

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

PERTANYAAN : LISAN

DARIPADA : DATO' HAJI MOHD. SALIM SHARIF [JEMPOL]

TARIKH : 14.7.2020 (SELASA)

SOALAN

DATO' HAJI MOHD. SHARIF [JEMPOL] minta **MENTERI PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN HAL EHWAL PENGGUNA** menyatakan : -

- (a) kaedah pemantauan yang dibuat terhadap peniaga atas talian di medium media sosial yang gagal mempamerkan harga barangan serta perkhidmatan; dan
- (b) Statistik terkini peniaga atas talian yang telah diambil tindakan akibat kesalahan tersebut mengikut pecahan medium media sosial.

JAWAPAN

Yang di-Pertua,

Kementerian melalui Bahagian Penguat Kuasa sentiasa menjalankan pemeriksaan ke atas pengendali pasar dalam talian untuk memastikan pematuhan kepada peruntukan perundangan yang dikuatkuasakan oleh KPDNHEP. Sehubungan itu, kementerian telah mengambil langkah-langkah berikut:

- i. Menjalankan pemantauan ke atas pengendali pasar dalam talian supaya mematuhi peruntukan di bawah Peraturan-peraturan Perlindungan Pengguna (Urus Niaga Perdagangan Elektronik) 2012 di bawah Akta Perlindungan Pengguna 1999. Pengendali pasar dalam talian diwajibkan untuk memaparkan di laman web mereka maklumat-maklumat seperti berikut:
 - a) Nama individu/perniagaan/syarikat;
 - b) Nombor pendaftaran perniagaan/syarikat;
 - c) Alamat Emel dan no.telefon atau alamat peniaga melalui tapak web atau pasar dalam talian;
 - d) Perihal tentang ciri utama barang dan perkhidmatan itu;
 - e) Harga penuh barang atau perkhidmatan, termasuklah kos pengangkutan, cukai dan apa-apa kos lain;
 - f) Kaedah pembayaran;
 - g) Terma-terma dan syarat-syarat; dan
 - h) Anggaran masa penghantaran barang atau perkhidmatan kepada pembeli.
- ii. Menjalankan pemeriksaan di premis pengendali pasar dalam talian supaya mereka mematuhi peraturan-peraturan yang ditetapkan seperti mempamerkan harga barangan atau perkhidmatan, penyimpanan dan penyenggaraan rekod nama, nombor telefon dan alamat peniaga *online* yang berniaga di platform mereka untuk tempoh dua (2) tahun;

- iii. Menjalinkan kerjasama dengan Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM) bagi menghalang akses laman web (*site blocking*) atau penurunan kandungan (*content removal*) menggunakan peruntukan di bawah Seksyen 263(2) Akta Komunikasi & Multimedia 1998 (AKM 1998) bagi mana-mana laman sesawang perniagaan yang tidak beretika. Dari Januari sehingga Jun 2020, sebanyak 571 penurunan kandungan dan halangan akses terhadap penjual telah dilakukan oleh pihak Kementerian;
- iv. Berkerjasama dengan Pembekal Internet (ISP) dan Syarikat Telekomunikasi (Telcos) bagi mendapatkan maklumat pemilik laman sesawang atau pemilik talian komunikasi yang terlibat dengan penipuan pasar dalam talian; dan
- v. Berkerjasama dengan pengendali tapak pasar dalam talian untuk memberikan pemakluman atau notis amaran di dalam tapak pasar dalam talian mereka untuk memperingatkan pengguna supaya berhati-hati semasa menjalankan pembelian melalui pasar dalam talian.

Sekiranya mana-mana peniaga atas talian gagal mematuhi Peraturan-Peraturan Perlindungan Pengguna (Urusniaga Perdagangan Elektronik) 2012 semasa menawarkan barangan atau perkhidmatan di laman sosial, pengguna boleh melaporkan kepada Kementerian melalui saluran seperti berikut:

- a) Portal e-Aduan : <http://www.eaduan.kpdnhep.gov.my>
- b) Talian Hotline : 1-800-886-800
- c) Hadir sendiri ke pejabat KPDNHEP yang berhampiran
- d) Media sosial melalui Twitter dan Facebook KPDNHEP
- e) Emel di alamat e.aduan@kpdnhep.gov.my
- f) Aplikasi telefon pintar : Ez Adu KPDNHEP
- g) Surat rasmi kepada KPDNHEP
- h) Pusat Arahan Penguatkuasaan (Enforcement Command Centre)
- i) Aplikasi Whatsapp : 019-279 4317

Yang di-Pertua,

Media sosial merupakan salah satu medium urus niaga perdagangan eletronik. Sepanjang tahun 2016 hingga 2020, Kementerian telah menerima 228 aduan yang melibatkan salah laku urusniaga perdagangan eletronik melalui pelbagai platform medium elektronik.

Hasil daripada aduan tersebut, sejumlah 25 tindakan kes telah diambil di bawah Akta Perlindungan Pengguna 1999 seperti berikut ;

- i. Seksyen 13 : Pengiklanan Umpanan – 1 kes
- ii. Seksyen 16 : Menuntut atau menyetujui terima barang tanpa niat untuk membekalkan -19 kes
- iii. Seksyen 140 : Resit – 1 kes
- iv. Peraturan Perlindungan Pengguna (Urus Niaga Perdagangan Elektronik) 2012 – 4 kes

Sekiranya terdapat aduan berkenaan kegagalan peniaga atas talian yang diterima oleh Kementerian, aduan-aduan tersebut akan diteliti untuk dikenalpasti sama ada berlaku kesalahan di bawah bidang kuasa yang dinyatakan untuk diambil tindakan sewajarnya.

Sekian, terima kasih.