរិតលក្ខណៈនៃរូបរាងដែលជាប់នឹងទំនិញ។ សេចក្តីបរិយាយពាណិជ្ជកម្មមិនរាប់បញ្ចូលម៉ាកឬពាណិជ្ជនាមឡើយ។

១៨- **អំពើមិនសុចរិត** សំដៅដល់អំពើណាមួយរបស់បុគ្គលនៅក្នុងធុរកិច្ចដែលអាចបំភាន់ឬបោកបញ្ឆោតអ្នកប្រើប្រាស់ ទោះបីជាអំពើនោះធ្វើដោយចេតនាឬអចេតនា ក៏ដោយ៖

- ទង្វើឬអំណះអំណាងទាំងឡាយ ដូចជា ការផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម ការជំរុញការលក់ និងអំណះអំណាងផ្សេងទៀត
- ការធ្វើឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់មានការភាន់ច្រឡំអំពីថ្លៃ តម្លៃ ឬគុណភាពនៃទំនិញឬសេវា។ បុគ្គលក្នុងធុរកិច្ចមិនអាចពឹងផ្អែកទៅលើការបោះពុម្ពអក្សរនិងស្លាកសញ្ញាតូចៗពិបាកមើល និងការអះអាងការពារខ្លួនដែលមានលក្ខណៈធ្វើឱ្យមានភាពភាន់ច្រឡំ ដើម្បីឱ្យរួចផុតពីការទទួលខុសត្រូវ
- ការមិនបង្ហាញដល់អ្នកប្រើប្រាស់នូវការសន្យា ការរំពឹងទុក និងព័ត៌មានដែលពាក់ព័ន្ធ
- ទាញអត្ថប្រយោជន៍ពីអ្នកប្រើប្រាស់ ប្រសិនបើអ្នកផ្គត់ផ្គង់ដឹងថាអ្នកប្រើប្រាស់មិនស្ថិតក្នុងជំហរអាចការពារផលប្រយោជន៍របស់ខ្លួនបានឬមិនមានសមត្ថភាពយល់ដឹងពីទំនិញឬសេវា ដូចជា ចរិតលក្ខណៈ ប្រភេទ ភាសា អានុភាពនៃប្រតិបត្តិការឬបញ្ហានានាដែលទាក់ទងនឹងប្រតិបត្តិការនោះ ឬ
- អំពើផ្សេងៗទៀតដែលកំណត់ដោយប្រកាសរបស់ក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម។

ជំពូកទី២
ស្ថាប័នមានសមត្ថកិច្ច

មាត្រា៥ .- គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់

ត្រូវបានបង្កើតគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ដែលដឹកនាំដោយរដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងពាណិជ្ជកម្មនិងមានការចូលរួមពីក្រសួងស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធ ដោយមានអគ្គនាយកដ្ឋានទទួលបន្ទុកកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់របស់ក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម ជាសេនាធិការ ដើម្បីបំពេញភារកិច្ចនានាពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ស្របតាមបញ្ញត្តិនៃច្បាប់នេះ។

ការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ត្រូវកំណត់ដោយអនុក្រឹត្យ។

ជំពូកទី៣
សមាគមអ្នកប្រើប្រាស់

មាត្រា៦ .- ការបង្កើតសមាគមអ្នកប្រើប្រាស់

អ្នកប្រើប្រាស់តាមវិស័យនីមួយៗមានសិទ្ធិបង្កើតសមាគមរបស់ខ្លួនដោយត្រូវចុះបញ្ជីនៅក្រសួងមហាផ្ទៃ ស្របតាមច្បាប់ស្តីពីសមាគមនិងអង្គការមិនមែនរដ្ឋាភិបាល។

មាត្រា៧ .- សមាគមអ្នកប្រើប្រាស់

សមាគមអ្នកប្រើប្រាស់តាមវិស័យណាមួយ ត្រូវមានការអនុញ្ញាតពីក្រសួងឬស្ថាប័នដែលមានតួនាទីនិងភារកិច្ចគ្របដណ្តប់លើវិស័យរបស់ខ្លួនជាមុនសិន។

បន្ទាប់ពីបានបង្កើតនិងចុះបញ្ជីសមាគមនៅក្រសួងមហាផ្ទៃនិងទទួលបានការអនុញ្ញាតពីបញ្ញត្តិករមានសមត្ថកិច្ចពាក់ព័ន្ធរួចហើយ សមាគមនោះត្រូវតម្កល់ឯកសារចុះបញ្ជីនិងលិខិតអនុញ្ញាតខាងលើ នៅគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់។

មាត្រា៨ .- តួនាទីនិងភារកិច្ចរបស់សមាគមអ្នកប្រើប្រាស់

សមាគមអ្នកប្រើប្រាស់មានតួនាទីនិងភារកិច្ចដូចខាងក្រោម៖

- ផ្តល់ប្រឹក្សាឯករាជ្យជូនអ្នកប្រើប្រាស់និងសម្របសម្រួលបញ្ហាទាក់ទងនឹងអ្នកប្រើប្រាស់
- ធ្វើជាអ្នកតំណាងចំពោះមុខគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ឬចំពោះមុខតុលាការជំនួសអ្នកប្រើប្រាស់ណាមួយឬក្រុមអ្នកប្រើប្រាស់ ដែលសិទ្ធិនិងផលប្រយោជន៍របស់ពួកគាត់ត្រូវបានបំពាន
- តំណាងទស្សនៈនិងផលប្រយោជន៍របស់អ្នកប្រើប្រាស់នៅក្នុងវេទិកាសាធារណៈ ឬសារព័ត៌មាន
- ទទួលការប្រឹក្សាពីបញ្ញត្តិករមានសមត្ថកិច្ចណាមួយ អំពីបទប្បញ្ញត្តិស្តីពីបទដ្ឋានព័ត៌មានដែលត្រូវផ្តល់ជូនអ្នកប្រើប្រាស់ ដែលចេញដោយបញ្ញត្តិករមានសមត្ថកិច្ចនោះ
- បង្កើតក្រុមការងារការពារអ្នកប្រើប្រាស់តាមវិស័យនីមួយៗ
- ទទួលអនុវត្តភារកិច្ចផ្សេងៗទៀតដែលគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ប្រគល់ជូន។

ជំពូកទី៤
អំពើមិនសុចរិតក្នុងធុរកិច្ច

មាត្រា៩ .- អំពើមិនសុចរិត

បុគ្គលទាំងឡាយដែលធ្វើធុរកិច្ចមិនត្រូវពាក់ព័ន្ធនឹងអំពើមិនសុចរិតឡើយ។

អំពើមិនសុចរិត សំដៅដល់អំពើណាមួយរបស់បុគ្គលនៅក្នុងធុរកិច្ចដែលអាចបំភាន់ឬបោកបញ្ឆោតអ្នកប្រើប្រាស់ ទោះបីជាអំពើនោះធ្វើដោយចេតនាឬអចេតនា ក៏ដោយ៖

- ការធ្វើឬអំណះអំណាងទាំងឡាយ ដូចជា ការផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម ការជំរុញការលក់ និងអំណះអំណាងផ្សេងទៀត

- ការធ្វើឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់មានការភាន់ច្រឡំអំពីថ្លៃ តម្លៃ ឬគុណភាពនៃទំនិញឬសេវា។ បុគ្គលក្នុងធុរកិច្ចមិនអាចពឹងផ្អែកទៅលើការបោះពុម្ពអក្សរនិងស្លាកសញ្ញាតូចៗពិបាកមើល និងការអះអាងការពារខ្លួនដែលមានលក្ខណៈធ្វើឱ្យមានភាពភាន់ច្រឡំ ដើម្បីឱ្យរួចផុតពីការទទួលខុសត្រូវ
- ការមិនបង្ហាញដល់អ្នកប្រើប្រាស់នូវការសន្យា ការរំពឹងទុក និងព័ត៌មានដែលពាក់ព័ន្ធ
- ការទាញអត្ថប្រយោជន៍ពីអ្នកប្រើប្រាស់ ប្រសិនបើអ្នកផ្គត់ផ្គង់ដឹងថាអ្នកប្រើប្រាស់មិនស្ថិតក្នុងជំហរអាចការពារផលប្រយោជន៍របស់ខ្លួនបានឬមិនមានសមត្ថភាពយល់ដឹងពីទំនិញ ឬសេវា ដូចជា ចរិតលក្ខណៈ ប្រភេទ ភាសា អានុភាពនៃប្រតិបត្តិការ ឬបញ្ហានានាដែលទាក់ទងនឹងប្រតិបត្តិការនោះ ឬ
- អំពើផ្សេងៗទៀតដែលកំណត់ដោយប្រកាសរបស់ក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម។

មាត្រា១០ .- អំពើមិនសុចរិតទាក់ទងនឹងទំនិញ

បុគ្គលទាំងឡាយដែលធ្វើធុរកិច្ចមិនត្រូវពាក់ព័ន្ធនឹងអំពើមិនសុចរិតដែលមានលក្ខណៈជាការបំភាន់ឬបោកបញ្ឆោតដល់សាធារណជន ទាក់ទងនឹងប្រភេទ ដំណើរការផលិត ចរិតលក្ខណៈ ភាពសមតាមបំណង បរិមាណ រង្វាស់រង្វាល់ ក្រិតខ្នាត ស្តង់ដា ឬគុណភាពនៃទំនិញឡើយ។

មាត្រា១១ .- អំពើមិនសុចរិត *ទាក់ទងនឹងសេវា*

បុគ្គលទាំងឡាយដែលធ្វើធុរកិច្ចមិនត្រូវពាក់ព័ន្ធនឹងអំពើមិនសុចរិតដែលមានលក្ខណៈបំភាន់ឬបោកបញ្ឆោតដល់សាធារណជន ទាក់ទងនឹងប្រភេទ ស្តង់ដា ចរិតលក្ខណៈ ភាពសមតាមបំណង ទំហំឬគុណភាពនៃសេវាឡើយ។

មាត្រា១២ .- ការអះអាងដោយបំភាន់

បុគ្គលទាំងឡាយដែលធ្វើធុរកិច្ចមិនត្រូវផ្គត់ផ្គង់ ជំរុញការផ្គត់ផ្គង់ ឬជំរុញការប្រើប្រាស់ទំនិញ ឬសេវា ដោយអះអាងដោយបំភាន់ណាមួយដូចខាងក្រោម៖

- ទំនិញនោះមានលក្ខណៈពិសេសដោយឡែកចំពោះប្រភេទ បទដ្ឋាន គុណភាព ចំណាត់ថ្នាក់ បរិមាណ សមាសធាតុ រចនាបថ ម៉ូដែល ឬទំនិញនោះមានប្រវត្តិពិសេស ឬទំនិញនោះមានការប្រើប្រាស់ពិសេសកន្លងមកហើយ
- សេវានោះមានលក្ខណៈពិសេសដោយឡែកចំពោះ ប្រភេទ បទដ្ឋាន គុណភាព ទំហំ ឬសេវានោះត្រូវបានផ្គត់ផ្គង់ដោយបុគ្គលពិសេសណាមួយ ឬដោយបុគ្គលណាមួយដែលមានមុខជំនាញ ឬមានលក្ខណសម្បត្តិពិសេសក្នុងការធ្វើពាណិជ្ជកម្ម
- បុគ្គលមានកេរ្តិ៍ឈ្មោះណាមួយបានឯកភាពទទួលទំនិញឬសេវានោះរួចហើយ
- ទំនិញនោះជាទំនិញថ្មី ឬជាទំនិញដែលត្រូវបានធ្វើឱ្យដូចថ្មី ឬជាទំនិញដែលបានផលិត បានបង្កើតឡើង បានកែច្នៃ នៅពេលវេលាពិសេសជាក់លាក់ណាមួយ
- ទំនិញឬសេវានោះមានការឧបត្ថម្ភគាំទ្រ មានការទទួលស្គាល់ មានការបញ្ជាក់ មានប្រសិទ្ធភាពសម្រាប់ការប្រើប្រាស់ មានវត្ថុរណប មានការប្រើប្រាស់ច្រើន ឬមានអត្ថប្រយោជន៍ច្រើន
- បុគ្គលណាមួយបានឧបត្ថម្ភគាំទ្រ បានទទួលស្គាល់ បានបញ្ជាក់ ឬមានសម្ព័ន្ធភាពជាមួយ
- ទំនិញឬសេវានោះមានការទទួលស្គាល់អំពីថ្លៃ
- ទំនិញឬសេវានោះមានតម្រូវការច្រើន

- ទំនិញឬសេវានោះមានរួមបញ្ចូលឬមិនរួមបញ្ចូលនូវការធានារ៉ាប់រង សំណងទូទាត់ ឬដំណោះស្រាយសិទ្ធិ ឬលក្ខខណ្ឌផ្សេងៗទៀត

- ទំនិញមានប្រភពដើមមកពីទីកន្លែងណាមួយ។

ការអះអាងដោយបំភាន់ផ្សេងទៀតត្រូវកំណត់ដោយប្រកាសរបស់រដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងពាណិជ្ជកម្មដែលជាប្រធានគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់តាមសំណើរបស់បញ្ញត្តិករមានសមត្ថកិច្ច។

ជំពូកទី៥

ការអនុវត្តមិនសុចរិត

មាត្រា១៣ .- ការហាមឃាត់ការលក់មិនសុចរិត

ការលក់ដែលធ្វើឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់មានការភាន់ច្រឡំក្នុងការទិញទំនិញឬសេវាត្រូវហាមឃាត់។

មាត្រា១៤ .- ការសន្យាផ្តល់ជាអំណោយនិងរង្វាន់

រាល់បុគ្គលមិនត្រូវសន្យាផ្តល់ជាអំណោយ រង្វាន់ ឬវត្ថុឥតគិតថ្លៃដទៃទៀត ក្នុងចេតនាបោកប្រាស់ ឬភូតកុហកដល់អ្នកប្រើប្រាស់ពាក់ព័ន្ធនឹង៖

- ការផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវា ឬ
- ការលក់ឬការផ្តល់សិទ្ធិប្រត្យក្សលើអចលនទ្រព្យ។

មាត្រា១៥ .- ការផ្សាយពាណិជ្ជកម្មជានុយ

១- រាល់បុគ្គលមិនត្រូវផ្សាយពាណិជ្ជកម្មដើម្បីផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវាក្នុងថ្លៃជាក់លាក់ណាមួយ ដែលបុគ្គលនោះគ្មានបំណងផ្គត់ផ្គង់ឬគ្មានមូលដ្ឋានសមស្របដែលអាចជឿជាក់បានថាបុគ្គលនោះអាចផ្គត់ផ្គង់បានតាមថ្លៃដែលបានផ្សាយ។

២- រាល់បុគ្គលដែលបានផ្សាយពាណិជ្ជកម្មទំនិញឬសេវាដើម្បីផ្គត់ផ្គង់ក្នុងថ្លៃជាក់លាក់ណាមួយត្រូវតែផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវានោះតាមថ្លៃដែលបានផ្សាយនោះក្នុងរយៈពេលកំណត់ណាមួយនិងបរិមាណសមរម្យ។

៣- ក្នុងករណីមានបណ្តឹងឬការតវ៉ាចំពោះបុគ្គលណាមួយ ពាក់ព័ន្ធនឹងការមិនបានផ្តល់ទំនិញឬសេវាទៅឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់ តាមបញ្ញត្តិដែលមានចែងក្នុងមាត្រានេះ បុគ្គលនោះអាចការពារខ្លួនបានប្រសិនបើបុគ្គលនោះបង្ហាញថា៖

