

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

PERTANYAAN : LISAN

**DARIPADA : DATO' SRI ISMAIL SABRI BIN YAAKOB
[BERA]**

TARIKH : 9.10.2019 (RABU)

SOALAN

minta **MENTERI PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN HAL EHWAL PENGGUNA** menyatakan berapa peratuskah kadar peningkatan kesedaran pengguna dalam menggunakan hak masing-masing sebagai pengguna dan apakah tindakan yang dilakukan bagi meningkatkan kesedaran mereka tersebut.

JAWAPAN

Yang di Pertua,

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.

Berdasarkan jumlah aduan pengguna yang telah diterima oleh kementerian, bermula pada tahun 2015, ianya telah menunjukkan trend peningkatan dari tahun ke tahun di mana purata aduan yang diterima pada setiap tahun mencecah lebih 20 ribu aduan. Trend ini menunjukkan bahawa rakyat semakin sedar untuk menggunakan hak mereka sebagai pengguna dengan menyalurkan sebarang salah laku oleh peniaga kepada pihak kementerian. Begitu juga dengan jumlah pemfailan tuntutan

NO. SOALAN : 8

melalui Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM) yang juga telah menunjukkan trend peningkatan mulai pada tahun 2011 hingga 2018 dengan purata pada setiap tahun mencecah sebanyak 6,835 pemfailan tuntutan. Manakala pemfailan tuntutan dari Januari 2019 sehingga 30 September 2019 sebanyak 3,890.

Sebagai makluman semua, kementerian telah menyediakan 9 saluran aduan bagi memudahkan rakyat mengemukakan aduan mereka kepada kementerian termasuklah Portal e-Aduan, aplikasi Ez ADU, aplikasi WhatsApp, emel, talian *hotline* dan sebagainya. Tiga saluran tertinggi yang sering digunakan oleh rakyat adalah Portal e-Aduan, aplikasi Ez ADU dan aplikasi WhatsApp.

Selian itu, 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

NO. SOALAN : 8

elemen perlindungan pengguna bagi mengelakkan pengguna menjadi mangsa penipuan dalam perniagaan. Selain itu juga, mereka turut membantu Kerajaan dalam memberikan penjelasan kepada orang ramai berkaitan dasar-dasar Kerajaan.

Selain itu juga, kementerian juga aktif melaksanakan aktiviti penyampaian dan penyebaran maklumat kepenggunaan melalui platform media baharu seperti media sosial yang memberikan pelbagai tips kepada pengguna dalam membuat sebarang transaksi pembelian barang dan perkhidmatan terutamanya transaksi atas talian yang menjadi trend pembelian pada masa kini.

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.