

PEMBERITAHUAN PERTANYAAN LISAN DEWAN RAKYAT
MESYUARAT KEDUA, PENGGAL KEDUA,
PARLIMEN KEEMPAT BELAS

PERTANYAAN : LISAN

**DARIPADA : DATUK HALIMAH BINTI MOHAMED SADIQUE
[KOTA TINGGI]**

TARIKH : 9.7.2019 (SELASA)

SOALAN NO. 89

minta **MENTERI PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN HAL EHWAL PENGGUNA** menyatakan apakah status pelaksanaan kempen pengguna bijak yang pernah suatu ketika dahulu dipromosikan oleh kementerian dan apakah mekanisme baharu bagi melahirkan pengguna yang bijak dan tahu akan hak-hak mereka terutamanya dengan peredaran arus "*Global Internet of Things (IoT)*" dan pembelian atas talian bagi mengelakkan mereka ditipu dan dianiaya.

JAWAPAN

Yang Di-Pertua,

Kementerian tidak lagi meneruskan kempen pengguna bijak melalui kaedah *roadshow*. Walau bagaimanapun, mekanisme pelaksanaannya dipinda bersesuaian dengan peredaran waktu dan perkembangan teknologi dari semasa ke semasa. Sememangnya menjadi agenda utama Kementerian untuk melahirkan pengguna bijak dan berdaya upaya bagi memastikan persekitaran perniagaan dan perdagangan yang seimbang serta memperkukuhkan kefahaman pengguna terhadap hak-hak mereka sebagai pengguna.

Bagi melahirkan pengguna yang bijak, Kementerian telah memfokuskan penerapan pendidikan kepenggunaan yang lebih interaktif kepada generasi muda khususnya pelajar sekolah menengah dan mahasiswa di universiti dalam membentuk generasi pengguna muda yang berilmu, bijak dan bertanggungjawab. Pendekatan pembelajaran ini merupakan inisiatif yang lebih baik dalam menyebarkan maklumat kepenggunaan kepada generasi muda sekaligus mampu untuk dikongsi bersama rakan, warga sekolah, ahli keluarga dan masyarakat setempat.

Kementerian dengan kerjasama Kementerian Pendidikan Malaysia telah menubuhkan Gerakan Pengguna Siswa (GPS) dan Kelab Pengguna Sekolah (KPS) sebagai usaha membudayakan amalan kepenggunaan dalam kalangan generasi muda. Kementerian juga telah membangunkan modul kepenggunaan untuk melengkapkan generasi muda khususnya ahli-ahli KPS dan GPS dengan pengetahuan asas kepenggunaan. Modul ini meliputi 4 bahagian utama iaitu alam sekitar dan kelestarian, pengurusan makanan, pengurusan kewangan dan perlindungan pengguna.

Penglibatan Badan Bukan Kerajaan (NGO) Kepenggunaan juga adalah amat penting dalam aspek pendidikan kepenggunaan yang berperanan sebagai penyampai maklumat seperti hak-hak pengguna, berbelanja secara berhemah mengikut kemampuan dan keperluan bagi menangani peningkatan kos sara hidup, kelestarian alam sekitar dan elemen perlindungan pengguna bagi mengelakkan pengguna menjadi mangsa penipuan dalam perniagaan terutamanya melalui perniagaan atas talian. Selain itu juga, mereka turut membantu Kerajaan dalam memberikan penjelasan kepada orang ramai berkaitan dasar-dasar Kerajaan.

Kementerian sentiasa mengalu-alukan penglibatan orang ramai yang sebahagiannya merupakan ahli Rakan KPDNHEP untuk menjadi “mata dan telinga” kementerian dalam memantau sebarang salah laku oleh pihak peniaga sama ada secara fizikal mahu pun atas talian dengan menyalurkan aduan melalui pelbagai saluran yang telah disediakan oleh kementerian.

