

NO. SOALAN : 52

**PEMBERITAHUAN PERTANYAAN
DEWAN RAKYAT, MALAYSIA**

PERTANYAAN : LISAN
DARIPADA : DATUK HAJI DATU NASRUN BIN DATU MANSUR [SILAM]
TARIKH : 10.06.2015 (RABU)

DATUK HAJI DATU NASRUN BIN DATU MANSUR [SILAM] minta **MENTERI PERDAGANGAN DALAM NEGERI, KOPERASI DAN KEPENGGUNAAN** menyatakan melalui Akta Pelindungan Pengguna 1999 (APP 1999) sejauh manakah akta ini boleh melindungi pengguna yang berurusan melalui pembelian Internet. Memandangkan terdapat banyak peniaga internet yang gagal memberi kepuasan kepada pengguna di Malaysia.

JAWAPAN:

Tuan Yang Di-Pertua,

Pengguna yang membeli melalui internet turut mempunyai hak dan mendapat perlindungan di bawah Akta Pelindungan Pengguna (APP) 1999 yang sama sepertimana pengguna yang membeli di premis fizikal. Ini bermakna sekiranya pembeli menerima barang lain daripada apa yang dibeli olehnya di dalam internet atau tidak langsung menerima barang tersebut, tindakan boleh diambil terhadap peniaga-peniaga dalam talian (*online*) di bawah Akta ini.

Tambahan lagi dengan mengambil kira ciri pembelian melalui internet, Kementerian telah memperkenalkan satu Peraturan di bawah Akta Pelindungan Pengguna 1999 iaitu **Peraturan-Peraturan Pelindungan Pengguna (Urus Niaga Perdagangan Elektronik) 2012**.

Peraturan-Peraturan Pelindungan Pengguna (Urus Niaga Perdagangan Elektronik) 2012 ini digubal untuk memberikan ketelusan dalam urusan perdagangan elektronik dan pada masa yang sama meningkatkan keyakinan pengguna.

Peraturan ini yang telah berkuatkuasa pada 1 Julai 2013, mewajibkan peniaga *online* untuk memaparkan maklumat-maklumat di laman web mereka seperti berikut:

- (i) Nama –individu/perniagaan/syarikat;
- (ii) Nombor pendaftaran perniagaan/syarikat - peniaga *online* di Semenanjung Malaysia dimestikan berdaftar dengan Syarikat Suruhanjaya Malaysia (SSM) di bawah Akta

Pendaftaran Perniagaan 1956 (bagi individu dan perkongsian) dan Akta Syarikat 1965 (bagi syarikat);

- (iii) Emel dan no.telefon atau alamat peniaga;
- (iv) Ciri utama barangan;
- (v) Harga, termasuk kos penghantaran;
- (vi) Kaedah pembayaran;
- (vii) Terma dan syarat; dan
- (viii) Anggaran masa penghantaran.

Peraturan ini turut mewajibkan pengendali pasar dalam talian (*online marketplace operator*) untuk menyimpan dan menyenggara rekod nama, nombor telefon dan alamat peniaga *online* yang menggunakan platform mereka untuk berniaga bagi tempoh dua (2) tahun.

Tuan Yang Di-Pertua,

Bagi mana-mana pembeli yang mendapati diri mereka ditipu semasa membuat pembelian di internet, Akta Pelindungan Pengguna 1999 telah memberikan kuasa kepada Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia di bawah Kementerian ini untuk mendengar tuntutan di bawah RM25,000. Bagi tahun ini sehingga 30 April 2015 sebanyak 42 kes telah difailkan dengan tuntutan sebanyak RM97,604.84. Di samping itu pembeli boleh juga membuat aduan berkaitan penipuan transaksi internet di sistem e-aduan Kementerian bagi membolehkan siasatan dan tindakan diambil terhadap peniaga.

HUKUMAN PENIAGA *ONLINE* YANG TIDAK MEMATUHI

UNDANG-UNDANG

Peniaga *online* yang disabitkan kesalahan menipu pelanggan sama ada mengenai maklumat, barangan, harga dan lain-lain boleh dikenakan tindakan.

a) Di bawah Peraturan-Peraturan Pelindungan Pengguna (Urus Niaga Perdagangan Elektronik) 2012:

Peniaga *online* yang disabitkan kesalahan tidak mematuhi peruntukan di bawah Peraturan ini boleh dikenakan tindakan di bawah seksyen 145 Akta Pelindungan Pengguna 1999:

Bil.	Hukuman	Individu	Pertubuhan Perbadanan
1.	Kesalahan pertama	Denda tidak lebih RM50,000 atau penjara tidak lebih 3 tahun atau kedua-duanya.	Denda tidak lebih RM100,000.
2.	Kesalahan kedua dan berikutnya	Denda tidak lebih RM100,000 atau penjara tidak lebih 5 tahun atau kedua-duanya.	Denda tidak lebih RM200,000.

Nota tambahan: Peraturan-Peraturan Pelindungan Pengguna (Urus Niaga Perdagangan Elektronik) 2012 tidak menyatakan sebarang penalti ke atas kesalahan, maka rujukan dibuat kepada Akta ibu (Akta

Pelindungan Pengguna 1999), iaitu penalti am di bawah seksyen 145 Akta Pelindungan Pengguna 1999.

b) Di bawah Akta Pelindungan Pengguna 1999:

Selain itu, tindakan juga boleh diambil di bawah seksyen 25 Akta Pelindungan Pengguna 1999 ke atas penjual *online* yang menipu. Sebagai contoh iaitu dari segi memberikan maklumat palsu berkaitan deskripsi barang dan perkhidmatan:

Bil.	Hukuman	Individu	Pertubuhan Perbadanan
1.	Kesalahan pertama	Denda tidak lebih RM100,000 atau penjara tidak lebih 3 tahun atau kedua-duanya.	Denda tidak lebih RM250,000.
2.	Kesalahan kedua dan berikutnya	Denda tidak lebih RM250,000 atau penjara tidak lebih 6 tahun atau kedua-duanya.	Denda tidak lebih RM500,000.