

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

PERTANYAAN : LISAN
DARIPADA : TUAN LUKANISMAN BIN AWANG SAUNI
[SIBUTI]
TARIKH : 26 NOVEMBER 2020 (KHAMIS)

SOALAN

TUAN LUKANISMAN BIN AWANG SAUNI [SIBUTI] minta **MENTERI PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN HAL EHWAL PENGGUNA** menyatakan apakah langkah Kementerian untuk mewujudkan suatu akta bagi melindungi pengguna dalam urus niaga melalui talian digital serta perlindungan data pengguna yang dijual oleh portal perniagaan online.

JAWAPAN

Yang di-Pertua,

1. 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. Justeru, adalah menjadi tanggungjawab Kementerian untuk memastikan perlindungan pengguna khususnya dalam transaksi dalam talian sentiasa terjaga melalui **Peraturan-peraturan Perlindungan Pengguna (Urus Niaga Perdagangan Elektronik) 2012** di bawah **Akta Perlindungan Pengguna 1999 [Akta 599]** dan juga **Kaedah-Kaedah Pendaftaran Perniagaan 1957** di bawah **Akta Pendaftaran Perniagaan 1956**. Peraturan ini digubal untuk memberikan ketelusan dalam urusniaga

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. Sehingga September 2020, Kementerian telah menerima 9,116 aduan meliputi kesalahan-kesalahan seperti tidak menerima barang/perkhidmatan yang ditawarkan, barang/perkhidmatan yang diterima tidak seperti ditawarkan, tuntutan semula pembayaran, iklan mengelirukan dan cetak rompak dalam talian. Semua tindakan kes diambil di bawah peruntukan Akta Perlindungan Pengguna 1999. Kementerian juga proaktif mengambil tindakan ke atas syarikat dan individu di mana sepanjang tahun 2019 sehingga September 2020, sebanyak 15 syarikat telah diambil tindakan atas pelbagai kesalahan.

4. Kementerian ini juga 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.**

5. Sebagai langkah proaktif, Kementerian juga telah menerbitkan **Buku Panduan Menjalankan Transaksi Dalam Talian Untuk Pengguna** yang boleh dimuat turun dari laman sesawang rasmi Kementerian bagi mendapatkan tips-tips dan tatacara yang betul sebelum membuat pembelian secara dalam talian. Ini adalah termasuk saluran-saluran aduan yang boleh digunakan sekiranya terdapat penipuan dalam talian seperti portal e-Aduan KPDNHEP, call centre, e-mel, aplikasi Ez ADU, Pusat Informasi dan Gerakan Strategik (PIGOS), walk-in ke Pejabat KPDNHEP, Whatsapp, surat rasmi dan Bilik Gerakan KPDNHEP negeri.

Sekian, terima kasih.