ក- បានផ្តល់ការផ្គត់ផ្គង់ឬឱ្យបុគ្គលផ្សេងទៀតដែលទទួលសិទ្ធិផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវាដែលបានផ្សាយពាណិជ្ជកម្មដល់អ្នកប្រើប្រាស់ជំនួសគាត់ ក្នុងរយៈពេលកំណត់ណាមួយ ក្នុងបរិមាណកំណត់ណាមួយ និងក្នុងថ្លៃ ដូចដែលបានផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម ហើយដែលការផ្គត់ផ្គង់នោះត្រូវបានយល់ព្រមពីអ្នកប្រើប្រាស់ផងដែរ។

ខ- បានផ្តល់ការផ្គត់ផ្គង់ភ្លាមៗឬឱ្យបុគ្គលផ្សេងទៀតដែលទទួលសិទ្ធិផ្គត់ផ្គង់ជំនួសគាត់ក្នុងអំឡុងពេលកំណត់មួយជូនដល់អ្នកប្រើប្រាស់នូវទំនិញឬសេវាដែលសមមូលទាំងបរិមាណទាំងថ្លៃ ដូចដែលបានផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម ហើយដែលការផ្គត់ផ្គង់នោះត្រូវបានយល់ព្រមពីអ្នកប្រើប្រាស់ផងដែរ។

មាត្រា១៦ .- ការលក់អូសទាញដោយមិនសុចរិត

ការលក់អូសទាញដោយមិនសុចរិត សំដៅដល់ការលក់ទាក់ទាញឬជំរុញ អ្នកទិញណាម្នាក់ឱ្យទិញទំនិញ ឬសេវាដោយផ្អែកលើលក្ខខណ្ឌថា អ្នកទិញនោះនឹងទទួលបានប្រាក់រង្វាន់ ប្រាក់កម្រៃជើងសារ ឬ

អត្ថប្រយោជន៍ដទៃទៀតជាថ្នូរនឹងការផ្ដល់ឈ្មោះអតិថិជនសក្ដានុពល ឬម្យ៉ាងទៀត ជួយដល់បុគ្គលនោះក្នុងការបញ្ចុះបញ្ចូលឬអូសទាញអ្នកទិញឬអ្នកប្រើប្រាស់ផ្សេងទៀតដើម្បីទទួលបានកម្រៃជើងសារឬការបញ្ចុះថ្លៃទំនិញឬបង្កើតនូវព្រឹត្តិការណ៍ផ្សេងទៀតអូសទាញអ្នកទិញផ្សេងទៀតឱ្យមកទិញទំនិញតាមការបញ្ចុះបញ្ចូលរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ដំបូងមែន ហើយអតិថិជនសក្ដានុពលនោះពិតជាបានមកទិញទំនិញឬសេវាតាមការបញ្ចុះបញ្ចូលរបស់អ្នកទិញឬអ្នកប្រើប្រាស់ដំបូងមែន ប៉ុន្តែលក្ខខណ្ឌទាំងនោះមិនត្រូវបានបំពេញដោយអ្នកលក់។

មាត្រា១៧ .- ការទាមទារឬការទទួលយកការទូទាត់ដោយគ្មានចេតនាផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវាតាមការបញ្ជាទិញ

មុនពេលផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវា អ្នកផ្គត់ផ្គង់មិនត្រូវទាមទារឬទទួលយកនូវការទូទាត់ឬតម្លៃតបស្នងដទៃទៀត ក្នុងករណីដែលអ្នកផ្គត់ផ្គង់នោះ៖

- មិនមានបំណងផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវាតាមការបញ្ជាទិញ ឬ
- មានបំណងផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវាដែលខុសពីទំនិញឬសេវាតាមការបញ្ជាទិញ ឬ
- មិនមានមូលហេតុសមហេតុផលដើម្បីបញ្ជាក់ថាអ្នកផ្គត់ផ្គង់នោះអាចនឹងផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវាបានក្នុងរយៈពេលកំណត់ឬក្នុងរយៈពេលសមស្របតាមការបញ្ជាទិញ។

មាត្រា១៨ .- ការអះអាងដែលមិនពិតឬដែលបំភាន់អំពីសកម្មភាពធុរកិច្ចមួយចំនួន

១- បុគ្គលណាមួយមិនត្រូវធ្វើការអះអាងដែលមិនពិតឬដែលបំភាន់ ទាក់ទងទៅនឹងការទទួលបានចំណេញ ហានិភ័យ ឬសារៈសំខាន់ផ្សេងៗទៀតក្នុងសកម្មភាពធុរកិច្ចណាមួយដែលបុគ្គលនោះបានអះអាងថាបុគ្គលផ្សេងទៀតអាចធ្វើសកម្មភាពធុរកិច្ចនោះបានពីទីលំនៅរបស់ខ្លួន។

២- បុគ្គលណាមួយមិនត្រូវធ្វើការអះអាងដែលមិនពិតឬដែលបំភាន់លើចំណុចសំខាន់ៗទាក់ទងនឹងការទទួលបានចំណេញ ហានិភ័យ ឬសារៈសំខាន់ដទៃទៀតនៃសកម្មភាពធុរកិច្ចណាមួយដែលបុគ្គលនោះអញ្ជើញបុគ្គលដទៃទៀតតាមរយៈការផ្សាយពាណិជ្ជកម្មឬតាមមធ្យោបាយផ្សេងទៀតឱ្យចូលរួម ហើយដែលសកម្មភាពធុរកិច្ចនោះតម្រូវឱ្យមាន៖

ក- ការចូលរួមបំពេញការងារដោយបុគ្គលដទៃទៀត ឬ

ខ- ការវិនិយោគប្រាក់និងការចូលរួមបំពេញការងារដោយបុគ្គលដែលទាក់ទងនឹងការវិនិយោគនោះ។

មាត្រា១៩ .- ការបង្ខិតបង្ខំដោយកម្លាំងនិងការគំរាមតាមផ្លូវចិត្ត

បុគ្គលណាមួយមិនត្រូវបង្ខិតបង្ខំដោយកម្លាំងដោយការរំខានឬដោយការគំរាមតាមផ្លូវចិត្តទាក់ទងនឹងការផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវាឬការទូទាត់ប្រាក់សម្រាប់ទំនិញឬសេវាឡើយ។

មាត្រា២០ .- គម្រោងលក់បែបពីរ៉ាមីដ

បុគ្គលណាមួយមិនត្រូវជំរុញឬប្រតិបត្តិគម្រោងលក់បែបពីរ៉ាមីដឡើយ។

គម្រោងលក់បែបពីរ៉ាមីដ គឺជាគម្រោងដែល៖

១- ផ្ដល់ការផ្គត់ផ្គង់ទំនិញនិង/ឬសេវាដើម្បីទទួលបានប្រាក់រង្វាន់ឬតម្លៃតបស្នងមកវិញនិង

២- បង្កើតឱកាសលក់ទិញ ឱកាសវិនិយោគមួយដល់អ្នកចូលរួមជាច្រើនជាលក្ខណៈបុគ្គលឬតាមរយៈភ្នាក់ងារដែលមិនមែនជាការបង្កើតឱកាសលក់ទិញទំនិញឬសេវាពិតប្រាកដ និង

៣- គម្រោងនេះមានលក្ខណៈមិនសុចរិតចំពោះអ្នកចូលរួមជាច្រើន ពីព្រោះ៖

- ប្រាក់រង្វាន់ឬតម្លៃតបស្នងរបស់អ្នកចូលរួមទាំងនោះគឺពឹងផ្អែកលើការជ្រើសរើសអ្នកចូលរួមបន្ថែម
- អ្នកចូលរួមថ្មីមិនអាចរកអ្នកចូលរួមបន្ថែមទៀតបាន។

មាត្រា២១ .. ការលក់ទំនិញដែលមានភ្ជាប់សេចក្តីបរិយាយពាណិជ្ជកម្មមិនពិត

បុគ្គលណាមួយមិនត្រូវលក់ទំនិញដែលមានភ្ជាប់សេចក្តីបរិយាយពាណិជ្ជកម្មមិនពិតឡើយ។

សេចក្តីបរិយាយពាណិជ្ជកម្មមិនពិត គឺជាសេចក្តីបរិយាយដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការផ្គត់ផ្គង់ទំនិញ ឬការជំរុញការផ្គត់ផ្គង់ទំនិញតាមគ្រប់មធ្យោបាយឬការប្រើប្រាស់ទំនិញដែលត្រូវបានចាត់ទុកថាមិនពិត។

មាត្រានេះអនុវត្តលើទំនិញទាំងឡាយដែលមានភ្ជាប់សេចក្តីបរិយាយពាណិជ្ជកម្មមិនពិតដោយៈ

- ដេរ សង្កត់ពុម្ពពីលើ បញ្ចូល ភ្ជាប់ ឬបិទពីលើទំនិញ ឬ
- បង្ហាញលើគម្រប លើស្លាក លើបំពង់ លើស្រោមសំបកវេចខ្ចប់ឬលើទំនិញ។

មាត្រា២២ .. ការអនុវត្តមិនសុចរិតផ្សេងទៀត

ការអនុវត្តមិនសុចរិតផ្សេងទៀតត្រូវកំណត់ដោយប្រកាសរបស់បញ្ញត្តិករមានសមត្ថកិច្ច ស្របតាមវិសាលភាពនៃតួនាទីនិងភារកិច្ចរបស់បញ្ញត្តិករនោះ ដោយមានការឯកភាពពីគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ដើម្បីការពារសិទ្ធិស្របច្បាប់និងផលប្រយោជន៍របស់អ្នកប្រើប្រាស់។

ជំពូកទី៦
ព័ត៌មានសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់

មាត្រា២៣ ..បទដ្ឋានព័ត៌មានសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់

បុគ្គលទាំងឡាយដែលធ្វើធុរកិច្ចក្នុងព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជាត្រូវលាតត្រដាងព័ត៌មានអប្បបរមាដល់អ្នកប្រើប្រាស់ ស្របតាមបទដ្ឋានព័ត៌មានដែលត្រូវកំណត់ដោយប្រកាសរបស់បញ្ញត្តិករមានសមត្ថកិច្ចនិងអាចមានការពិគ្រោះយោបល់ជាមួយគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ក្នុងករណីចាំបាច់។

មាត្រា២៤ .. កាតព្វកិច្ចក្នុងការប្រតិបត្តិតាមបទដ្ឋានព័ត៌មានសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់

បុគ្គលដែលធ្វើធុរកិច្ច ផ្គត់ផ្គង់ សន្យាផ្គត់ផ្គង់ ឬផ្សាយពាណិជ្ជកម្មថានឹងផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវាត្រូវប្រតិបត្តិតាមបទដ្ឋានព័ត៌មានសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់។

មាត្រា២៥ .. ការជូនដំណឹងអំពីបទដ្ឋានព័ត៌មានសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់

បទដ្ឋានព័ត៌មានសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់ ត្រូវផ្សព្វផ្សាយដោយបញ្ញត្តិករពាក់ព័ន្ធនិង/ឬគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ហើយនៅពេលដែលត្រូវបានផ្សព្វផ្សាយរួច បទដ្ឋានព័ត៌មាននោះនឹងត្រូវក្លាយជាផ្នែកមួយនៃបទដ្ឋានព័ត៌មានដែលស្ថិតក្រោមច្បាប់នេះ ហើយនឹងត្រូវអនុវត្តដោយគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់។

មាត្រា២៦ .. ការរៀបចំនិងការដាក់ឱ្យអនុវត្តបទដ្ឋានព័ត៌មានសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់

បញ្ញត្តិករមានសមត្ថកិច្ចត្រូវរៀបចំបទដ្ឋានព័ត៌មានសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់ដែលទាក់ទងនឹងទំនិញ ឬសេវាសម្រាប់សកម្មភាពធុរកិច្ចដែលស្ថិតក្នុងវិសាលភាពនៃតួនាទីនិងភារកិច្ចរបស់បញ្ញត្តិករទាំងនោះ ដើម្បីការពារសិទ្ធិស្របច្បាប់និងផលប្រយោជន៍របស់អ្នកប្រើប្រាស់។

ក្នុងករណីដែលបទប្បញ្ញត្តិរៀបចំដោយបញ្ញត្តិករមានសមត្ថកិច្ចណាមួយ មានទំនាស់នឹងបទប្បញ្ញត្តិដែលរៀបចំដោយបញ្ញត្តិករផ្សេងទៀត គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ត្រូវពិនិត្យនិងរកវិធីដោះស្រាយ។ ក្នុងករណីមិនអាចដោះស្រាយបាន គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ត្រូវដាក់សំណើជូនប្រមុខរាជរដ្ឋាភិបាលពិនិត្យនិងសម្រេច។

មាត្រា២៧ .- គំរូខ្លឹមសារនៃបទដ្ឋានព័ត៌មានសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់

១- បទដ្ឋានព័ត៌មានដែលត្រូវផ្ដល់ជូនអ្នកប្រើប្រាស់អាចៈ

ក- លាតត្រដាងព័ត៌មានដែលទាក់ទងនឹងប្រភេទ ចំណាត់ថ្នាក់ សុវត្ថិភាព បរិមាណ ប្រភពដើម មុខងារប្រើប្រាស់ ការថែទាំ សមាសធាតុផ្សំ ការរចនា ការដំឡើង វិធីប្រើ ថ្លៃ ការវេចខ្ចប់ ការផ្សព្វផ្សាយ ឬការផ្គត់ផ្គង់ កាលបរិច្ឆេទផលិត និងកាលបរិច្ឆេទផុតកំណត់ការប្រើប្រាស់ ព័ត៌មានអំពីការផលិត ឬព័ត៌មានដែលទាក់ទងនឹងការផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវា និង/ឬ

ខ- បញ្ជាក់អំពីវិធីដែលព័ត៌មាននេះត្រូវបានទទួល និង/ឬ

គ- បញ្ជាក់អំពីទម្រង់និងរបៀបដែលព័ត៌មាននោះត្រូវបានធ្វើការផ្សព្វផ្សាយទាក់ទងនឹងៈ

- ការផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវា ឬ
- ការផ្គត់ផ្គង់ឡើងវិញឬលទ្ធភាពនៃការផ្គត់ផ្គង់ឡើងវិញនៃទំនិញឬសេវា ឬ
- ការជំរុញផ្សព្វផ្សាយតាមវិធីណាក៏ដោយអំពីចំណុចមួយឬច្រើនពាក់ព័ន្ធនឹងការផ្គត់ផ្គង់ ការផ្គត់ផ្គង់ឡើងវិញ ឬលទ្ធភាពនៃការផ្គត់ផ្គង់ឡើងវិញ ចំពោះទំនិញឬសេវា ឬ

ឃ- កំណត់បទដ្ឋានព័ត៌មានអប្បបរមាសម្រាប់ការធ្វើពាណិជ្ជកម្មតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិកនៅព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា។

២- រាល់ព័ត៌មានដែលសរសេរត្រូវមានភាសាខ្មែរ តាមប្រកាសរបស់បញ្ញត្តិករមានសមត្ថកិច្ច។

៣- គំរូសម្រាប់រៀបចំបទដ្ឋានព័ត៌មានផ្សេងទៀតសម្រាប់ផ្ដល់ជូនអ្នកប្រើប្រាស់ អាចត្រូវបានកំណត់ដោយគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់។

ជំពូកទី៧

នីតិវិធីនៃការប្តឹងនិងការស៊ើបអង្កេត

មាត្រា២៨ .- ស្ថាប័នទទួលពាក្យបណ្ដឹងនិងស៊ើបអង្កេត

គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់មានសមត្ថកិច្ចទទួលពាក្យបណ្ដឹងនិងស៊ើបអង្កេតតាមរយៈ៖

១- ការផ្ដួចផ្ដើមរបស់គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ខ្លួនឯង ឬ