Kementerian juga aktif melaksanakan aktiviti penyampaian dan penyebaran maklumat kepenggunaan melalui platform media baharu yang memberikan pelbagai tips kepada pengguna terutamanya tips membuat pembelian atas talian kerana trend penerimaan aduan menunjukkan bahawa aduan berkaitan transaksi atas talian telah menunjukkan peningkatan yang signifikan pada tahun 2018 iaitu peningkatan sebanyak 42.1% berbanding tahun 2017. Ini menunjukkan berlakunya peningkatan penipuan semasa pengguna menjalankan urusan niaga atas talian.

Selaras dengan trend peningkatan tersebut, kementerian telah melaksanakan pelbagai inisiatif advokasi secara digital bagi mewujudkan satu ekosistem perdagangan elektronik yang berdaya mampan dan melindungi kepentingan pengguna serta meningkatkan keyakinan pengguna untuk melakukan aktiviti pembelian secara atas talian. Lima (5) inisiatif yang dilaksanakan oleh kementerian adalah seperti berikut:

- a) penghasilan infografik digital berkaitan panduan yang perlu diketahui oleh pengguna dalam menjalankan transaksi atas talian yang dimuat naik melalui media sosial kementerian seperti *Facebook* dan *Instagram* rasmi kementerian. Bagi mendapatkan capaian yang lebih luas, infografik digital ini turut dipanjangkan kepada agensi Kerajaan, industri dan juga badan bukan Kerajaan bagi membantu kementerian menghebahkan serta membuat perkongsian di platform media sosial mereka;
- b) selain itu, bagi membantu serta mendidik pengguna mengenai tatacara yang betul sebelum membuat pembelian secara atas talian, kementerian telah menerbitkan Buku Panduan Menjalankan Transaksi Elektronik Untuk Pengguna sebagai sumber rujukan kepada pengguna;
- c) melaksanakan kaji selidik untuk mengukur tahap kesedaran pengguna atas talian mengenai hak-hak pengguna e-dagang di Malaysia yang melibatkan seramai 5,016 orang responden daripada kalangan penjawat awam, orang ramai, industri serta juga siswazah pengajian tinggi awam dan swasta. Kaji selidik yang dilaksanakan

juga adalah untuk menilai tahap kesedaran rakyat Malaysia berkaitan kaedah dan saluran perlindungan pengguna yang disediakan oleh kementerian. Melalui kaji selidik ini didapati bahawa 80% pengguna kini lebih mengetahui dan sedar akan hak mereka sebagai pengguna;

d) inisiatif lain yang turut dilaksanakan oleh kementerian melalui Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM) adalah dengan memperkenalkan SSM BizTrust kepada peniaga atas talian. SSM BizTrust diperkenalkan untuk membantu peniaga dalam meningkatkan kepercayaan dan keyakinan pengguna menjalankan transaksi atas talian dengan lebih selamat. Kementerian melalui program advokasinya sentiasa menggalakkan pengguna untuk membeli daripada laman web yang boleh dipercayai dan yang mempunyai tanda percaya seperti BizTrust dalam bentuk pensijilan digital. Inisiatif ini bukan sahaja dapat membantu memberi keyakinan kepada pengguna untuk menjalankan transaksi atas talian, malah mampu membendung pengguna daripada menjadi mangsa penipuan pembelian atas talian; dan

e) Kementerian juga telah menerbitkan buku “Panduan Menjalankan Perniagaan e-Dagang Untuk Peniaga (PP Online)” sebagai rujukan dan panduan kepada peniaga dalam talian. Panduan ini merangkumi undang-undang yang perlu dipatuhi oleh peniaga dalam talian, tips bagi memulakan perniagaan atas talian dan juga maklumat-maklumat umum yang berkaitan dengan perniagaan atas talian. Panduan yang akan disediakan ini bukan sahaja sebagai sumber rujukan kepada peniaga malah boleh dijadikan rujukan kepada pengguna sebagai senarai semak yang perlu ada pada peniaga atas talian tersebut.

Sekian, terima kasih.