

# KPDNHEP terima 36.45 peratus aduan belian dalam talian

24,150 kes  
diterima sepanjang  
tempoh PKP  
fasa pertama  
dikuat kuasa

Oleh Luqman Arif Abdul Karim  
luqman.arif@bh.com.my

**Kuala Lumpur:** Isu transaksi dalam talian merangkumi 36.45 peratus daripada keseluruhan aduan yang diterima bagi tempoh antara Mac 2020 hingga Februari lalu, kata Perdana Menteri.

Datuk Seri Ismail Sabri berkata Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna (KPDNHEP) merekodkan 66,255 aduan dalam tempoh kira-kira dua tahun, sejak Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) fasa pertama dikuatkuasakan pada 18 Mac 2020.

Berdasarkan jumlah itu, jelasnya, sebanyak 24,150 aduan berkaitan transaksi dalam talian diterima KPDNHEP.

"Sejumlah besar aduan ini memberi indikasi bahawa melalui perubahan trend pembelian pengguna secara dalam talian, sebilangan besar pengguna menyedari dan memahami akan hak mereka.

"Hal ini kerana mereka menyalurkan aduan kepada Kementerian apabila berlakunya seba-

rang salah laku di pihak peniaga dalam talian.

"Sebagai langkah memperkasakan digitalisasi pengguna, Kementerian membangunkan satu aplikasi telefon pintar yang bertujuan mempelbagaikan platform penyaluran aduan pengguna sekali gus memantapkan lagi inisiatif perlindungan pengguna.

"Aplikasi yang dinamakan ezAdu ini mula dibangunkan pada 2015 dan pada 2021, ia ditransformasi dan ditambah baik bertujuan meningkatkan lagi tahap keberkesanan saluran aduan disediakan KPDNHEP di mana pengadu boleh menyalurkan aduan serta merta melalui telefon pintar masing-masing," katanya berucap pada pelancaran Hari Pengguna Kebangsaan (HPK) 2022, bertemakan 'Digitalisasi Pengguna' semalam.

Yang turut hadir, Menteri Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna, Datuk Seri Alexander Nanta Linggi.

Selari perkembangan pesat e-dagang terutama ketika pandemik, Ismail Sabri meminta rakyat untuk lebih berhati-hati ketika berurusan secara dalam talian.

Bagi mengelak untuk menjadi mangsa penipuan, katanya, pengguna harus menyemak semua maklumat sebelum menjalankan sebarang urusan niaga, termasuk transaksi dalam talian, urusan tawar-menawar dan sebagainya.

"Amalkan juga perkara beri-

kut, seperti mendapatkan maklumat dan khidmat nasihat daripada pegawai KPDNHEP sebelum melakukan sebarang urusan pembelian sekiranya rasa curiga atau tidak pasti.

"Pastikan setiap transaksi urusan niaga mempunyai bukti atau dokumen bertulis seperti resit, invoice, perjanjian untuk memudahkan siasatan serta tindakan selanjutnya.

"Dapatkan maklumat mengenai fungsi, peranan Kementerian dan operasi yang dilaksanakan melalui laman web rasmi, Facebook, Twitter dan risalah-rialah sebagai panduan kepada semua pengguna.

"Laporkan aduan dengan segera menggunakan saluran aduan yang disediakan jika rasa diri anda ditipu oleh mana-mana peniaga," katanya.

Berikutan pelbagai alat berteknologi tinggi di hujung jari mutakhir ini, Ismail Sabri mengaiki semua maklumat berupaya diperoleh dengan mudah, namun ia wajar dimanfaatkan secara lebih berhati-hati, sama ada ketika membuat urusan secara atas talian, penyebaran maklumat dan sebagainya.

Beliau menyuarakan harapan supaya semua pihak dapat menghayati dan mempraktikkan hak masing-masing sebagai pengguna dalam menjalankan urusan niaga seharian.

"Jangan mudah terpedaya dan tertipu dengan helah serta penipuan peniaga yang tidak beretika," katanya.