២- បណ្ដឹងពីបុគ្គលណាមួយឬសមាគមអ្នកប្រើប្រាស់ណាមួយ

៣- បណ្ដឹងពីបញ្ញត្តិករមានសមត្ថកិច្ចណាមួយ។

ក្នុងករណីចាំបាច់ គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់អាចស្នើសុំកិច្ចសហការពីស្ថាប័នឬបញ្ញត្តិករមានសមត្ថកិច្ចដើម្បីបំពេញភារកិច្ចខាងលើ ហើយស្ថាប័នឬបញ្ញត្តិករមានសមត្ថកិច្ចនោះត្រូវផ្ដល់កិច្ចសហការតាមការស្នើសុំរបស់គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់។

ROYAUME DU CAMBODGE · LE MINISTRE DU PALAIS ROYAL

មាត្រា២៩ ._ ការតែងតាំងមន្ត្រីស៊ើបអង្កេត

មន្ត្រីស៊ើបអង្កេតត្រូវទទួលបាននីតិសម្បទាជានគរបាលយុត្តិធម៌ឱ្យពិនិត្យបទល្មើសដែលមានចែងក្នុងច្បាប់នេះ ស្របតាមបទប្បញ្ញត្តិនៃក្រមនីតិវិធីព្រហ្មទណ្ឌ។

បែបបទនិងនីតិវិធីនៃការផ្តល់នីតិសម្បទាចំពោះមន្ត្រីស៊ើបអង្កេត ត្រូវកំណត់ដោយប្រកាសអន្តរក្រសួងរវាងរដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងយុត្តិធម៌ និងរដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម។

មាត្រា៣០ ._ សិទ្ធិអំណាចត្រួតពិនិត្យ

មន្ត្រីស៊ើបអង្កេតមានសិទ្ធិដូចតទៅៈ

១- អង្កេត ស្រាវជ្រាវ និងប្រមូលភស្តុតាងពាក់ព័ន្ធនឹងការបំពានច្បាប់នេះ។

២- ត្រួតពិនិត្យផលិតផល ទំនិញនិងសេវា ការផ្សព្វផ្សាយពាណិជ្ជកម្មលក់ ការលក់ផលិតផលណាមួយ ឬការស្តុកទុកចែកចាយដែលតម្រូវឱ្យមានភាពអនុលោមតាមបទប្បញ្ញត្តិនៃច្បាប់នេះ។

៣- យកសំណាកផលិតផលឬឧបករណ៍ពាក់ព័ន្ធផ្សេងៗទៀត ក្នុងករណីមានការសង្ស័យថាមានការបំពានច្បាប់នេះ។

៤- សាកសួរបុគ្គលពាក់ព័ន្ធដើម្បីទទួលចម្លើយឬឱ្យបញ្ជូនឯកសារឬវត្ថុផ្សេងៗដើម្បីធ្វើការពិចារណា។

៥- ចាត់វិធានការហាមឃាត់ជាបណ្តោះអាសន្នចំពោះការផ្គត់ផ្គង់ ការចែកចាយ ឬចរាចរណ៍លើទីផ្សារនូវប្រភេទផលិតផល ទំនិញ ឬសេវាទាំងឡាយណាដែលបានស្រាវជ្រាវឃើញភស្តុតាងថាមិនមានភាពអនុលោមតាមបទប្បញ្ញត្តិនៃច្បាប់នេះ ហើយត្រូវរាយការណ៍ជូនគណៈកម្មការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ដើម្បីសម្របសម្រួលជាមួយស្ថាប័នមានសមត្ថកិច្ចពាក់ព័ន្ធ សហការចាត់វិធានការបន្តតាមបទប្បញ្ញត្តិច្បាប់ជាធរមាន។

បែបបទនិងនីតិវិធីនៃការត្រួតពិនិត្យត្រូវកំណត់ដោយប្រកាសរបស់រដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម។

មាត្រា៣១ ._ សិទ្ធិអំណាចចុះឆែកឆេរ

មន្ត្រីស៊ើបអង្កេតត្រូវបានអនុញ្ញាតឱ្យចុះដល់ទីកន្លែងនិងឆែកឆេរទីកន្លែងណាមួយដោយអនុលោមតាមក្រមនីតិវិធីព្រហ្មទណ្ឌ។

មន្ត្រីស៊ើបអង្កេតដែលត្រូវចុះបំពេញភារកិច្ចក្នុងបរិវេណ ទីតាំង មានសិទ្ធិស្នើសុំជំនួយពីអាជ្ញាធរដែនដីគ្រប់ថ្នាក់ឬអាជ្ញាធរមានសមត្ថកិច្ចដែលពាក់ព័ន្ធផ្សេងទៀត ដើម្បីចូលរួមបង្ក្រាបបទល្មើសដែលមានចែងក្នុងច្បាប់នេះ និងត្រូវអនុវត្តតាមក្រមនីតិវិធីព្រហ្មទណ្ឌ។

ជំពូកទី៨
នីតិវិធីនៃការចេញសេចក្តីសម្រេច

មាត្រា៣២ ._ នីតិវិធីនៃការចេញសេចក្តីសម្រេច

បន្ទាប់ពីការស៊ើបអង្កេត គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់មានអំណាចតាមច្បាប់នេះលើការៈ

១- ចេញសេចក្តីសម្រេច និង/ឬ

២- ចេញការកំណត់ទណ្ឌកម្មរដ្ឋបាល

ក្នុងការចេញសេចក្តីសម្រេចនិង/ឬការកំណត់ទណ្ឌកម្មរដ្ឋបាល គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់អាចធ្វើការពិចារណាលើចំណាត់ការនានាឬលើសំណូមពរដែលបានស្នើឡើងដោយបញ្ញត្តិករមានសមត្ថកិច្ចពាក់ព័ន្ធ ទាក់ទងនឹងការអនុម័តយល់ព្រម ការកែតម្រូវ ឬការបដិសេធចំណាត់ការចំពោះសំណូមពរដែលស្នើឡើងនោះ។

មាត្រា៣៣ .- នីតិវិធីនៃការដោះស្រាយ

គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់អាចធ្វើការដោះស្រាយតាមការចរចាជាមួយបុគ្គលដែលបានបំពានបទប្បញ្ញត្តិណាមួយនៃច្បាប់នេះ។

រាល់ការដោះស្រាយមិនត្រូវអនុវត្តលើ៖

១- ករណីព្រហ្មទណ្ឌ។

២- ការបំពានបទប្បញ្ញត្តិនានានៃច្បាប់នេះជាថ្មីទៀតរបស់បុគ្គលនោះទេ្បីយ។

នីតិវិធីនៃការដោះស្រាយត្រូវកំណត់ដោយប្រកាសរបស់រដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម។

មាត្រា៣៤ .- សេចក្តីសម្រេចឱ្យបង្ហាញព័ត៌មានឬផ្សព្វផ្សាយឡើងវិញ

នៅពេលដែលគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់រកឃើញថាបុគ្គលណាមួយដែលពាក់ព័ន្ធបានបំពាននឹងបទប្បញ្ញត្តិណាមួយនៃច្បាប់នេះ គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់អាចចេញបទបញ្ជាដូចខាងក្រោម៖

១- តម្រូវឱ្យបុគ្គលដែលមិនបានផ្សព្វផ្សាយព័ត៌មានឬផ្សព្វផ្សាយព័ត៌មានមិនគ្រប់គ្រាន់ ធ្វើការផ្សព្វផ្សាយព័ត៌មាននោះឬចំណុចណាមួយនៃព័ត៌មាននោះឱ្យបានគ្រប់គ្រាន់ តាមវិធីដូចដែលបានបញ្ជាក់ក្នុងបទបញ្ជា ដោយចំណាយថវិកាផ្ទាល់ខ្លួនជូនសាធារណជនឬបុគ្គលពាក់ព័ន្ធណាមួយ។

២- តម្រូវឱ្យបុគ្គលដែលបានផ្សព្វផ្សាយព័ត៌មានខុសឬបំភាន់នោះ ធ្វើសេចក្តីកែតម្រូវឡើងវិញតាមវិធីដូចដែលបានបញ្ជាក់ក្នុងបទបញ្ជា ដោយចំណាយថវិកាផ្ទាល់ខ្លួន។

មាត្រា៣៥ .- សេចក្តីសម្រេចហាមឃាត់ពីមុខងារគ្រប់គ្រង

គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់អាចចេញសេចក្តីសម្រេចហាមឃាត់បុគ្គលណាមួយពីមុខងារគ្រប់គ្រងបាន ប្រសិនបើ៖

១- បុគ្គលនោះបានប្រព្រឹត្តល្មើសដូចខាងក្រោមចាប់ពី២(ពីរ)ដងឡើងទៅ៖

- អំពើមិនសុចរិតពាក់ព័ន្ធនឹងទំនិញនិង/ឬសេវា
- ការអះអាងដោយបំភាន់
- ការសន្យាផ្តល់ជាអំណោយនិងរង្វាន់
- ការផ្សាយពាណិជ្ជកម្មជានុយ
- ការលក់អូសទាញដោយមិនសុចរិត
- ការទាមទារឬការទទួលយកការទូទាត់ដោយគ្មានចេតនាផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវាតាមការបញ្ជាទិញ
- ការអះអាងដែលមិនពិតឬដែលបំភាន់អំពីសកម្មភាពធុរកិច្ចមួយចំនួន
- ការបង្ខិតបង្ខំដោយកម្លាំងនិងការគំរាមតាមផ្លូវចិត្ត
- គម្រោងលក់បែបពីរ៉ាមីដ និង
- ការលក់ទំនិញដែលមានភ្ជាប់សេចក្តីបរិយាយពាណិជ្ជកម្មមិនពិត។

២- បុគ្គលនោះបានប្រព្រឹត្តល្មើសដូចខាងក្រោម យ៉ាងតិច២(ពីរ)ដង ក្នុងរយៈពេល៥(ប្រាំ) ឆ្នាំ នៅពេលដែលបុគ្គលនោះមានឋានៈជានាយក ឬអ្នកគ្រប់គ្រងរបស់នីតិបុគ្គលៈ

- មិនបានលាតត្រដាងបទដ្ឋានព័ត៌មានសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់
- មិនបានបំពេញកាតព្វកិច្ចក្នុងការប្រតិបត្តិតាមបទដ្ឋានព័ត៌មានសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់
- មិនបានធ្វើការជូនដំណឹងអំពីបទដ្ឋានព័ត៌មានសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់។

៣- បុគ្គលដែលត្រូវបានហាមឃាត់ដោយរដ្ឋបរទេសទាក់ទងនឹងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ដូចមានចែងក្នុងចំណុច១និង២។

មាត្រា៣៦ .- ការផ្សព្វផ្សាយសេចក្ដីសម្រេចហាមឃាត់ពីមុខងារគ្រប់គ្រង

គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ត្រូវផ្ដល់ច្បាប់ចម្លងសេចក្ដីសម្រេចហាមឃាត់នីមួយៗ ដែលមានចែងក្នុងមាត្រា៣៥នៃច្បាប់នេះ ឱ្យទៅៈ

ក- បុគ្គលពាក់ព័ន្ធឬសមាគមអ្នកប្រើប្រាស់ណាមួយ។

ខ- បញ្ញត្តិករមានសមត្ថកិច្ច និង

គ- អង្គភាពចុះបញ្ជីពាណិជ្ជកម្មរបស់ក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម។

គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ត្រូវផ្សព្វផ្សាយសេចក្ដីសម្រេចហាមឃាត់នានា ដែលមានចែងនៅក្នុងមាត្រា៣៥នៃច្បាប់នេះ នៅលើគេហទំព័រឬព្រឹត្តិបត្ររបស់ខ្លួនឬតាមមធ្យោបាយផ្សេងទៀត ។

មាត្រា៣៧ .- រយៈពេលនៃការហាមឃាត់ពីមុខងារគ្រប់គ្រង

ការហាមឃាត់មិនឱ្យកាន់តួនាទីជានាយកឬជាអ្នកគ្រប់គ្រងរបស់នីតិបុគ្គលក្នុងព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា មិនត្រូវតិចជាង២(ពីរ)ឆ្នាំនិងមិនត្រូវលើសពី៥(ប្រាំ)ឆ្នាំឡើយ។

ជំពូកទី៩
ការប្ដឹងតវ៉ា

មាត្រា៣៨ .- ការកែតម្រូវលើសេចក្ដីសម្រេចរបស់គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់

បុគ្គលណាមួយដែលពាក់ព័ន្ធនឹងសេចក្ដីសម្រេចរបស់គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ អាចប្ដឹងទាមទារឱ្យគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ពិនិត្យឡើងវិញ កែតម្រូវ ឬដកសេចក្ដីសម្រេច ក្នុងរយៈពេល១៥(ដប់ប្រាំ)ថ្ងៃយ៉ាងយូរ គិតពីថ្ងៃទទួលសេចក្ដីជូនដំណឹងអំពីសេចក្ដីសម្រេច។

បណ្ដឹងឱ្យពិនិត្យឡើងវិញ ត្រូវបញ្ជាក់ចំណុចដូចខាងក្រោមៈ

- បញ្ជាក់ឱ្យបានច្បាស់ថាការរកឃើញណាមួយឬច្រើនរបស់គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់អាចតវ៉ាបាន និង
- បង្ហាញថាសេចក្ដីសម្រេច ឬទណ្ឌកម្មរដ្ឋបាលរបស់គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ មិនមានភស្តុតាងរឹងមាំដូចបានបញ្ជាក់នៅក្នុងកំណត់ហេតុរបស់គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់។

ក្នុងករណីនេះ គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ត្រូវពិនិត្យនិងសម្រេចក្នុងរយៈពេល៣០(សាមសិប)ថ្ងៃយ៉ាងយូរ។

ROYAUME DU CAMBODGE • LE MINISTRE DU PALAIS ROYAL

មាត្រា៣៩ .. សិទ្ធិក្នុងការប្ដឹងតវ៉ាទៅតុលាការមានសមត្ថកិច្ច

បុគ្គលណាមួយដែលមិនសុខចិត្តនឹងសេចក្ដីសម្រេចរបស់គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ អាចប្ដឹងតវ៉ាទៅតុលាការមានសមត្ថកិច្ចនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជាបាន ក្នុងរយៈពេល៣០(សាមសិប) ថ្ងៃយ៉ាងយូរ គិតចាប់ពីថ្ងៃទទួលបានសេចក្ដីជូនដំណឹងអំពីសេចក្ដីសម្រេចចុងក្រោយ។

បែបបទនិងនីតិវិធីនៃការជូនដំណឹងរបស់គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ត្រូវកំណត់ដោយប្រកាសរបស់រដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម។

ជំពូកទី១០

ទោសប្បញ្ញត្តិ

មាត្រា៤០ .. ទណ្ឌកម្មនិងការពិន័យអន្តរការណ៍

ទណ្ឌកម្មនៅក្នុងច្បាប់នេះ រួមមាន ការព្រមានជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ការព្យួរ ការដកហូត ឬការលុបចោលវិញ្ញាបនបត្រចុះបញ្ជីពាណិជ្ជកម្មឬអាជ្ញាបណ្ណ ការពិន័យអន្តរការណ៍ ទោសពិន័យជាប្រាក់ និងទោសដាក់ពន្ធនាគារ។

ការព្រមានជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ការព្យួរ ការដកហូត ឬការលុបចោលវិញ្ញាបនបត្របញ្ជាក់ការចុះបញ្ជីពាណិជ្ជកម្មឬអាជ្ញាបណ្ណ ជាសមត្ថកិច្ចរបស់គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់។

ការពិន័យអន្តរការណ៍ជាសមត្ថកិច្ចរបស់មន្ត្រីស៊ើបអង្កេត។

ការបង់ប្រាក់ពិន័យអន្តរការណ៍នាំឱ្យរលត់បណ្ដឹងអាជ្ញា។

ក្នុងករណីជនល្មើសមិនព្រមបង់ប្រាក់ពិន័យអន្តរការណ៍ មន្ត្រីស៊ើបអង្កេតអាចកសាងសំណុំរឿងនៃបទល្មើសបញ្ជូនទៅតុលាការមានសមត្ថកិច្ច។

