

Lesen berniaga dalam talian lindungi hak pengguna

Prof Madya
Dr Khairunesa Isa,
Jabatan Sains Sosial,
Pusat Pengajian
Umum Dan
Kokurikulum,
Universiti Tun
Hussein Onn Malaysia

Inisiatif Kementerian Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna (KPDNHEP) memperkenalkan lesen khas bagi perniagaan dalam talian tepat pada masanya.

Kementerian menerima 11,510 aduan pelbagai masalah berkait urus niaga dalam talian dengan 7,797 membabitkan pengguna tidak menerima barangan dibeli pada 2020.

Statistik turut menunjukkan peningkatan jumlah aduan diterima 5,767 kes antara Januari hingga Mac lalu berbanding 5,415 (2020).

Aduan tertinggi membabitkan kes tidak menerima barang atau perkhidmatan ditawarkan, iaitu 3,870 aduan pada 2021 berbanding 3,589 (2019).

Pelaksanaan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) merancakkan lagi aktiviti jual beli alaf baru itu.

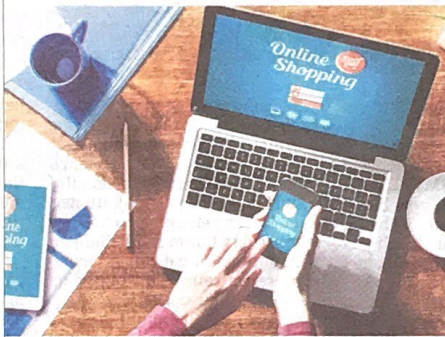
Pembelian dalam talian menunjukkan peningkatan berganda, jumlah peniaga dan jenis perniagaan yang dijalankan bertambah, malah produk dihasilkan lebih bervariasi.

Kewujudan laman web perniagaan seperti cendawan tumbuh selepas hujan. Reka bentuk menarik, informasi produk terkini dan tepat, tidak banyak gangguan iklan, pilihan pelbagai bahasa

serta kaedah pembayaran mudah dan selamat antara pilihan pengguna.

Namun, pelbagai isu kurang enak mula menular di media sosial. Pembeli tidak menerima barangan dibeli, kualiti dan sifat barangan tidak seperti dipamerkan serta harga dijual tidak sama bagi setiap pembeli antara isu dihadapi pembeli.

Sifat kurang beretika sesetengah peniaga menyebabkan tempiasnya terkena kepada peniaga dalam talian lain yang jujur.



Tidak kurang pengguna menjadi mangsa scammer. Menggunakan nama dan nombor telefon kononnya daripada jabatan kerajaan seperti balai polis dan mahkamah untuk menipu pengguna menjadi modus operandi.

Biarpun peringatan sering diberikan, hal itu masih berlaku disebabkan kecuaiannya atau sifat panik pengguna.

Sebanyak 9,686 kes membabitkan nilai lebih RM400 juta direkodkan Jabatan Siasatan Jenayah Komersial, Polis Diraja Malaysia (PDRM) sepanjang Januari hingga 31 Oktober tahun lalu berkaitan penipuan siber dan multimedia.

Daripada jumlah itu, RM 24.7 juta membabitkan kes pembelian dalam talian, manakala RM203 juta kes penipuan telekomunikasi.

Sebagai badan bertanggungjawab menjaga dan melindungi hal ehwal pengguna, KPDNHEP menterjemahkan fungsi dan bidang kuasanya dengan menyediakan beberapa unit seperti Perlindungan Pengguna, Pendidikan Kepenggunaan, Aduan Pengguna dan Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia.

Tribunal Tuntutan Pengguna berfungsi menyediakan forum alternatif kepada mahkamah sivil kepada pengguna membuat tuntutan tebus rugi dengan barang atau perkhidmatan secara murah, mudah dan cepat.