

**PEMBERITAHUAN PERTANYAAN****DEWAN RAKYAT, MALAYSIA****PERTANYAAN : LISAN****DARIPADA : TUAN JULIAN TAN KOK PING [ STAMPIN ]****TARIKH : 12 MAC 2015 (KHAMIS)**

**TUAN JULIAN TAN KOK PING [ STAMPIN ]** minta **MENTERI PERDAGANGAN DALAM NEGERI, KOPERASI DAN KEPENGGUNAAN** menyatakan adakah tindakan dikenakan terhadap syarikat yang mengoperasi laman web *www.MyDeal.com.my* serta *www.Ensogo.com.my* ataupun syarikat yang beroperasi seumpama, setelah banyak aduan dibuat terhadap penipuan syarikat tersebut terhadap pembeli yang jelas melanggar hak-hak pengguna. Apakah tindakan mahupun langkah yang sedia ada Kerajaan dalam membanteras "*Modern Scam*" ini daripada semakin berleluasa.

**JAWAPAN:**

**Tuan Yang Di-Pertua,**

Kementerian saya bertanggungjawab ke atas aspek perundangan untuk mengawalselia aktiviti perdagangan elektronik dalam mewujudkan satu prasarana yang kondusif dan pada masa yang sama melindungi kepentingan pengguna. Ini adalah kerana salah satu faktor untuk memastikan kejayaan perdagangan elektronik adalah keyakinan pengguna dalam menjalankan transaksi melalui internet.

Dalam hubungan ini, di bawah seliaan Kementerian, **Akta Perdagangan Elektronik 2006** yang diperkenalkan untuk mengiktiraf undang-undang bagi transaksi secara elektronik. Selanjutnya, **Peraturan-Peraturan Pelindungan Pengguna (Urus Niaga Perdagangan Elektronik) 2012** di bawah Akta Perlindungan Pengguna 1999 diperkenalkan untuk memberikan ketelusan dalam urusan perdagangan elektronik dan pada masa yang sama meningkatkan keyakinan pengguna.

**Tuan Yang Di-Pertua,**

Sehubungan dengan ini, Kementerian berusaha dan mengambil beberapa tindakan bagi memastikan perdagangan elektronik mematuhi peraturan dan undang-undang berkaitan, antaranya:

**1. Program Advokasi**

Lanjutan daripada kedua-dua Akta dan Peraturan ini, Kementerian telah mengkhususkan pelaksanaan advokasi kesedaran dan pematuhan bagi peraturan dan panduan menjalankan transaksi *online*.

23

Sehingga kini, sebanyak 10 sesi advokasi telah dijalankan di beberapa lokasi terpilih di Malaysia dan telah dihadiri oleh sekurang-kurangnya seramai 2,300 daripada pihak industri perdagangan dan perkhidmatan, persatuan pengguna, pertubuhan bukan Kerajaan dan golongan belia.

Di samping itu, Kementerian telah menerbitkan buku "Panduan Dalam Menjalankan Transaksi Elektronik Untuk Pengguna" yang telah diedarkan kepada orang ramai serta dimuat naik di laman web Kementerian saya sebagai sumber rujukan kepada pengguna.

## 2. Platform Aduan

Kementerian telah menyediakan platform kepada pengguna di mana sekiranya berhadapan dengan situasi peniaga yang menipu, pengguna boleh melaporkannya kepada KPDNKK.

Merujuk kepada kedua - dua laman web berkenaan, mydeal.com.my dan ensogo.my adalah dua (2) tapak pasar atas talian (*online marketplace*) dalam negara. Daripada tahun 2012 sehingga Januari 2015, Kementerian telah menerima 101 aduan terhadap syarikat MyDeal.com manakala sehingga Februari 2015 terdapat lapan (8) aduan terhadap Ensogo.com.my.

Aduan pengguna adalah berkaitan:

- a) wang tidak dikembalikan;
- b) barangan tidak sampai;
- c) barangan berbeza dari yang dipesan; dan

d) barang yang dibeli kehabisan stok.

Berasaskan aduan tersebut, Kementerian telah menjalankan naziran dan siasatan terhadap aduan-aduan ke atas peniaga *online*. Hasil siasatan terhadap aduan-aduan tersebut adalah seperti berikut:

- a) peniaga *online* yang diadu secara proaktif bersetuju untuk menguruskan dan menyelesaikan aduan secara sendiri dengan pihak pengadu;
- b) pembeli dinasihati untuk memfailkan tuntutan terhadap peniaga *online* di Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia; dan
- c) bagi kes-kes yang berada di luar bidang kuasa KPDNKK, telah dirujuk kepada Kementerian dan agensi berkaitan seperti Jabatan Siasatan Jenayah Komersil, Polis Diraja Malaysia, Kementerian Pelancongan, Kementerian Kesihatan dan Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia untuk tindakan susulan.

Tuan Yang Di-Pertua,

**3. Mengadakan kerjasama bersama industri e-commerce dan agensi Kerajaan**

Kementerian juga telah mengambil beberapa pendekatan bersama pihak industri untuk membanteras gejala yang dibangkitkan. Antaranya adalah:

- a) Menggalakkan penggunaan *Malaysia Trustmark* bagi semua laman web yang menjalankan transaksi perniagaan yang mendatangkan keuntungan kewangan atas talian.

- 25
- b) Pemantauan atas talian ke atas laman-laman web yang bermotifkan perniagaan untuk memastikan ia mematuhi undang-undang yang dikuatkuasakan oleh Kerajaan.
  - c) Meminta kerjasama pentadbir tapak pasar atas talian (*online marketplace operator*) supaya meletakkan Notis Amaran di dalam tapak pasar mereka kepada pengguna supaya berhati-hati apabila melaksanakan urusan dengan peniaga.
  - d) Meminta pentadbir tapak pasar atas talian (*online marketplace operator*) menyenarai hitamkan mana-mana peniaga yang pernah terlibat dengan penipuan.
  - e) Menutup laman web yang melanggar undang-undang dengan menggunakan peruntukan Seksyen 263 Akta Komunikasi dan Multimedia 1998.

Pada masa yang sama, Kementerian sentiasa bekerjasama dengan Polis Diraja Malaysia, Bank Negara Malaysia, Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia, CyberSecurity Malaysia, SME Corporation Malaysia dan Multimedia Development Corporation bagi mewujudkan satu eko sistem perdagangan elektronik yang berdaya mampan dan melindungi kepentingan pengguna.