នីតិវិធីនៃការពិន័យអន្តរការណ៍ ការបង់ប្រាក់ពិន័យ ការគ្រប់គ្រងបង្កាន់ដៃបង់ប្រាក់ពិន័យ និងការចាត់ចែងប្រាក់ចំណូលដែលបានពីការពិន័យចំពោះអំពើល្មើស ដូចមានចែងនៅក្នុងបទប្បញ្ញត្តិច្បាប់នេះ ត្រូវកំណត់ដោយប្រកាសអន្តរក្រសួងរវាងរដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម រដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងយុត្តិធម៌ និងរដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងសេដ្ឋកិច្ចនិងហិរញ្ញវត្ថុ។

មាត្រា៤១ .. អំពើមិនសុចរិតទាក់ទងនឹងទំនិញ សេវា ឬការអះអាងដោយបំភាន់

ត្រូវទទួលការព្រមានជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ចំពោះបុគ្គលណាដែលប្រព្រឹត្តអំពើមិនសុចរិតពាក់ព័ន្ធនឹងទំនិញ សេវា ឬការអះអាងដោយបំភាន់ ដូចមានចែងក្នុងមាត្រា៩ មាត្រា១០ មាត្រា១១ និងមាត្រា១២។

ក្នុងករណីទទួលរងនូវការព្រមានជាលាយលក្ខណ៍អក្សរម្ដងរួចហើយ នៅតែបន្តប្រព្រឹត្តល្មើសតាមកថាខណ្ឌទី១ខាងលើនេះ ត្រូវព្យួរ ដកហូត ឬលុបចោលវិញ្ញាបនបត្រចុះបញ្ជីពាណិជ្ជកម្មឬអាជ្ញាបណ្ណ។

ត្រូវទទួលការពិន័យអន្តរការណ៍ជាប្រាក់មិនលើសពី២០ ០០០ ០០០(ម្ភៃលាន)រៀល ចំពោះអំពើល្មើសនឹងកថាខណ្ឌទី១ខាងលើនេះ ពាក់ព័ន្ធនឹងគុណភាពនិងប្រភពដើមនៃទំនិញ។

មាត្រា៤២ .. ស្ថានទម្ងន់ទោសនៃអំពើមិនសុចរិតទាក់ទងនឹងទំនិញ សេវា ឬការអះអាងដោយបំភាន់ ដោយសារប៉ះពាល់ដល់សុខភាពនិងសុវត្ថិភាព

ត្រូវផ្ដន្ទាទោសដាក់ពន្ធនាគារពី៦(ប្រាំមួយ)ខែទៅ២(ពីរ)ឆ្នាំ និងត្រូវពិន័យជាប្រាក់ពី១ ០០០ ០០០(មួយលាន)រៀលទៅ៤ ០០០ ០០០(បួនលាន)រៀល ចំពោះអំពើល្មើសនឹងកថាខណ្ឌទី១នៃមាត្រា៤១ ក្នុងករណីដែលបង្កឱ្យប៉ះពាល់ធ្ងន់ធ្ងរដល់សុខភាពនិងសុវត្ថិភាពអ្នកប្រើប្រាស់។

មាត្រា៤៣ .- ស្ថានទម្ងន់ទោសនៃអំពើមិនសុចរិតទាក់ទងនឹងទំនិញ សេវា ឬការអះអាងដោយបំភាន់ ដោយសារពិការភាពឬមរណភាព

ត្រូវផ្តន្ទាទោសដាក់ពន្ធនាគារពី២(ពីរ)ឆ្នាំទៅ៥(ប្រាំ)ឆ្នាំនិងត្រូវពិន័យជាប្រាក់ពី៤ ០០០ ០០០ (បួនលាន)រៀលទៅ១០ ០០០ ០០០(ដប់លាន)រៀល ចំពោះអំពើល្មើសនឹងកថាខណ្ឌទី១នៃមាត្រា៤១ ដែលបណ្តាលឱ្យមានពិការភាពអចិន្ត្រៃយ៍ឬបណ្តាលឱ្យបាត់បង់អាយុជីវិត។

មាត្រា៤៤ .- អំពើទាក់ទងនឹងការអនុវត្តមិនសុចរិត

ត្រូវទទួលពិន័យអន្តរការណ៍ជាប្រាក់មិនលើសពី៥០ ០០០ ០០០(ហាសិបលាន)រៀល ចំពោះបុគ្គលណាដែលប្រព្រឹត្តការផ្សាយពាណិជ្ជកម្មជានុយ ការទាមទារឬការទទួលយកការទូទាត់ដោយគ្មានចេតនាផ្គត់ផ្គង់ទំនិញឬសេវាតាមការបញ្ជាទិញ ការអះអាងដែលមិនពិតឬដែលបំភាន់អំពីសកម្មភាពធុរកិច្ចមួយចំនួន ការបង្ខិតបង្ខំដោយកម្លាំង និងការគំរាមតាមផ្លូវចិត្ត។

មាត្រា៤៥ .- អំពើលក់បែបពីរ៉ាមីដឬការលក់ទំនិញដែលភ្ជាប់សេចក្តីបរិយាយពាណិជ្ជកម្មមិនពិត

ត្រូវពិន័យអន្តរការណ៍ជាប្រាក់មិនលើសពី៨០ ០០០ ០០០(ប៉ែតសិបលាន)រៀល ចំពោះអំពើលក់បែបពីរ៉ាមីដឬការលក់ទំនិញដែលមានភ្ជាប់សេចក្តីបរិយាយពាណិជ្ជកម្មមិនពិត។

មាត្រា៤៦ .- ស្ថានទម្ងន់ទោសនៃការលក់បែបពីរ៉ាមីដឬលក់ទំនិញដែលភ្ជាប់សេចក្តីបរិយាយពាណិជ្ជកម្មមិនពិត ដោយសារប៉ះពាល់ដល់សុខភាពនិងសុវត្ថិភាព

ត្រូវផ្តន្ទាទោសដាក់ពន្ធនាគារពី៦(ប្រាំមួយ)ខែទៅ២(ពីរ)ឆ្នាំ និងត្រូវពិន័យជាប្រាក់ពី១ ០០០ ០០០ (មួយលាន)រៀលទៅ៤ ០០០ ០០០(បួនលាន)រៀល ចំពោះអំពើលក់បែបពីរ៉ាមីដឬការលក់ទំនិញដែលមានភ្ជាប់សេចក្តីបរិយាយពាណិជ្ជកម្មមិនពិត ហើយដែលបង្កឱ្យប៉ះពាល់ធ្ងន់ធ្ងរដល់សុខភាពនិងសុវត្ថិភាពអ្នកប្រើប្រាស់។

មាត្រា៤៧ .- ស្ថានទម្ងន់ទោសនៃការលក់បែបពីរ៉ាមីដឬការលក់ទំនិញដែលភ្ជាប់សេចក្តីបរិយាយពាណិជ្ជកម្មមិនពិត ដោយសារពិការភាពឬមរណភាព

ត្រូវផ្តន្ទាទោសដាក់ពន្ធនាគារពី២(ពីរ)ឆ្នាំទៅ៥(ប្រាំ)ឆ្នាំ និងត្រូវពិន័យជាប្រាក់ពី៤ ០០០ ០០០ (បួនលាន)រៀលទៅ១០ ០០០ ០០០(ដប់លាន)រៀល ចំពោះអំពើលក់បែបពីរ៉ាមីដឬការលក់ទំនិញដែលមានភ្ជាប់សេចក្តីបរិយាយពាណិជ្ជកម្មមិនពិត ដែលបណ្តាលឱ្យមានពិការភាពអចិន្ត្រៃយ៍ឬបណ្តាលឱ្យបាត់បង់អាយុជីវិត។

មាត្រា៤៨ .- អំពើល្មើសលើការមិនអនុលោមតាមបទដ្ឋានព័ត៌មានសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់

ត្រូវទទួលពិន័យអន្តរការណ៍ជាប្រាក់មិនលើសពី១០ ០០០ ០០០(ដប់លាន)រៀល ចំពោះបុគ្គលណាដែលប្រព្រឹត្តអំពើមិនអនុលោមតាមបទដ្ឋានព័ត៌មានសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់។

មាត្រា៤៩ .- អំពើបំពានសេចក្តីសម្រេចដែលហាមឃាត់ពីការគ្រប់គ្រង

ត្រូវទទួលពិន័យអន្តរការណ៍ជាប្រាក់មិនលើសពី១០ ០០០ ០០០(ដប់លាន)រៀល ចំពោះបុគ្គលណាដែលបំពានសេចក្តីសម្រេចដែលហាមឃាត់ពីការគ្រប់គ្រង។

ជំពូកទី១១
អវសានប្បញ្ញត្តិ

មាត្រា៥០ .. ការទុកជានិរាករណ៍

បទប្បញ្ញត្តិទាំងឡាយណាដែលផ្ទុយនឹងច្បាប់នេះត្រូវទុកជានិរាករណ៍។

មាត្រា៥១ .. ប្រកាសជាការប្រញាប់

ច្បាប់នេះត្រូវប្រកាសជាការប្រញាប់។

ថ្ងៃ សៅរ៍ ៦កើត ខែកត្តិក ឆ្នាំកុរ ឯកស័ក ព.ស. ២៥៦៣
ធ្វើនៅព្រះបរមរាជវាំង ថ្ងៃទី ០២ ខែ វិច្ឆិកា ឆ្នាំ២០១៩

ចារស.១៩១១.១៦៥៣

នរោត្តម សីហមុនី

នរោត្តម សីហមុនី

បានយកសេចក្តីក្រាបបង្គំទូលថ្វាយព្រះមហាក្សត្រ
សូមឡាយព្រះហស្តលេខា
នាយករដ្ឋមន្ត្រី

សម្តេចអគ្គមហាសេនាបតីតេជោ ហ៊ុន សែន

បានចម្លងត្រឹមត្រូវតាមច្បាប់ដើម
ឧបនាយករដ្ឋមន្ត្រីប្រចាំការ
រដ្ឋមន្ត្រីទទួលបន្ទុកទីស្តីការគណៈរដ្ឋមន្ត្រី

កិត្តិនីតិកោសលបណ្ឌិត ប៊ិន ឈិន

បានយកសេចក្តីគោរពជម្រាបជូន
សម្តេចអគ្គមហាសេនាបតីតេជោនាយករដ្ឋមន្ត្រី
រដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម

ប៉ាន សូរស័ក្តិ

ឧបសម្ព័ន្ធទី២

ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា

ជាតិ សាសនា ព្រះមហាក្សត្រ

រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា

លេខ : ១៣៥ អនក្រ.បក

អនុក្រឹត្យ

ស្តីពី

ការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់

រាជរដ្ឋាភិបាល

- បានឃើញរដ្ឋធម្មនុញ្ញនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា
- បានឃើញព្រះរាជក្រឹត្យលេខ នស/រកត/០៩១៨/៩២៥ ចុះថ្ងៃទី៦ ខែកញ្ញា ឆ្នាំ២០១៨ ស្តីពីការតែងតាំងរាជរដ្ឋាភិបាលនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា
- បានឃើញព្រះរាជក្រឹត្យលេខ នស/រកត/០៣២០/៤២១ ចុះថ្ងៃទី៣០ ខែមីនា ឆ្នាំ២០២០ ស្តីពីការតែងតាំងនិងកែសម្រួលសមាសភាពរាជរដ្ឋាភិបាលនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា
- បានឃើញព្រះរាជក្រមលេខ០២/នស/រកម/០៦១៨/០១២ ចុះថ្ងៃទី២៨ ខែមិថុនា ឆ្នាំ២០១៨ ដែលប្រកាសឱ្យប្រើច្បាប់ស្តីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅនៃគណៈរដ្ឋមន្ត្រី
- បានឃើញព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/០១៩៦/១៦ ចុះថ្ងៃទី២៤ ខែមករា ឆ្នាំ១៩៩៦ ដែលប្រកាសឱ្យប្រើច្បាប់ស្តីពីការបង្កើតក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម
- បានឃើញព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/១១១៩/០១៦ ចុះថ្ងៃទី២ ខែវិច្ឆិកា ឆ្នាំ២០១៩ ដែលប្រកាសឱ្យប្រើច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់
- បានឃើញអនុក្រឹត្យលេខ៣៨ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី១៦ ខែមីនា ឆ្នាំ២០២០ ស្តីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់ក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម
- យោងតាមសំណើរបស់រដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម

សម្រេច

ជំពូកទី១

បទប្បញ្ញត្តិទូទៅ

មាត្រា១ .-

អនុក្រឹត្យនេះកំណត់អំពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ដែលសរសេរជាអក្សរកាត់ថា "គ.ជ.ក.ប." ក្នុងគោលបំណងដើម្បីជំរុញនិងលើកកម្ពស់ការអនុវត្តច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព និងការធ្វើពាណិជ្ជកម្មដោយសុចរិត។

ជំពូកទី២
សមាសភាព តួនាទី និងភារកិច្ចនៃគ.ជ.ក.ប.

មាត្រា២ .-

គ.ជ.ក.ប.មានសមាសភាពដូចខាងក្រោម៖

- រដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម ប្រធាន
- តំណាងក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម១រូប អនុប្រធានអចិន្ត្រៃយ៍
- តំណាងក្រសួងសេដ្ឋកិច្ចនិងហិរញ្ញវត្ថុ១រូប អនុប្រធាន
- តំណាងក្រសួងមហាផ្ទៃ១រូប អនុប្រធាន
- តំណាងក្រសួងឧស្សាហកម្ម វិទ្យាសាស្ត្រ បច្ចេកវិទ្យា និងនវានុវត្តន៍១រូប អនុប្រធាន
- តំណាងក្រសួងយុត្តិធម៌១រូប អនុប្រធាន
- តំណាងក្រសួងប្រៃសណីយ៍និងទូរគមនាគមន៍១រូប សមាជិក
- តំណាងក្រសួងសុខាភិបាល១រូប សមាជិក
- តំណាងក្រសួងកសិកម្ម រុក្ខាប្រមាញ់ និងនេសាទ១រូប សមាជិក
- តំណាងធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា១រូប សមាជិក
- តំណាងក្រុមប្រឹក្សាអ្នកច្បាប់នៃទីស្តីការគណៈរដ្ឋមន្ត្រី១រូប សមាជិក
- អគ្គនាយកនៃអគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ សមាជិកនិងជាលេខាធិការ។

ចំនួនសមាសភាព**គ.ជ.ក.ប.** មានចំនួនមិនច្រើនជាង១៥(ដប់ប្រាំ)រូប។

សមាសភាពជាក់ស្តែងនៃ**គ.ជ.ក.ប.** ត្រូវកំណត់ដោយសេចក្តីសម្រេចរបស់រាជរដ្ឋាភិបាល។

មាត្រា៣ .-

គ.ជ.ក.ប.មានតួនាទីនិងភារកិច្ចដូចខាងក្រោម៖

- រៀបចំនិងផ្សព្វផ្សាយគោលនយោបាយនិងផែនការយុទ្ធសាស្ត្រពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់
- ស្នើសុំរាជរដ្ឋាភិបាលពិនិត្យឬធ្វើវិសោធនកម្មច្បាប់ បទប្បញ្ញត្តិនានា ដែលពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ក្នុងករណីចាំបាច់
- ស្នើសុំយោបល់ឬសេចក្តីសម្រេចពីរាជរដ្ឋាភិបាល លើការអនុវត្តច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់
- ពិនិត្យនិងរកវិធីដោះស្រាយក្នុងករណីដែលបទប្បញ្ញត្តិដែលរៀបចំឡើងដោយបញ្ញត្តិករមានសមត្ថកិច្ចណាមួយ មានទំនាស់នឹងបទប្បញ្ញត្តិដែលរៀបចំឡើងដោយបញ្ញត្តិករផ្សេងទៀត
- ផ្តល់ការប្រឹក្សាយោបល់ដល់សមាគមអ្នកប្រើប្រាស់និងអង្គការនានាដែលពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់
- ពិនិត្យនិងសម្រេចលើវិធាននិងនីតិវិធីនានា ដែលចាំបាច់សម្រាប់ការអនុវត្តច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់

