

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

---

**PERTANYAAN : LISAN**

**DARIPADA : TUAN SIVAKUMAR VARATHARAJU NAIDU  
[ BATU GAJAH ]**

**TARIKH : 11 NOVEMBER 2020 (RABU)**

**SOALAN**

**TUAN SIVAKUMAR VARATHARAJU NAIDU [ BATU GAJAH ]** minta **MENTERI PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN HAL EHWAL PENGGUNA** menyatakan perkembangan perniagaan atas talian (online business) di negara kita. Apakah mekanisme kawalan dan jaminan-jaminan hak kepenggunaan yang ada untuk memastikan pelanggan tidak tertipu melalui perniagaan atas talian.

**JAWAPAN**

**Yang di-Pertua,**

1. Kementerian sentiasa memantau perkembangan perniagaan dalam talian atau e-dagang terutamanya dalam aspek perlindungan pengguna. Berdasarkan perkembangan semasa, Kementerian mendapati perniagaan dalam talian ini telah berkembang dengan pesat kesan daripada Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) sejak 18 Mac 2020. Berdasarkan rekod Jabatan Perangkaan Malaysia, sebanyak **39.3 peratus peningkatan** telah direkodkan bagi transaksi dalam talian pada bulan Mei 2020 berbanding bulan Mei 2019.

2. Bagi mengawal selia aspek perlindungan pengguna dan memastikan hak-hak pengguna sentiasa terjamin semasa menjalankan transaksi dalam talian, Kementerian telah menyediakan **Peraturan-peraturan Perlindungan Pengguna (Urus Niaga Perdagangan Elektronik) 2012** di bawah **Akta Perlindungan Pengguna 1999 [Akta 599]**. Peraturan ini digubal untuk memberikan ketelusan dalam urusan niaga perdagangan elektronik dan sebagai salah satu langkah bagi mengekang perbuatan penipuan kepada pengguna. Melalui peraturan ini peniaga dalam talian adalah diwajibkan untuk mendedahkan serta memaparkan maklumat mengenai syarikat dan tatacara pembayaran serta pengedaran barangan di laman web atau tapak perniagaan *online* mereka.

3. Selain itu, Kementerian ini melalui Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM) telah memperkenalkan SSM BizTrust dengan tujuan untuk melindungi pengguna dan mengekang aktiviti penipuan oleh peniaga yang menawarkan produk atau perkhidmatan secara dalam talian. Dengan adanya paparan logo SSM BizTrust di sesebuah laman sesawang, pengguna akan lebih berkeyakinan untuk berurusan dengan entiti perniagaan yang menawarkan perkhidmatan atau sekadar berkongsi maklumat di dalam laman sesawang tersebut dan seterusnya membuat transaksi secara dalam talian. Sehingga 30 September 2020, sebanyak **3,988 permohonan pendaftaran SSM BizTrust telah diluluskan.**

4. Selain itu, Kementerian turut melaksanakan penguatkuasaan terhadap laman perniagaan dalam talian dengan menjalankan naziran dan bekerjasama dengan penyedia perkhidmatan dalam talian bagi memantau secara proaktif dan responsif ke atas aktiviti perniagaan *online*. Sehingga September 2020, Kementerian telah menerima 9,116 aduan meliputi kesalahan seperti tidak menerima barangan / perkhidmatan seperti yang ditawarkan, barangan /perkhidmatan yang diterima tidak seperti ditawarkan, kes tuntutan semula pembayaran, iklan mengelirukan dan lain lain kesalahan. Kementerian juga telah mengambil tindakan ke atas syarikat dan individu di mana sebanyak 15 syarikat telah dikenakan tindakan undang-undang sepanjang 2019 sehingga September 2020. Semua tindakan undang-undang yang diambil adalah di bawah Akta Perlindungan Pengguna 1999.

5. Kementerian juga telah mengambil langkah proaktif dengan menerbitkan **Buku Panduan Menjalankan Transaksi Dalam Talian Untuk Pengguna** bagi membolehkan pengguna mendapatkan tips-tips dan tatacara yang betul sebelum membuat pembelian secara dalam talian. Buku ini boleh dimuat turun oleh semua pengguna dari laman sesawang rasmi Kementerian.

6. Bagi memberi kesedaran kepada pengguna, Kementerian juga sentiasa **melaksanakan advokasi secara digital** melalui penghasilan **infografik digital** yang dimuat naik melalui media sosial Kementerian berkaitan garis panduan yang perlu diketahui oleh pengguna dalam menjalankan transaksi dalam talian.

Sekian, terima kasih.