

KENYATAAN MEDIA



KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN KOS SARA HIDUP
No. 13 Persiaran Perdana, Presint 2,
62623 Putrajaya

No. Telefon : 03-8882 5562

No. Fax : 03-8882 5569

PELANCARAN PEREMAJAAN SEMULA SALURAN ADUAN KPDN “ADUAN SURI”

ALOR SETAR, 12 Januari 2023 – YB Senator Puan Hajah Fuziah Binti Salleh, Timbalan Menteri Perdagangan Dalam Negeri dan Kos Sara Hidup (KPDN) telah melancarkan Aduan Suri dan Peremajaan Semula Saluran Aduan Kepenggunaan KPDN bersempena Karnival Jualan Rahmah di Kompleks Belia dan Sukan, Alor Setar, Kedah.

2. Kementerian mengambil langkah untuk melancarkan semula atau *re-promoting* saluran-saluran aduan kepenggunaan sedia ada dengan menambah baik sistem aduan agar lebih mesra pengguna. Peremajaan semula semua platform aduan ini diharap dapat disebar luas manfaatnya kepada seluruh masyarakat Malaysia.

3. Pelancaran pada hari ini berfokuskan kepada suri rumahtangga, yang berurusan dengan pembelian barang “keperluan” secara harian, dan berdepan secara langsung dengan sebarang isu kenaikan harga yang melampau serta kekurangan bekalan. Besar hasrat Kementerian melalui pendekatan baharu ini, para suri rumahtangga dapat menjadi mata dan telinga juga rakan strategik Kementerian dalam memberikan maklumat sahih dari lapangan di seluruh Malaysia. Dengan mempermudah Aduan dibuat oleh Suri Rumahtangga, KPDN berharap secara tidak langsung mereka akan menjadi rakan strategik kementerian secara langsung di lapangan.

4. YB Timbalan Menteri KPDN turut **melancarkan QR Code saluran aduan melalui aplikasi Whatsapp, ADUAN SURI: Mendayaupayakan Pengguna bagi memudahkan pengguna membuat aduan.** Melalui mekanisme ini, pengadu hanya perlu mengimbas QR Code tersebut dan ianya akan terus disalurkan ke aplikasi Whatsapp aduan KPDN. Dengan kemudahan ini diharapkan agar pengguna dapat memanfaatkan semua saluran aduan yang disediakan serta dapat membantu Kerajaan dalam membanteras salah laku peniaga atau sebarang pelanggaran terhadap undang-undang di bawah seliaan KPDN sekaligus membentuk masyarakat Malaysia yang mampu bertindak dan berdaya upaya dalam memperkasakan hak-hak sebagai pengguna.

5. Mengambil kira dapatan daripada Indeks Pendayaupayaan Pengguna iaitu 63.1%, KPDN dengan ini akan menggiatkan lagi promosi akan aduan yang boleh dilaksanakan secara mudah dan cepat terutamanya para Suri Rumah yang memang membuat pembelian barangan secara runcit harian. **Ini adalah selari dengan data Aduan 2022, yang merekodkan, jumlah Pengadu Wanita adalah 13,755 orang, pada tahun 2022.** Tambahan itu pula, inisiatif ini dapat merealisasikan hasrat KPDN untuk memberi maklum balas akuan penerimaan aduan secara segera dari satu hari kepada 2 jam. Inisiatif ini juga membantu mempercepatkan tindakan maklum balas atas aduan lengkap yang diterima dalam tempoh 14 hari berbanding 21 hari.

6. Sehingga kini, diperingkat Kementerian, kita telah menyediakan sembilan (9) saluran aduan **tetapi majoriti yang digunakan adalah enam (6) saluran aduan kepenggunaan daripada pelbagai platform** bertujuan meningkatkan lagi tahap keberkesanan dan kemudahan pengguna membuat aduan. Saluran-saluran tersebut adalah:

- (i) Talian *Whatsapp*: 019-279 4317 / 019-848 8000
- (ii) Aplikasi telefon Pintar: EzAdu;
- (ii) Portal e-Aduan: <https://e-aduan.kpdnhep.gov.my>;
- (iv) Talian Hotline: 1-800-886-800;
- (v) Emel (e-aduan@kpdn.gov.my); dan
- (vi) *Enforcement Command Centre* (ECC): 03-8882 6245 / 6088;

6. Untuk rekod, KPDN telah menerima sejumlah **29,265 aduan kepenggunaan sepanjang tahun 2022**. Aduan kepenggunaan tertinggi berkaitan **Transaksi Atas Talian sebanyak 8,847, diikuti dengan aduan mengenai Harga sebanyak 7,259 dan Perkhidmatan Mengelirukan sebanyak 6,095 aduan**. Manakala, saluran aduan yang paling popular digunakan pengguna bagi penyaluran aduan pada tahun 2022 adalah melalui Portal e-Aduan iaitu 14,378 aduan, diikuti medium aplikasi *WhatsApps* 9,801 aduan dan aplikasi *ezAdu KPDN* 3,667 aduan.

YB Senator Puan Hajah Fuziah Binti Salleh

Timbalan Menteri Kementerian Perdagangan Dalam Negeri
dan Kos Sara Hidup

Alor Setar, 12 Januari 2023