- សម្របសម្រួល ធ្វើកិច្ចសហប្រតិបត្តិការ និងចុះកិច្ចព្រមព្រៀងនានា ជាមួយស្ថាប័ន បញ្ញត្តិករមានសមត្ថកិច្ចតាមវិស័យ ឬដៃគូអភិវឌ្ឍនានា ពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ទាំងក្នុងក្របខ័ណ្ឌជាតិ តំបន់ និងអន្តរជាតិ
- បង្កើតក្រុមការងារចំពោះកិច្ច ក្នុងការអនុវត្តការងារចាំបាច់ណាមួយ អាចអញ្ជើញតំណាងក្រសួង ស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធចូលរួម
- ពិនិត្យនិងដោះស្រាយពាក្យបណ្ដឹងឬករណីដែលផ្ដួចផ្ដើមដោយ**គ.ជ.ក.ប.**ខ្លួនឯង ដែលពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់
- ចេញសេចក្ដីសម្រេចឱ្យបង្ហាញព័ត៌មាន ផ្សព្វផ្សាយឡើងវិញ និង/ឬហាមឃាត់ពីមុខងារគ្រប់គ្រង ចំពោះបុគ្គលដែលបានបំពានច្បាប់ ព្រមទាំងកំណត់ទណ្ឌកម្មរដ្ឋបាលផ្សេងៗ តាមសំណើរបស់បញ្ញត្តិករមានសមត្ថកិច្ចឬអគ្គនាយកនៃអគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ
- ស្នើយោបល់ជូនរដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម ក្នុងការកំណត់អំពើមិនសុចរិតនិងការអនុវត្តមិនសុចរិតនានា
- សម្រេចផ្សព្វផ្សាយការព្រមានជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ
- ផ្ដល់ការពិគ្រោះយោបល់និងសហការជាមួយបញ្ញត្តិករមានសមត្ថកិច្ច ក្នុងការកំណត់ខ្លឹមសារនៃបទដ្ឋានព័ត៌មានសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់
- ស្នើសុំទៅរាជរដ្ឋាភិបាលដើម្បីកំណត់កាលបរិច្ឆេទទិវាជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់
- អនុវត្តភារកិច្ចផ្សេងៗទៀតដែលនាយករដ្ឋមន្ត្រីប្រគល់ជូន។

ជំពូកទី៣

ការប្រព្រឹត្តទៅរបស់គ.ជ.ក.ប.

មាត្រា៤ ._

តាមសំណើរបស់ក្រសួង ស្ថាប័នសាមី ប្រធាន**គ.ជ.ក.ប.** លើកសំណើជូនរាជរដ្ឋាភិបាល ដើម្បីតែងតាំងនិងបញ្ចប់តួនាទីសមាសភាព**គ.ជ.ក.ប.** ជាតំណាងមកពីក្រសួង ស្ថាប័ន។

មាត្រា៥ ._

សមាសភាព**គ.ជ.ក.ប.** ត្រូវចូលរួមការប្រជុំរបស់**គ.ជ.ក.ប.** យ៉ាងតិច៤(បួន)ដងក្នុងមួយឆ្នាំ និងត្រូវចូលរួមការប្រជុំផ្សេងៗទៀតតាមការអញ្ជើញរបស់ប្រធាន**គ.ជ.ក.ប.**។

មាត្រា៦ ._

កូរ៉ុមសម្រាប់កិច្ចប្រជុំរបស់**គ.ជ.ក.ប.** ត្រូវមានវត្តមានលើសពីពាក់កណ្ដាលនៃចំនួនសមាសភាព**គ.ជ.ក.ប.** ទាំងមូល។

ក្នុងករណីប្រធានរបស់**គ.ជ.ក.ប.** អវត្តមាន ប្រធានអាចប្រគល់សិទ្ធិជូនអនុប្រធានអចិន្ត្រៃយ៍ឬអនុប្រធានណាមួយ ដឹកនាំប្រជុំជំនួសបាន។

គ.ជ.ក.ប.សម្រេចតាមមតិភាគច្រើននៃសមាជិក**គ.ជ.ក.ប.**ដែលមានវត្តមាន។ ក្នុងករណីសំឡេងឆ្នោតស្មើគ្នា សំឡេងរបស់ប្រធានអង្គប្រជុំមានឧត្តមានុភាព។

មាត្រា៧ ..

របៀបរបបការងាររបស់**គ.ជ.ក.ប.** ត្រូវកំណត់ដោយបទបញ្ជាផ្ទៃក្នុង។

មាត្រា៨ ..

គ.ជ.ក.ប.មានសិទ្ធិប្រើរូបសញ្ញានិងត្រារបស់ក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម។

មាត្រា៩ ..

សមាសភាព**គ.ជ.ក.ប.** ត្រូវបានតែងតាំងសម្រាប់រយៈពេល៥(ប្រាំ)ឆ្នាំក្នុង១(មួយ)អាណត្តិ និងអាចតែងតាំងសាជាថ្មីទៀតបាន។

សមាសភាព**គ.ជ.ក.ប.** អាចត្រូវបានបញ្ចប់អាណត្តិ ក្នុងករណីណាមួយដូចខាងក្រោម៖

ក. ត្រូវបានបោះឆ្នោតដកហូតសមាជិកភាពដោយសំឡេងភាគច្រើន២/៣(ពីរភាគបី)នៃសមាជិក**គ.ជ.ក.ប.** ដែលមានវត្តមាន ក្នុងករណីសមាជិករូបនោះអសមត្ថភាពផ្នែកកាយសម្បទាឬបញ្ញាស្មារតីដែលពុំអាចបំពេញតួនាទីរបស់ខ្លួន ឬមានអាកប្បកិរិយាមិនសក្តិសមជាសមាជិករបស់**គ.ជ.ក.ប.**។

ខ. ត្រូវបានផ្តន្ទាទោសពីបទល្មើសដែលពាក់ព័ន្ធនឹងអំពើឬការអនុវត្តមិនសុចរិត ឬបទមជ្ឈិម ឬបទឧក្រិដ្ឋណាមួយ។

សមាសភាព**គ.ជ.ក.ប.** ជាតំណាងមកពីក្រសួង ស្ថាប័ន ត្រូវបានដកហូតចេញពីសមាជិកភាព តាមរយៈការស្នើសុំពីក្រសួង ស្ថាប័នសាមី និងត្រូវជំនួសវិញដោយសមាជិកភាពថ្មីនៃក្រសួង ស្ថាប័នដែលបានស្នើនោះ។ ក្នុងករណីមានការផ្លាស់ប្តូរនូវសមាជិកភាព តាមរយៈការស្នើសុំពីក្រសួង ស្ថាប័នសាមី អាណត្តិ៥(ប្រាំ)ឆ្នាំដំបូង នឹងត្រូវបន្តអនុវត្តទៅតាមការតែងតាំងដែលបានសម្រេចរួច ដោយមិនមានការរាប់សាជាថ្មីឡើងវិញសម្រាប់សមាជិកភាពដែលបានមកជំនួសនោះឡើយ។

មាត្រា១០ ..

គ.ជ.ក.ប.មានអគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ“**ក.ប.ប.**” ជាលេខាធិការដ្ឋាន។

ជំពូកទី៤

តួនាទីនិងភារកិច្ចនៃលេខាធិការដ្ឋានគ.ជ.ក.ប.

មាត្រា១១ ..

លេខាធិការដ្ឋានមានតួនាទីនិងភារកិច្ចដូចខាងក្រោម៖

- ទទួលពាក្យបណ្តឹង សំណើពីអ្នកប្រើប្រាស់ ពីសមាគមអ្នកប្រើប្រាស់ ពីបញ្ញត្តិករមានសមត្ថកិច្ចតាមវិស័យ និងពីបុគ្គលពាក់ព័ន្ធ
- រៀបចំសេចក្តីព្រាងនៃសេចក្តីសម្រេចឱ្យបង្ហាញព័ត៌មាន ផ្សព្វផ្សាយឡើងវិញ និង/ឬហាមឃាត់ពីមុខងារគ្រប់គ្រងចំពោះបុគ្គលបំពានច្បាប់ ព្រមទាំងសេចក្តីព្រាងទណ្ឌកម្មរដ្ឋបាលផ្សេងៗ ជូន**គ.ជ.ក.ប.**

- ធ្វើជាតំណាងឱ្យ**គ.ជ.ក.ប.** ក្នុងដំណើរការនីតិវិធីតុលាការ
- បោះពុម្ពផ្សព្វផ្សាយឯកសារ ព័ត៌មាន សេចក្ដីណែនាំ និងគោលការណ៍ណែនាំនានាដែលពាក់ព័ន្ធនឹងគោលនយោបាយនិងច្បាប់ស្ដីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ រួមទាំងរបាយការណ៍ស្ដីពីសកម្មភាពការងារប្រចាំឆ្នាំ
- តម្កល់ឯកសារចុះបញ្ជីនិងលិខិតអនុញ្ញាតរបស់សមាគមអ្នកប្រើប្រាស់តាមវិស័យ និងឯកសារពាក់ព័ន្ធផ្សេងៗទៀត
- រៀបចំកិច្ចប្រជុំ**គ.ជ.ក.ប.** និងធ្វើរបាយការណ៍ស្ដីពីលទ្ធផលនៃកិច្ចប្រជុំ ជូនប្រធាន និងចម្លងជូនគ្រប់សមាជិក**គ.ជ.ក.ប.**
- រៀបចំគម្រោងថវិកាប្រចាំឆ្នាំ សម្រាប់ដំណើរការការងាររបស់**គ.ជ.ក.ប.**
- អនុវត្តភារកិច្ចផ្សេងៗទៀត ដែលប្រធាន**គ.ជ.ក.ប.** ប្រគល់ជូន។

ជំពូកទី៥

ប្រភពធនធាននិងការគ្រប់គ្រងហិរញ្ញវត្ថុ

មាត្រា១២ ..

ប្រភពធនធាននិងថវិការបស់**គ.ជ.ក.ប.** រួមមានៈ

- **គ.ជ.ក.ប.**មានប្រភពធនធានផ្ដត់ផ្គង់ដោយថវិកាជាតិដែលជាកញ្ចប់ថវិកាដោយឡែកនៅក្នុងក្របខ័ណ្ឌថវិកាប្រចាំឆ្នាំរបស់ក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម
- **គ.ជ.ក.ប.**មានសិទ្ធិទទួល គ្រប់គ្រង និងចាត់ចែងប្រើប្រាស់មូលនិធិដែលបានមកពីប្រភពស្របច្បាប់ហិរញ្ញប្បទានសហប្រតិបត្តិការទាំងក្នុងនិងក្រៅប្រទេស។

ក្រៅពីប្រភពធនធាននិងថវិកា ដូចមានចែងក្នុងកថាខណ្ឌទី១ខាងលើ **គ.ជ.ក.ប.**មានប្រភពធនធានផ្សេងទៀត ដែលទទួលបានពីប្រាក់ពិន័យអន្តរការណ៍និងសេវាផ្សេងទៀតដែលកំណត់ដោយប្រកាសអន្តរក្រសួងរវាងរដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងសេដ្ឋកិច្ចនិងហិរញ្ញវត្ថុនិងរដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម។

មាត្រា១៣ ..

លាភការរបស់**គ.ជ.ក.ប.** ត្រូវកំណត់ដោយប្រកាសអន្តរក្រសួងរវាងរដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងសេដ្ឋកិច្ចនិងហិរញ្ញវត្ថុនិងរដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម។

ជំពូកទី៦

អវសានប្បញ្ញត្តិ

មាត្រា១៤ ..

បទប្បញ្ញត្តិទាំងឡាយណាដែលផ្ទុយនឹងអនុក្រឹត្យនេះ ត្រូវទុកជានិរាករណ៍។

មាត្រា១៥ ..

រដ្ឋមន្ត្រីទទួលបន្ទុកទីស្ដីការគណៈរដ្ឋមន្ត្រី រដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងសេដ្ឋកិច្ចនិងហិរញ្ញវត្ថុ រដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម រដ្ឋមន្ត្រីគ្រប់ក្រសួងនិងប្រធានគ្រប់ស្ថាប័នដែលពាក់ព័ន្ធ ត្រូវទទួលបន្ទុកអនុវត្តអនុក្រឹត្យនេះ តាមភារកិច្ចរៀងៗខ្លួន ចាប់ពីថ្ងៃចុះហត្ថលេខាតទៅ។

ថ្ងៃព្រហស្បតិ៍ ៨ កើត ខែ ភទ្របទ ឆ្នាំជូត ទោស័ក ព.ស.២៥៦៤
ធ្វើនៅរាជធានីភ្នំពេញ ថ្ងៃទី២៧ ខែ សីហា ឆ្នាំ២០២០

នាយករដ្ឋមន្ត្រី

សម្តេចអគ្គមហាសេនាបតីតេជោ ហ៊ុន សែន

បានយកសេចក្តីគោរពជម្រាបជូន
សម្តេចអគ្គមហាសេនាបតីតេជោនាយករដ្ឋមន្ត្រី សូមហត្ថលេខា

រដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម

ប៉ាន សូរស័ក្តិ

កន្លែងទទួល :

- ក្រសួងព្រះបរមរាជវាំង
- អគ្គលេខាធិការដ្ឋានក្រុមប្រឹក្សាធម្មនុញ្ញ
- អគ្គលេខាធិការដ្ឋានព្រឹទ្ធសភា
- អគ្គលេខាធិការដ្ឋានរដ្ឋសភា
- ខុទ្ទកាល័យសម្តេចអគ្គមហាសេនាបតីតេជោនាយករដ្ឋមន្ត្រី
- ខុទ្ទកាល័យសម្តេច ឯកឧត្តម លោកជំទាវឧបនាយករដ្ឋមន្ត្រី
- ដូចមាត្រា១៥
- រាជកិច្ច
- ឯកសារ កាលប្បវត្តិ

ឧបសម្ព័ន្ធទី៣

ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា
ជាតិ សាសនា ព្រះមហាក្សត្រ

រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា
លេខ : ៣៩ សសរ

សេចក្តីសម្រេច
ស្តីពី
ការតែងតាំងសមាសភាពនៃគណៈកម្មាធិការត្រួតពិនិត្យផលិតផលហាឡាលកម្ពុជា

