

**PEMBERITAHUAN PERTANYAAN
DEWAN RAKYAT, MALAYSIA**

PERTANYAAN : LISAN
DARIPADA : DR. NOOR AZMI BIN GHAZALI
[BAGAN SERAI]
TARIKH : 21.05.2015 (KHAMIS)

DR. NOOR AZMI BIN GHAZALI [BAGAN SERAI] minta MENTERI PERDAGANGAN DALAM NEGERI, KOPERASI DAN KEPENGGUNAAN menyatakan berapakah jumlah keseluruhan aduan yang diterima berhubung dengan pelaksanaan GST pada awal April yang lalu. Dan daripada jumlah tersebut, berapakah aduan yang belum atau sedang dan telah diproses untuk diambil tindakan selanjutnya.

JAWAPAN:

Tuan Yang Di-Pertua,

Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK) telah menyediakan beberapa medium penyaluran aduan yang boleh digunakan oleh pengguna bagi mengemukakan aduan berkaitan pelaksanaan GST. Orang ramai boleh menyalurkan sebarang aduan berkaitan isu kepenggunaan melalui kaedah berikut :

- Talian Hotline KPDNKK : 1 800 886 800;
- Sistem e-Aduan : <http://e-aduan.kpdnkk.gov.my>;
- Emel di alamat e-aduan@kpdnkk.gov.my;
- Hadir sendiri ke KPDNKK atau semua Pejabat Negeri dan Cawangan di seluruh negara;
- Aplikasi Ez-ADU yang boleh dimuat turun melalui telefon pintar (*smartphone*);
- MyKira GST; dan
- Media sosial iaitu *Twitter* dan *Facebook*.

Untuk makluman Dewan yang mulia, semenjak GST diperkenalkan pada 1 April 2015 lalu, Kementerian telah menerima sebanyak **5,658 aduan dari pengguna sehingga 7 Mei 2015**. Daripada jumlah tersebut, sebanyak **1,389 aduan** adalah berkaitan caj GST 6% ke atas kad tambah nilai telefon, **2,848 aduan** berkaitan kenaikan harga barangan dan perkhidmatan, **673 aduan** mengenai tiada nombor ID

GST dipaparkan pada resit, **502 aduan** mengenai caj perkhidmatan dan selebihnya adalah lain-lain isu berkaitan GST.

Berdasarkan jumlah aduan tersebut, **3,293 aduan** telah diselesaikan, **406 aduan** sedang dalam siasatan, **1,616 aduan** merupakan aduan agensi lain, **73 aduan** merupakan pertanyaan, **3 aduan** dirujuk kepada Tuntutan Tribunal Pengguna Malaysia (TTPM), **139 aduan** mempunyai maklumat yang tidak lengkap dan **128 aduan** adalah aduan yang tidak berdasar.