

**Teks Ucapan Sempena Hari Pengguna Kebangsaan (HPK) 2022 –  
“Digitalisasi Pengguna”**

By : YAB DATO’ SRI ISMAIL SABRI YAAKOB

Date : 26/03/2022

---

**TEKS UCAPAN  
YAB DATO’ SRI ISMAIL SABRI BIN YAAKOB  
PERDANA MENTERI  
SEMPENA**

**HARI PENGGUNA KEBANGSAAN (HPK) 2022 “DIGITALISASI  
PENGGUNA”  
26 MAC 2022 | 4.00 PETANG  
NU SENTRAL MALL, KUALA LUMPUR**

**Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, Salam  
Sejahtera dan Salam Keluarga Malaysia.**

1. Saya mengucapkan tahniah kepada pegawai dan kaki tangan Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna (KPDNHEP) di atas kejayaan menganjurkan Hari Pengguna Kebangsaan (HPK) tahun 2022 pada hari ini.

2. Saya berharap dalam kesibukan meraikan majlis ini, **Prosedur Operasi Standard (SOP)** COVID-19 terus dipatuhi bagi mengekang penularan wabak itu yang masih menjadi ancaman kepada Keluarga Malaysia.

### **Keluarga Malaysia yang dikasihi**

3. HPK telah disambut sejak tahun 2001 yang bermatlamat memperkasakan pengguna supaya menjadi lebih bijak dan berdaya upaya dalam aspek perlindungan pengguna.

4. Tema HPK tahun ini ialah “**Digitalisasi Pengguna**”, sejajar dengan tema Hari Hak-Hak Pengguna Sedunia iaitu fair digital finance.

5. Objektif HPK tahun ini adalah untuk menggalakkan semua pihak melaksanakan tanggungjawab sosial bagi meningkatkan kesedaran berhubung digitalisasi pengguna dalam semua peringkat Keluarga Malaysia.

6. Penganjuran HPK kali ini memberi penekanan kepada perkembangan dan penggunaan teknologi yang telah mengambil alih kaedah urus niaga yang konvensional.

7. Digitalisasi pengguna menjadi alternatif dalam mengadaptasi perubahan gaya hidup norma baharu dan ini dapat dilihat dengan penggunaan medium dalam talian bagi tujuan urus niaga, mesyuarat, malah sesi pembelajaran.

8. Bagi mengurangkan perjumpaan secara fizikal untuk mengekang penularan pandemik COVID-19, **penggunaan sistem seperti QR Pay, Pay wave, dan pembayaran secara online banking** juga menjadi pilihan utama yang dapat mendorong pengguna ke arah pendigitalan yang optimum.

### **Keluarga Malaysia yang dikasihi**

9. Berikutan pelaksanaan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) pada Mac 2020, berlaku perubahan dalam **trend pembelian pengguna** yang memfokuskan kepada urus niaga secara dalam talian.

10. Sehingga akhir bulan lepas, daripada keseluruhan aduan yang diterima kementerian, 36.45 peratus atau 24,150 aduan adalah berkaitan transaksi secara dalam talian.

11. Ini memberi indikasi bahawa **sebilangan besar pengguna menyedari dan memahami hak mereka** dengan menyalurkan aduan apabila berlakunya sebarang salah laku oleh peniaga.

12. Bagi memperkasakan digitalisasi pengguna, Kerajaan telah **membangunkan satu aplikasi telefon pintar** untuk mempelbagaikan platform penyaluran aduan sekaligus memantapkan inisiatif perlindungan pengguna.

13. **Aplikasi yang dinamakan ezAdu** ini dibangunkan pada tahun 2015 dan tahun lepas ia ditambah baik bagi membolehkan pengadu menyalurkan aduan serta merta melalui telefon pintar masing-masing.

### **Keluarga Malaysia yang dikasihi**

14. Saya ingin memberi nasihat kepada pengguna yang berurusan secara dalam talian.

15. Semak semua maklumat sebelum menjalankan sebarang urusan niaga termasuk urusan tawar-menawar dan sebagainya bagi mengelak diri daripada ditipu.

16. Amalkan tip seperti berikut:

a) dapatkan maklumat dan khidmat nasihat daripada pegawai KPDNHEP sebelum melakukan sebarang urusan pembelian sekiranya merasa was-was atau tidak pasti;

b) pastikan setiap transaksi urus niaga mempunyai bukti dan dokumen bertulis seperti resit, invois atau perjanjian untuk memudahkan siasatan dan tindakan selanjutnya;

c) dapatkan maklumat mengenai fungsi, peranan kementerian dan operasi-operasi yang telah dilaksanakan melalui laman web rasmi, Facebook, Twitter dan risalah-risalah sebagai panduan kepada semua pengguna; dan

d) kemuka aduan dengan segera menggunakan saluran aduan yang ada jika merasa diri telah ditipu.

### **Keluarga Malaysia yang dikasihi**

17. Kerajaan ingin melahirkan pengguna yang bijak dan berdaya upaya dan peniaga yang beretika.

18. Justeru pelbagai program kepenggunaan telah dirangka oleh KPDNHEP bagi memperkasakan pengguna terutamanya dalam aspek literasi kewangan, keputusan membeli dan ganti rugi.

19. Saya mengharapkan agar semua pihak dapat menghayati dan mempraktikkan hak-hak anda sebagai seorang pengguna dalam menjalankan urusan niaga seharian.

20. Jangan mudah terpedaya dan tertipu dengan helah dan penipuan peniaga yang tidak beretika.

### **Keluarga Malaysia yang dikasihi**

21. Saya dimaklumkan terdapat booth pameran daripada pelbagai syarikat penyedia perkhidmatan e-wallet, platform perniagaan dalam talian dan juga kepenggunaan Badan Bukan Kerajaan (NGO).

22. Saya berharap agar pameran tersebut dapat dimanfaatkan oleh pengguna bagi mendapatkan maklumat untuk menjadi **pengguna bijak, tahu hak dan berani bertindak.**

23. Akhir kata, saya mengharapkan agar program-program kepenggunaan sebegini dapat terus rancak dilaksanakan bagi memastikan semua maklumat terkini berkaitan kepenggunaan terus sampai kepada semua lapisan rakyat Malaysia.

24. Dengan lafaz **Bismillahirrahmanirrahim**, saya dengan ini merasmikan Hari Pengguna Kebangsaan Tahun 2022.

**Sekian,**

**Wabillahi Taufik Wal Hidayah**

**Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.**

**Copyright of the Prime Minister's Office Official Website**

Source: [Teks Ucapan Sempena Hari Pengguna Kebangsaan \(HPK\) 2022 - "Digitalisasi Pengguna" \(pmo.gov.my\)](#)