រាជរដ្ឋាភិបាល

- បានឃើញរដ្ឋធម្មនុញ្ញនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា
- បានឃើញព្រះរាជក្រឹត្យលេខ នស/រកត/០៩១៨/៩២៥ ចុះថ្ងៃទី៦ ខែកញ្ញា ឆ្នាំ២០១៨ ស្តីពីការតែងតាំងរាជរដ្ឋាភិបាលនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា
- បានឃើញព្រះរាជក្រឹត្យលេខ នស/រកត/០៣២០/៤២១ ចុះថ្ងៃទី៣០ ខែមីនា ឆ្នាំ២០២០ ស្តីពីការតែងតាំងនិងកែសម្រួលសមាសភាពរាជរដ្ឋាភិបាលនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា
- បានឃើញព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/០៦១៨/០១២ ចុះថ្ងៃទី២៨ ខែមិថុនា ឆ្នាំ២០១៨ ដែលប្រកាសឱ្យប្រើច្បាប់ស្តីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅនៃគណៈរដ្ឋមន្ត្រី
- បានឃើញព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/០១៩៦/១៦ ចុះថ្ងៃទី២៤ ខែមករា ឆ្នាំ១៩៩៦ ដែលប្រកាសឱ្យប្រើច្បាប់ស្តីពីការបង្កើតក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម
- បានឃើញអនុក្រឹត្យលេខ ១៦០ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី២៩ ខែកក្កដា ឆ្នាំ២០១៦ ស្តីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅនៃគណៈកម្មាធិការត្រួតពិនិត្យផលិតផលហាឡាលកម្ពុជា
- បានឃើញអនុក្រឹត្យលេខ ៣៨ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី១៦ ខែមីនា ឆ្នាំ២០២០ ស្តីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់ក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម
- បានឃើញអនុក្រឹត្យលេខ ១៤ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី២ ខែកុម្ភៈ ឆ្នាំ២០២១ ស្តីពីការកែសម្រួលមាត្រា២ មាត្រា៣ មាត្រា៦ មាត្រា៧ មាត្រា១០ មាត្រា១១ មាត្រា១៣ មាត្រា១៦ មាត្រា១៩ មាត្រា២៤ និងមាត្រា២៦ នៃអនុក្រឹត្យលេខ ១៦០ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី២៩ ខែកក្កដា ឆ្នាំ២០១៦ ស្តីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅនៃគណៈកម្មាធិការត្រួតពិនិត្យផលិតផលហាឡាលកម្ពុជា
- យោងតាមសំណើរបស់រដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម

សម្រេច

ប្រការ១.-

ត្រូវបានតែងតាំងសមាសភាពនៃគណៈកម្មាធិការត្រួតពិនិត្យផលិតផលហាឡាលកម្ពុជា ដូចខាងក្រោម៖

១-ឯកឧត្តម	**ប៉ាន សូរស័ក្តិ**	រដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម	ប្រធាន
២-ឯកឧត្តម	**អូស្មាន ហាសាន់**	ទេសរដ្ឋមន្ត្រីទទួលបន្ទុកបេសកកម្មពិសេស	អនុប្រធាន
៣-ឯកឧត្តម	**ម៉ក់ ពេជ្ររិទ្ធ**	រដ្ឋលេខាធិការក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម	អនុប្រធាន
៤-ឧកញ៉ា	**សុះ កាំរី**	ចាងហ្វាងនៃគណៈដឹកនាំជាន់ខ្ពស់នៃសាសនាឥស្លាមកម្ពុជា	សមាជិក
៥-ឯកឧត្តម	**ឆាន់ ខឌ្ឍនៈ**	រដ្ឋលេខាធិការក្រសួងសេដ្ឋកិច្ចនិងហិរញ្ញវត្ថុ	សមាជិក
៦-ឯកឧត្តម	**ស្មាន ម៉ាណាន**	រដ្ឋលេខាធិការក្រសួងការបរទេសនិងសហប្រតិបត្តិការអន្តរជាតិ	សមាជិក
៧-ឯកឧត្តម	**ម៉ន គ្រីយ៉ា**	រដ្ឋលេខាធិការក្រសួងការងារនិងបណ្តុះបណ្តាលវិជ្ជាជីវៈ	សមាជិក
៨-ឯកឧត្តម	**ម៉ាន សុគ្រី**	រដ្ឋលេខាធិការក្រសួងកសិកម្ម រុក្ខាប្រមាញ់ និងនេសាទ	សមាជិក
៩-លោកជំទាវ	**ម៉ាន ចិន្តា**	រដ្ឋលេខាធិការក្រសួងកិច្ចការនារី	សមាជិកា
១០-ឯកឧត្តម	**សុន សេខហ្សត**	អនុរដ្ឋលេខាធិការក្រសួងឧស្សាហកម្ម វិទ្យាសាស្ត្រ បច្ចេកវិទ្យា និងនវានុវត្តន៍	សមាជិក
១១-ឯកឧត្តម	**នាក់ សើគីរីន**	អនុរដ្ឋលេខាធិការក្រសួងយុត្តិធម៌	សមាជិក
១២-ឯកឧត្តម	**សុះ ហ្វាស៊ី**	អនុរដ្ឋលេខាធិការក្រសួងអប់រំ យុវជន និងកីឡា	សមាជិក
១៣-ឯកឧត្តម	**យោប អះស្ការី**	អនុរដ្ឋលេខាធិការក្រសួងធម្មការនិងសាសនា	សមាជិក
១៤-ឯកឧត្តមវេជ្ជបណ្ឌិត	**ពាស់ មូស្លឹម**	អនុរដ្ឋលេខាធិការក្រសួងសុខាភិបាល	សមាជិក
១៥-ឯកឧត្តម	**ភាធើ មហាំម៉ាត់ណោសស្រី**	អនុរដ្ឋលេខាធិការក្រសួងទេសចរណ៍	សមាជិក
១៦-ឯកឧត្តម	**កៅ អ៊ីមរ៉ែន**	អនុរដ្ឋលេខាធិការក្រសួងព័ត៌មាន	សមាជិក
១៧-ឯកឧត្តម ឧត្តមសេនីយ៍ឯក	**សោម សោភ័ណ្ឌា**	អនុប្រធានគណៈកម្មាធិការប្រយុទ្ធប្រឆាំងផលិតផលក្លែងក្លាយ (គ.ប.ផ.ក.)	សមាជិក
១៨-ឯកឧត្តម	**ផាន អូន**	ប្រតិភូរាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា ទទួលបន្ទុកជាអគ្គនាយកនៃអគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ	សមាជិក

១៩-លោក **ទី ទ៉ា** ប្រធាននាយកដ្ឋានពាណិជ្ជកម្មនិងទេសចរណ៍ នៃអគ្គនាយកដ្ឋានសេដ្ឋកិច្ចនិងទេសចរណ៍ នៃទីស្តីការគណៈរដ្ឋមន្ត្រី សមាជិក។

ប្រការ២.-

សេចក្តីសម្រេចលេខ១២២ សសរ ចុះថ្ងៃទី០៤ ខែវិច្ឆិកា ឆ្នាំ២០១៦ ស្តីពីការតែងតាំងសមាសភាពគណៈកម្មាធិការត្រួតពិនិត្យផលិតផលហាឡាលកម្ពុជា និងបទប្បញ្ញត្តិទាំងឡាយណាដែលផ្ទុយនឹងសេចក្តីសម្រេចនេះ ត្រូវទុកជានិរាករណ៍។

ប្រការ៣.-

រដ្ឋមន្ត្រីទទួលបន្ទុកទីស្តីការគណៈរដ្ឋមន្ត្រី រដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងសេដ្ឋកិច្ចនិងហិរញ្ញវត្ថុ រដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម រដ្ឋមន្ត្រីគ្រប់ក្រសួង និងប្រធានគ្រប់ស្ថាប័នដែលពាក់ព័ន្ធ ចាងហ្វាងនៃគណៈដឹកនាំជាន់ខ្ពស់នៃសាសនាឥស្លាមកម្ពុជា និងសាមីខ្លួន ត្រូវទទួលបន្ទុកអនុវត្តសេចក្តីសម្រេចនេះ តាមភារកិច្ចរៀងៗខ្លួន ចាប់ពីថ្ងៃចុះហត្ថលេខាតទៅ។

ថ្ងៃសុក្រ ១៣ កើត ខែចេត្រ ឆ្នាំជូត ទោស័ក ព.ស.២៥៦៤

ធ្វើនៅរាជធានីភ្នំពេញ ថ្ងៃទី ២៦ ខែ មីនា ឆ្នាំ២០២១

នាយករដ្ឋមន្ត្រី

សម្តេចអគ្គមហាសេនាបតីតេជោ ហ៊ុន សែន

កន្លែងទទួល:

- ក្រសួងព្រះបរមរាជវាំង
- អគ្គលេខាធិការដ្ឋានក្រុមប្រឹក្សាធម្មនុញ្ញ
- អគ្គលេខាធិការដ្ឋានព្រឹទ្ធសភា
- អគ្គលេខាធិការដ្ឋានរដ្ឋសភា
- ខុទ្ទកាល័យសម្តេចអគ្គមហាសេនាបតីតេជោ នាយករដ្ឋមន្ត្រី
- ខុទ្ទកាល័យសម្តេច ឯកឧត្តម លោកជំទាវ ឧបនាយករដ្ឋមន្ត្រី
- ដូចប្រការ៣
- រាជកិច្ច
- ឯកសារ កាលប្បវត្តិ

ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា
ជាតិ សាសនា ព្រះមហាក្សត្រ

រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា
លេខ : ៩៥ សសរ

សេចក្តីសម្រេច
ស្តីពី
ការតែងតាំងសមាសភាពនៃគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់

រាជរដ្ឋាភិបាល

- បានឃើញរដ្ឋធម្មនុញ្ញនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា
- បានឃើញព្រះរាជក្រឹត្យលេខ នស/រកត/០៩១៨/៩២៥ ចុះថ្ងៃទី៦ ខែកញ្ញា ឆ្នាំ២០១៨ ស្តីពីការតែងតាំងរាជរដ្ឋាភិបាលនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា
- បានឃើញព្រះរាជក្រឹត្យលេខ នស/រកត/០៣២០/៤២១ ចុះថ្ងៃទី៣០ ខែមីនា ឆ្នាំ២០២០ ស្តីពីការតែងតាំងនិងកែសម្រួលសមាសភាពរាជរដ្ឋាភិបាលនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា
- បានឃើញព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/០៦១៨/០១២ ចុះថ្ងៃទី២៨ ខែមិថុនា ឆ្នាំ២០១៨ ដែលប្រកាសឱ្យប្រើច្បាប់ស្តីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅនៃគណៈរដ្ឋមន្ត្រី
- បានឃើញព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/០១៩៦/១៦ ចុះថ្ងៃទី២៤ ខែមករា ឆ្នាំ១៩៩៦ ដែលប្រកាសឱ្យប្រើច្បាប់ស្តីពីការបង្កើតក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម
- បានឃើញព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/១១១៩/០១៦ ចុះថ្ងៃទី២ ខែវិច្ឆិកា ឆ្នាំ២០១៩ ដែលប្រកាសឱ្យប្រើច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់
- បានឃើញអនុក្រឹត្យលេខ៣៨ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី១៦ ខែមីនា ឆ្នាំ២០២០ ស្តីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់ក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម
- បានឃើញអនុក្រឹត្យលេខ១៣៥ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី២៧ ខែសីហា ឆ្នាំ២០២០ ស្តីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់
- យោងតាមសំណើរបស់រដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម

សម្រេច

ប្រការ១.-

ត្រូវបានតែងតាំងសមាសភាពនៃគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ដូចខាងក្រោម៖

១-ឯកឧត្តម	**ប៉ាន សូរស័ក្តិ**	រដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម	ប្រធាន
២-ឯកឧត្តម	**ម៉ក់ ពេជ្ររិទ្ធ**	រដ្ឋលេខាធិការក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម	អនុប្រធានអចិន្ត្រៃយ៍
៣-ឯកឧត្តម	**មៀច សុផាន់ណា**	រដ្ឋលេខាធិការក្រសួងមហាផ្ទៃ	អនុប្រធាន
៤-ឯកឧត្តម	**ឆាន់ ឧត្តមៈ**	អនុរដ្ឋលេខាធិការក្រសួងសេដ្ឋកិច្ចនិងហិរញ្ញវត្ថុ	អនុប្រធាន

៥-លោកជំទាវ	**ពៅ ខរលក្ខណ៍**	អនុរដ្ឋលេខាធិការក្រសួងឧស្សាហកម្ម វិទ្យាសាស្ត្រ បច្ចេកវិទ្យា និងនវានុវត្តន៍	អនុប្រធាន
៦-ឯកឧត្តម	**សន សោភ័ណ**	អនុរដ្ឋលេខាធិការក្រសួងយុត្តិធម៌	អនុប្រធាន
៧-ឯកឧត្តម	**អឿន បូរារ័ត្តន៍**	រដ្ឋលេខាធិការក្រសួងសុខាភិបាល	សមាជិក
៨-ឯកឧត្តម	**ចាន់ ចេស្តា**	រដ្ឋលេខាធិការក្រសួងកសិកម្ម រុក្ខាប្រមាញ់ និងនេសាទ	សមាជិក
៩-ឯកឧត្តម	**ពេជ អឌ្ឍ**	សមាជិកក្រុមប្រឹក្សាអ្នកច្បាប់ នៃទីស្តីការគណៈរដ្ឋមន្ត្រី	សមាជិក
១០-ឯកឧត្តម	**គង់ ផល្លះ**	អនុរដ្ឋលេខាធិការក្រសួងប្រៃសណីយ៍ និងទូរគមនាគមន៍	សមាជិក
១១-ឯកឧត្តម	**ផាន អូន**	អគ្គនាយក នៃអគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ	សមាជិក និង ជាលេខាធិការ
១២- លោក	**ហេង មុមករា**	អគ្គនាយករងត្រួតពិនិត្យ ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា	សមាជិក។

ប្រការ២.-

សមាសភាពខាងលើត្រូវអនុវត្តតួនាទី និងភារកិច្ច ដូចមានចែងនៅក្នុងច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ និងអនុក្រឹត្យស្តីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់។

ប្រការ៣.-

បទប្បញ្ញត្តិទាំងឡាយណាដែលផ្ទុយនឹងសេចក្តីសម្រេចនេះ ត្រូវទុកជានិរាករណ៍។

ប្រការ៤.-

រដ្ឋមន្ត្រីទទួលបន្ទុកទីស្តីការគណៈរដ្ឋមន្ត្រី រដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងសេដ្ឋកិច្ចនិងហិរញ្ញវត្ថុ រដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម រដ្ឋមន្ត្រីគ្រប់ក្រសួងនិងប្រធានគ្រប់ស្ថាប័នដែលពាក់ព័ន្ធ និងសាមីខ្លួន ត្រូវទទួលបន្ទុកអនុវត្តសេចក្តីសម្រេចនេះ តាមភារកិច្ចរៀងៗខ្លួន ចាប់ពីថ្ងៃចុះហត្ថលេខាតទៅ។

ថ្ងៃអង្គារ ១១រោច ខែ អស្សុជ ឆ្នាំជូត ទោស័ក ព.ស.២៥៦៤

ធ្វើនៅរាជធានីភ្នំពេញ ថ្ងៃទី ១៣ ខែ តុលា ឆ្នាំ២០២០

នាយករដ្ឋមន្ត្រី

សម្តេចអគ្គមហាសេនាបតីតេជោ ហ៊ុន សែន

កន្លែងទទួល:

- ក្រសួងព្រះបរមរាជវាំង
- អគ្គលេខាធិការដ្ឋានក្រុមប្រឹក្សាធម្មនុញ្ញ
- អគ្គលេខាធិការដ្ឋានព្រឹទ្ធសភា
- អគ្គលេខាធិការដ្ឋានរដ្ឋសភា
- ខុទ្ទកាល័យសម្តេចអគ្គមហាសេនាបតីតេជោ នាយករដ្ឋមន្ត្រី
- ខុទ្ទកាល័យសម្តេច ឯកឧត្តម លោកជំទាវ ឧបនាយករដ្ឋមន្ត្រី
- ដូចប្រការ៤
- រាជកិច្ច
- ឯកសារ កាលប្បវត្តិ

ឧបសម្ព័ន្ធទី៤

ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា
ជាតិ សាសនា ព្រះមហាក្សត្រ

ក្រសួងសេដ្ឋកិច្ច និង ហិរញ្ញវត្ថុ
លេខ ១១១៥ សហវ.ប្រក

ប្រកាសអន្តរក្រសួង
ស្តីពី
នីតិវិធីពិន័យអន្តរការណ៍ លើអំពើល្មើសនឹងច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់

ឧបនាយករដ្ឋមន្ត្រី
រដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងសេដ្ឋកិច្ច និងហិរញ្ញវត្ថុ រដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងយុត្តិធម៌ រដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម

- បានឃើញរដ្ឋធម្មនុញ្ញនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា
- បានឃើញព្រះរាជក្រឹត្យលេខ នស/រកត/០៩១៨/៩២៥ ចុះថ្ងៃទី៦ ខែកញ្ញា ឆ្នាំ២០១៨ ស្តីពីការតែងតាំងរាជរដ្ឋាភិបាលនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា
- បានឃើញព្រះរាជក្រឹត្យលេខ នស/រកត/០៣២០/៤២១ ចុះថ្ងៃទី៣០ ខែមីនា ឆ្នាំ២០២០ ស្តីពីការតែងតាំង និងកែសម្រួលសមាសភាពរាជរដ្ឋាភិបាលនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា
- បានឃើញព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/០៦១៨/០១២ ចុះថ្ងៃទី២៨ ខែមិថុនា ឆ្នាំ២០១៨ ដែលប្រកាសឱ្យប្រើច្បាប់ស្តីពីការរៀបចំ និងការប្រព្រឹត្តទៅនៃគណៈរដ្ឋមន្ត្រី
- បានឃើញព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/០១៩៦/១៨ ចុះថ្ងៃទី២៤ ខែមករា ឆ្នាំ១៩៩៦ ដែលប្រកាសឱ្យប្រើច្បាប់ស្តីពីការបង្កើតក្រសួងសេដ្ឋកិច្ច និងហិរញ្ញវត្ថុ
- បានឃើញព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/០១៩៦/១៦ ចុះថ្ងៃទី២៤ ខែមករា ឆ្នាំ១៩៩៦ ដែលប្រកាសឱ្យប្រើច្បាប់ស្តីពីការបង្កើតក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម
- បានឃើញព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/០១៩៦/០៤ ចុះថ្ងៃទី២៤ ខែមករា ឆ្នាំ១៩៩៦ ដែលប្រកាសឱ្យប្រើច្បាប់ស្តីពីការបង្កើតក្រសួងយុត្តិធម៌
- បានឃើញព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/០៥០៨/០១៦ ចុះថ្ងៃទី១៣ ខែឧសភា ឆ្នាំ២០០៨ ដែលប្រកាសឱ្យប្រើច្បាប់ស្តីពីប្រព័ន្ធហិរញ្ញវត្ថុសាធារណៈ
- បានឃើញព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/១១០៩/០២២ ចុះថ្ងៃទី៣០ ខែវិច្ឆិកា ឆ្នាំ២០០៩ ដែលប្រកាសឱ្យប្រើក្រមព្រហ្មទណ្ឌ
- បានឃើញព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/១១១៩/០១៦ ចុះថ្ងៃទី២ ខែវិច្ឆិកា ឆ្នាំ២០១៩ ដែលប្រកាសឱ្យប្រើច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់

ផ្លូវលេខ ៩២ សង្កាត់វត្តភ្នំ ខណ្ឌដូនពេញ រាជធានីភ្នំពេញ កម្ពុជា
St.92, Sangkat Wat Phnom, Khan Daun Penh, Phnom Penh, CAMBODIA.
ទូរស័ព្ទ: (+៨៥៥)២៣ ៨៩០ ៦៦៦
Phone: (+855) 23 890 666

- បានឃើញអនុក្រឹត្យលេខ៤៨៨ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី១៦ ខែតុលា ឆ្នាំ២០១៣ ស្តីពីការរៀបចំ និងការប្រព្រឹត្តទៅនៃក្រសួងសេដ្ឋកិច្ច និងហិរញ្ញវត្ថុ
- បានឃើញអនុក្រឹត្យលេខ៧៥ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី២៥ ខែឧសភា ឆ្នាំ២០១៧ ស្តីពីការកែសម្រួលអនុក្រឹត្យលេខ៤៨៨ ចុះថ្ងៃទី១៦ ខែតុលា ឆ្នាំ២០១៣ ស្តីពីការរៀបចំ និងការប្រព្រឹត្តទៅនៃក្រសួងសេដ្ឋកិច្ច និងហិរញ្ញវត្ថុ
- បានឃើញអនុក្រឹត្យលេខ៣៨ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី១៦ ខែមីនា ឆ្នាំ២០២០ ស្តីពីការរៀបចំ និងការប្រព្រឹត្តទៅនៃក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម
- បានឃើញអនុក្រឹត្យលេខ២៤០ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី២៩ ខែសីហា ឆ្នាំ២០១៤ ស្តីពីការរៀបចំ និងការប្រព្រឹត្តទៅនៃក្រសួងយុត្តិធម៌
- បានឃើញអនុក្រឹត្យលេខ១៣៥ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី២៧ ខែសីហា ឆ្នាំ២០២០ ស្តីពីការរៀបចំ និងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់
- បានឃើញអនុក្រឹត្យលេខ៧២ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី៧ ខែមិថុនា ឆ្នាំ២០១៨ ស្តីពីការគ្រប់គ្រងចំណូលមិនមែនសារពើពន្ធ
- យោងតាមតម្រូវការចាំបាច់របស់ក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម ក្រសួងយុត្តិធម៌ និងក្រសួងសេដ្ឋកិច្ច និងហិរញ្ញវត្ថុ

សម្រេច

ប្រការ១ .-

ប្រកាសអន្តរក្រសួងនេះ កំណត់អំពីនីតិវិធី និងសិទ្ធិក្នុងការពិន័យអន្តរការណ៍ ដើម្បីលើកកម្ពស់ប្រសិទ្ធភាពនៃការអនុវត្តច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់។

ប្រការ២ .-

ប្រកាសអន្តរក្រសួងនេះ មានវិសាលភាពអនុវត្តចំពោះការពិន័យអន្តរការណ៍ លើអំពើល្មើសដែលមានចែងក្នុងមាត្រា៤១ មាត្រា៤៤ មាត្រា៤៥ មាត្រា៤៨ និងមាត្រា៤៩ នៃច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់។

ប្រការ៣ .-

មន្ត្រីស៊ើបអង្កេតនៃអគ្គនាយកដ្ឋានការពារអ្នកប្រើប្រាស់ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង និងបង្ក្រាបការក្លែងបន្លំ «ក.ប.ប.» នៃក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម ដែលទទួលបាននីតិសម្បទាជានគរបាលយុត្តិធម៌ មានសមត្ថកិច្ចធ្វើការពិន័យអន្តរការណ៍ ចំពោះបុគ្គលប្រព្រឹត្តល្មើសនឹងច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់។

ប្រការ៤ .-

កម្រិតទឹកប្រាក់ពិន័យអន្តរការណ៍ ចំពោះបុគ្គលប្រព្រឹត្តល្មើសនឹងច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ត្រូវបានកំណត់ទៅតាមប្រភេទអំពើល្មើសនីមួយៗ ដោយអនុលោមតាមមាត្រា៤១ មាត្រា៤៤ មាត្រា៤៥ មាត្រា៤៨ និងមាត្រា៤៩ នៃច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់។

ប្រការ៥ ._

មន្ត្រីស៊ើបអង្កេតនៃអគ្គនាយកដ្ឋាន ក.ប.ប. មានភារកិច្ចដូចតទៅ៖

- ចេញកំណត់ត្រាស្តីពីបណ្តពិន័យអន្តរការណ៍
- ចេញវិក្កយបត្របង់ប្រាក់ពិន័យអន្តរការណ៍ ទទួលប្រាក់ពិន័យអន្តរការណ៍ និងចេញបង្កាន់ដៃបង់ប្រាក់ឱ្យបុគ្គលល្មើស ក្នុងករណីទទួលប្រាក់ពិន័យអន្តរការណ៍ ដោយផ្ទាល់ជាសាច់ប្រាក់ ឬជាមូលប្បទានបត្រ
- គ្រប់គ្រងវិក្កយបត្រ បង្កាន់ដៃបង់ប្រាក់ និងប្រាក់ចំណូលពីការពិន័យអន្តរការណ៍
- ចេញលិខិតជូនដំណឹងក្រើនរំលឹកចំពោះបុគ្គលល្មើស ឱ្យមកបង់ប្រាក់ពិន័យអន្តរការណ៍មិនឱ្យហួសកាលបរិច្ឆេទចុងក្រោយ ក្នុងករណីបុគ្គលនោះមិនបានបង់ប្រាក់ពិន័យក្នុងរយៈពេល១៥(ដប់ប្រាំ)ថ្ងៃ
- កសាងសំណុំរឿងទៅតាមនីតិវិធីច្បាប់ជាធរមានទៅតុលាការមានសមត្ថកិច្ច ក្នុងករណីបុគ្គលល្មើសមិនបានបង់ប្រាក់ពិន័យអន្តរការណ៍ នៅក្នុងរយៈពេលកំណត់ដូចមានចែងក្នុងប្រការ៦។

ប្រការ៦ ._

បុគ្គលល្មើស អាចបង់ប្រាក់ពិន័យអន្តរការណ៍ជូនមន្ត្រីស៊ើបអង្កេតនៃអគ្គនាយកដ្ឋាន ក.ប.ប. ភ្លាមៗ ឬយ៉ាងយូរ៣០(សាមសិប)ថ្ងៃ គិតចាប់ពីថ្ងៃដែលសាមីខ្លួនទទួលបានឯកសារពាក់ព័ន្ធនឹងការពិន័យអន្តរការណ៍ពីមន្ត្រីស៊ើបអង្កេតនៃអគ្គនាយកដ្ឋាន ក.ប.ប.។ ក្នុងករណីបុគ្គលល្មើសមិនបានបង់ប្រាក់ពិន័យអន្តរការណ៍ និងមិនបានដាក់ពាក្យបណ្តឹងតវ៉ានៅក្នុងរយៈពេលកំណត់ នោះមន្ត្រីស៊ើបអង្កេតនៃអគ្គនាយកដ្ឋាន ក.ប.ប. ត្រូវកសាងសំណុំរឿងតាមនីតិវិធីជាធរមាន ទៅតុលាការមានសមត្ថកិច្ច។

ប្រការ៧ ._

មន្ត្រីស៊ើបអង្កេតនៃអគ្គនាយកដ្ឋាន ក.ប.ប. អាចបញ្ជូនលិខិតជូនដំណឹង និងឯកសារពាក់ព័ន្ធនឹងការពិន័យអន្តរការណ៍ទៅគេហដ្ឋាន ទីស្នាក់ការ ឬទីតាំងនៃការធ្វើធុរកិច្ចដោយផ្ទាល់ ឬតាមសំបុត្រអនុសិដ្ឋដោយមានចុះហត្ថលេខាបានទទួល។

ក្នុងករណីដែលបុគ្គលល្មើសបដិសេធមិនព្រមទទួលលិខិតជូនដំណឹង និងឯកសារពាក់ព័ន្ធនឹងការពិន័យអន្តរការណ៍ ឬមិនមានម្ចាស់ ឬមិនមានតំណាងទទួលនោះ មន្ត្រីស៊ើបអង្កេតនៃអគ្គនាយកដ្ឋាន ក.ប.ប. ត្រូវបិទសេចក្តីជូនដំណឹងពីការពិន័យអន្តរការណ៍នៅគេហដ្ឋាន ទីស្នាក់ការ ឬទីតាំងនៃការធ្វើធុរកិច្ច និងនៅសាលាឃុំសង្កាត់។ បន្ទាប់ពីបានបិទផ្សាយរួច ឯកសារទាំងនោះត្រូវចាត់ទុកថាបានទទួលជាផ្លូវការដោយបុគ្គលល្មើស។

ប្រការ៨ ._

បុគ្គលដែលមិនសុខចិត្តនឹងសេចក្តីសម្រេចរបស់មន្ត្រីស៊ើបអង្កេតនៃអគ្គនាយកដ្ឋាន ក.ប.ប. មានសិទ្ធិប្តឹងទៅគណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់ «គ.ជ.ក.ប.» ក្នុងរយៈពេល១៥(ដប់ប្រាំ)ថ្ងៃយ៉ាងយូរ គិតចាប់ពីថ្ងៃទទួលបានសេចក្តីសម្រេចរបស់មន្ត្រីស៊ើបអង្កេតនៃអគ្គនាយកដ្ឋាន ក.ប.ប.។ គ.ជ.ក.ប. ត្រូវសម្រេចលើបណ្តឹងតវ៉ាក្នុងរយៈពេល១៥(ដប់ប្រាំ)ថ្ងៃយ៉ាងយូរ គិតចាប់ពីថ្ងៃបានទទួលពាក្យបណ្តឹងតវ៉ានោះ។

បុគ្គលដែលមិនសុខចិត្តនឹងសេចក្តីសម្រេចរបស់ គ.ជ.ក.ប. មានសិទ្ធិប្តឹងទៅតុលាការមានសមត្ថកិច្ច ក្នុងរយៈពេល៣០(សាមសិប)ថ្ងៃយ៉ាងយូរ គិតចាប់ពីថ្ងៃទទួលបានសេចក្តីសម្រេចរបស់ គ.ជ.ក.ប.។

ប្រការ៩ ._

ប្រាក់ពិន័យដែលបានមកពីការពិន័យអន្តរការណ៍ ត្រូវកត់ត្រាជាចំណូលថវិការបស់ក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម។

ប្រការ១០ ._

ក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម ត្រូវធ្វើការផ្សព្វផ្សាយជាសាធារណៈឱ្យបានទូលំទូលាយនូវខ្លឹមសារប្រកាសអន្តរក្រសួងនេះ និងត្រូវរៀបចំឱ្យមានកន្លែងទទួលពាក្យបណ្ដឹងតវ៉ា ឬការមិនសុខចិត្តណាមួយ ចំពោះការពិន័យអន្តរការណ៍របស់មន្ត្រីស៊ើបអង្កេតនៃអគ្គនាយកដ្ឋាន ក.ប.ប.។

ប្រការ១១ ._

រាល់ការទទួលប្រាក់ចំណូលដោយផ្ទាល់ជាសាច់ប្រាក់ ឬជាមូលប្បទានបត្រ លើការពិន័យអន្តរការណ៍ចំពោះបុគ្គលប្រព្រឹត្តល្មើសនឹងច្បាប់ស្ដីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ត្រូវប្រើប្រាស់បង្កាន់ដៃបង់ប្រាក់ដែលបោះពុម្ពនិងបើកផ្ដល់ដោយក្រសួងសេដ្ឋកិច្ច និងហិរញ្ញវត្ថុ។

ប្រការ១២ ._

ក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម ត្រូវរៀបចំគម្រោងចំណូលពីការពិន័យអន្តរការណ៍ទាក់ទងនឹងច្បាប់ស្ដីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ដោយមានមូលដ្ឋានគ្រោងគិតច្បាស់លាស់ និងគ្រោងចំណូលលម្អិតទៅតាមប្រភេទអំពើល្មើសនីមួយៗ ដើម្បីដាក់បញ្ចូលទៅក្នុងច្បាប់ស្ដីពីហិរញ្ញវត្ថុសម្រាប់ការគ្រប់គ្រងប្រចាំឆ្នាំ។

ក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម ត្រូវទទួលខុសត្រូវប្រាក់កាសចំពោះប្រាក់ពិន័យអន្តរការណ៍ដែលប្រមូលបាន បង់ប្រាក់ចំណូល និងធ្វើសលាកបត្របង់ចំណូលថវិកាជាតិ ព្រមទាំងការចុះកិច្ចបញ្ជិកាគណនេយ្យស្ដីពីកិច្ចប្រតិបត្តិការចំណូល និងការកត់ត្រាតាមដានប្រាក់ចំណូលនៅក្នុងជំពូក គណនី អនុគណនី នៃមាតិកាចំណូលថវិកា។

ប្រការ១៣ ._

ក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម ត្រូវធ្វើរបាយការណ៍ស្ដីពីការអនុវត្តចំណូលប្រចាំខែ និងប្រចាំឆ្នាំ ផ្ញើមកក្រសួងសេដ្ឋកិច្ចនិងហិរញ្ញវត្ថុឱ្យបានមុនថ្ងៃទី១០ នៃខែបន្ទាប់ សម្រាប់របាយការណ៍ប្រចាំខែ និងឱ្យបានមុនថ្ងៃទី១៥ ខែមករា នៃឆ្នាំបន្ទាប់ សម្រាប់របាយការណ៍ប្រចាំឆ្នាំ។

របាយការណ៍ស្ដីពីការអនុវត្តចំណូលពីការពិន័យអន្តរការណ៍ ចំពោះបុគ្គលប្រព្រឹត្តល្មើសនឹងច្បាប់ស្ដីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ជាផ្នែកមួយនៃរបាយការណ៍រួមស្ដីពីការអនុវត្តចំណូលរបស់ក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម។

ប្រការ១៤ ._

បទប្បញ្ញត្តិទាំងឡាយណាដែលផ្ទុយនឹងប្រកាសអន្តរក្រសួងនេះ ត្រូវទុកជានិរាករណ៍។

ប្រការ១៥ ._

អគ្គលេខាធិការ នាយកខុទ្ទកាល័យ អគ្គនាយក អគ្គាធិការ ប្រធាននាយកដ្ឋាន និងប្រធានអង្គភាពពាក់ព័ន្ធ នៃក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម ក្រសួងយុត្តិធម៌ និងក្រសួងសេដ្ឋកិច្ច និងហិរញ្ញវត្ថុ ត្រូវទទួលបន្ទុកអនុវត្តប្រកាសអន្តរក្រសួងនេះ តាមភារកិច្ចរៀងៗខ្លួន ចាប់ពីថ្ងៃចុះហត្ថលេខាតទៅ។

ថ្ងៃព្រហស្បតិ៍ ៧រោច ខែ ជេស្ឋ ឆ្នាំឆ្លូវ ត្រីស័ក ព.ស.២៥៦៥
ធ្វើនៅរាជធានីភ្នំពេញ ថ្ងៃទី ០១ ខែ កក្កដា ឆ្នាំ២០២១

ឧបនាយករដ្ឋមន្ត្រី
រដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងសេដ្ឋកិច្ច និងហិរញ្ញវត្ថុ | **រដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងយុត្តិធម៌** | **រដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម**

អគ្គបណ្ឌិតសភាចារ្យ អូន ព័ន្ធមុនីរ័ត្ន | **កើត រិទ្ធ** | **ប៉ាន សូរស័ក្តិ**

កន្លែងទទួល :
- ទីស្តីការគណៈរដ្ឋមន្ត្រី
- ខុទ្ទកាល័យសម្តេចអគ្គមហាសេនាបតីតេជោ នាយករដ្ឋមន្ត្រី
- ខុទ្ទកាល័យសម្តេច ឯកឧត្តម លោកជំទាវ ឧបនាយករដ្ឋមន្ត្រី
- អាជ្ញាធរសេវនកម្មជាតិ
- អង្គភាពប្រឆាំងអំពើពុករលួយ
- រដ្ឋបាលរាជធានី ខេត្ត
- ដូចប្រការ១៥
- រាជកិច្ច
- ឯកសារ កាលប្បវត្តិ

ឧបសម្ព័ន្ធទី៥

គណៈកម្មាធិការជាតិការពារអ្នកប្រើប្រាស់
«គ.ជ.ក.ប.»
National Commission for Consumer Protection
«NCCP»
លេខាធិការដ្ឋាន
Secretariat

ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា
Kingdom of Cambodia
ជាតិ សាសនា ព្រះមហាក្សត្រ
Nation Religion King

ទម្រង់ពាក្យបណ្តឹង(Complaint Form)

ព័ត៌មានអំពីម្ចាស់បណ្តឹង(Consumer Data)	ព័ត៌មានអំពីអ្នកផ្គត់ផ្គង់ទំនិញ/សេវា(Business/Service Provider Data)
ឈ្មោះ (Name of Complainant)............................ .... សញ្ជាតិ (Nationality)................................... អាសយដ្ឋាន (Address) .... លេខទូរស័ព្ទ (phone) :................................. Email:.. លេខអត្តសញ្ញាណបណ្ណ/លិខិតឆ្លងដែន: (ID/ Passport Number)..	ឈ្មោះ (Name Business/Service Provider)............. .... សញ្ជាតិ (Nationality)... អាសយដ្ឋាន (Address) :...................................... .... លេខទូរស័ព្ទ (phone)... Email:.. លេខអត្តសញ្ញាណបណ្ណ/លិខិតឆ្លងដែន: (ID/ Passport Number)..

ព័ត៌មានអំពីការប្តឹង (Complaint Data):

កាលបរិច្ឆេទនៃការទិញទំនិញ/សេវា (Date of Purchase and Transaction):
ថ្ងៃទី(Day) ....ខែ(Month) ....ឆ្នាំ(Year) ....
ទីតាំងលក់ទំនិញ និងសេវា (Location of Purchase/Service):..

ឈ្មោះទំនិញ និង/ឬសេវា (Name of Product/ Service): ....
ប្រភេទ(Category): ☐ សេវាដឹកជញ្ជូន (Transportation Service) ☐ ទូរគមនាគមន៍ (Telecom)
☐ ម្ហូបអាហារ និង/ឬភេសជ្ជៈ (Food and Beverages) ☐ គ្រឿងអេឡិចត្រូនិច (Electronics)
☐ សុខភាព និងការអប់រំ (Health and Education) ☐ ផ្សេងៗ (Others)

តើលោកអ្នកធ្លាប់បានព្យាយាមដោះស្រាយបណ្តឹង ឬបញ្ហាជាមួយនឹងអ្នកផ្គត់ផ្គង់ទំនិញ/សេវាដែរឬទេ?
(Have you tried to resolve the complaint/issue with the business or service provider?)
☐ ធ្លាប់(Yes) ☐ មិនធ្លាប់(No)

ក្នុងករណីធ្លាប់បានដោះស្រាយ តើគាត់ជានរណា? (If yes, to whom did you speak?)
....
ក្នុងករណីមិនធ្លាប់នោះទេ យើងសូមណែនាំឱ្យលោកអ្នកដោះស្រាយជាមួយនឹងអ្នកគ្រប់គ្រង។
(If No, we recommend that you speak to management.)
ក្នុងករណីមិនមានសំណងនៃការខូចខាតល្អប្រសើរនោះទេ យើងខ្ញុំសូមណែនាំឱ្យអ្នករាយការណ៍ទៅកាន់ម្ចាស់ទំនិញ ឬសេវាផ្ទាល់តែម្តង (If there is no satisfactory redress, we recommend that you write to the business or service provider directly.)

កាលបរិច្ឆេទដែលលោកអ្នកបានធ្វើការទំនាក់ទំនងទៅកាន់អ្នកផ្គត់ផ្គង់ទំនិញ ឬសេវាដើម្បីធ្វើការពិភាក្សាពីបញ្ហារបស់លោកអ្នក (Date(s) you contacted the business/service provider to discuss your concerns) លើកទី១ (First time) ថ្ងៃទី (Day)......ខែ (Month)......... ឆ្នាំ (Year)............ លើកទី២ (Second time) ថ្ងៃទី (Day)......ខែ (Month)......... ឆ្នាំ (Year) ....
តើលោកអ្នកធ្វើការទំនាក់ទំនងទៅកាន់អ្នកផ្គត់ផ្គង់ទំនិញ ឬសេវាដោយវិធីណា (By what method did you contact the business/service provider?) ☐ ទូរស័ព្ទ (Phone) ☐ សំបុត្រ (Letter) ☐ ផ្សេងៗ (Others) ....
តើលោកអ្នកធ្លាប់ដាក់ពាក្យបណ្តឹងដែរឬទេ ? (Have you filed a lawsuit ?) ☐ ធ្លាប់ (Yes) ☐ មិនធ្លាប់ (No)
តើលោកអ្នកមានមេធាវីឬទេ ? Are you represented by a lawyer? ☐ មាន (Yes) ☐ មិនមាន (No)

សូមរៀបរាប់ពីដំណើររឿងដោយសង្ខេបអំពីបញ្ហា ឬពាក្យបណ្តឹងដែលលោកអ្នកមាន៖
(In a brief statement, please describe the concern or complaint that you have, beginning with the date of the first contact to the present.)

ឯកសារយោង (Reference)	វិក្កយបត្រ រូបភាព ឬភស្តុតាងផ្សេងៗ (Invoice, pictures or other evidences) ....

ការអនុញ្ញាត (AUTHORISATION)
ខ្ញុំបាទ/នាងខ្ញុំ ☐ យល់ព្រម (I do) ☐ មិនយល់ព្រម (I do not) ឱ្យបញ្ជូនសេចក្តីចម្លងនៃពាក្យបណ្តឹង និងឯកសារពាក់ព័ន្ធទៅបុគ្គលដែលខ្ញុំបានប្តឹង ឬស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធ ក្នុងគោលបំណងចាំបាច់សម្រាប់ការផ្សះផ្សារ ការស៊ើបអង្កេត ឬការអនុវត្តនីតិវិធីច្បាប់នានា (Agree with you for sending a copy of my complaint and related document to the business I am complaining about or to any other relevant institutions necessary for the purpose of mediation, investigation or law enforcement.)

ខ្ញុំសូមទទួលស្គាល់ថា រាល់ព័ត៌មានទាំងអស់ដែលខ្ញុំផ្តល់ជូនក្នុងពាក្យបណ្តឹងនេះនឹងត្រូវកត់ត្រាជាសាធារណៈ ហើយមិនត្រូវបានចាត់ទុកជាការសម្ងាត់ឡើយ (I acknowledge that I am aware that all information provided in my complaint is a matter of public record and it is not considered confidential.)

ខ្ញុំសូមធានាអះអាងថា រាល់ព័ត៌មានទាំងអស់ដែលខ្ញុំបានផ្តល់ជូនក្នុងពាក្យបណ្តឹងនេះពិតជាត្រឹមត្រូវប្រាកដមែន។ (I confirm that all the information provided in my complaint is true.)

ឈ្មោះម្ចាស់បណ្តឹង (Name of complainant) ....

កាលបរិច្ឆេទ (Date) ថ្ងៃទី (Day)................ខែ (Month)..................ឆ្នាំ (Year)................

ហត្ថលេខា (Signature) ....

សម្រាប់មន្ត្រីមានសមត្ថកិច្ច **FOR COMPETENT OFFICIAL ONLY**	លេខបណ្តឹង (Complaint Number) ....
ឈ្មោះមន្ត្រីទទួលពាក្យបណ្តឹង (Name of Official Receiving the Complaint)..	ហត្ថលេខា (Signature) ....
កាលបរិច្ឆេទនៃការទទួលពាក្យបណ្តឹង (Date of Receiving Complaint): ថ្ងៃទី (Day)............ខែ (Month)..............ឆ្នាំ (Year)................	
កាលបរិច្ឆេទនៃការបញ្ចូលក្នុងទិន្នន័យ (Date of entering in Database) ថ្ងៃទី (Day)..............ខែ (Month)..............ឆ្នាំ (Year)...............	
ប្រភេទនៃពាក្យបណ្តឹង (Type of Complaint): ☐ កិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ (Consumer Protection) ☐ កិច្ចការហាឡាល (Halal) ☐ កិច្ចការប្រកួតប្រជែង (Competition) ☐ ផ្សេងៗ (Others)	
កាលបរិច្ឆេទដែលបានពិនិត្យដោយប្រធានការិយាល័យ (Date reviewed by Chief Of Bureau) ថ្ងៃទី (Date).......... ខែ (Month).....................ឆ្នាំ (Year)............	

កំណត់បង្ហាញរបស់មន្ត្រីអង្កេតទទួលបន្ទុក (Responsible Investigating Official)

____

____

____

____

____

____

____

ហត្ថលេខារបស់មន្ត្រីស៊ើបអង្កេតទទួលបន្ទុក
(Sign by Responsible Inverstigating Official)

....

ឧបសម្ព័ន្ធទី៦

ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា
ជាតិ សាសនា ព្រះមហាក្សត្រ

ធ្វើឡើងវិញ

ទម្រង់ពាក្យបណ្តឹងតវ៉ា
(Complaint Form)
សម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់ (For Consumer)

គោត្តនាម និងនាម ៖.................................... អក្សរពុម្ពឡាតាំង ៖..ភេទ៖..........
មុខរបរ ៖...តួនាទី ៖..
អាសយដ្ឋាន ៖...
អ៊ីម៉ែល ៖... លេខទូរស័ព្ទ ៖..

១.តើជាបណ្តឹងតវ៉ាលើកដំបូង ឬដំណើរការបន្ត

ដំបូង☐ បន្ត ☐ បើបន្តសូមបញ្ជាក់ប្រាប់ឬភ្ជាប់នូវឯកសារនៃពាក្យបណ្តឹងតវ៉ាដែលមានពីលើកមុន

២.ចូរបញ្ជាក់ប្រាប់ឈ្មោះប្រតិបត្តិករផ្តល់សេវាទូរគមនាគមន៍ដែលអ្នកប្តឹងតវ៉ា:

....

៣.តើកន្លងមកបញ្ហានេះធ្លាប់បានពិភាក្សាដោះស្រាយហើយឬនៅ?

ធ្លាប់☐ មិនធ្លាប់ ☐- បើធ្លាប់សូមភ្ជាប់ឯកសារទាំងនោះមកជាមួយផង

៤. ប្រភេទអ្នកប្រើប្រាស់

ក. អ្នកប្រើប្រាស់សេវាទូរគមនាគមន៍ផ្ទាល់ខ្លួន ☐

ខ. អតិថិជន ឬក្រុមហ៊ុនដែលមានវិក្កយបត្របង់ថ្លៃសេវាប្រចាំខែ ☐

៥. តើបច្ចុប្បន្នការប្តឹងតវ៉ានេះធ្លាប់បានផ្ញើទៅកន្លែងផ្សេងទៀតដែរឬទេ?

ធ្លាប់ ☐ មិនធ្លាប់ ☐- បើធ្លាប់សូមភ្ជាប់ឯកសារទាំងនោះមកជាមួយ

៦. ព័ត៌មានលម្អិតស្តីពីសេវាដែលអ្នកចង់ប្តឹងតវ៉ា (ប្រសិនបើមានសូមភ្ជាប់មកជាមួយនូវឯកសារដែលពាក់ព័ន្ធនានា ដូចជាឯកសារយោង កិច្ចសន្យា កិច្ចព្រមព្រៀងជាដើម)

....
....
....
....
....
....
....
....

៧.សំណូមពរ...

....

....

....

....

៨. ខ្ញុំបាទ/នាងខ្ញុំសូមអះអាងថាជាការពិតនូវរាល់ព័ត៌មានដែលបានរៀបរាប់ខាងលើ ។

កាលបរិច្ឆេទ៖ ..../............/..........................

ហត្ថលេខា ៖ ....

ឈ្មោះ ៖ ....

បញ្ជាក់៖ សូមផ្ញើមកនិយ័តករទូរគមនាគមន៍កម្ពុជា តាមៈ

E-mail : complaint@trc.gov.kh ឬ

អាសយដ្ឋានៈ វិថីលេខ ១០២ សង្កាត់វត្តភ្នំ ខណ្ឌដូនពេញ រាជធានីភ្នំពេញ