



## **MAJLIS PELANCARAN EKSPLO KONSUMER – KERAJAAN**

**DIRASMIKAN OLEH:**

**YB TUAN CHONG CHIENG JEN**  
TIMBALAN MENTERI  
KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI  
DAN HAL EHWAL PENGGUNA

**Vivacity Mall, Kuching, Sarawak**

**14 Februari 2020**

## **A. OBJEKTIF EKSPLO KONSUMER SARAWAK**

1. Terlebih dahulu saya mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan kepada **Consumer Voice Association of Sarawak (COVAS)** di atas penganjuran **Ekspo Konsumer – Kerajaan di Vivacity Mall, Kuching bersama Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Dan Hal Ehwat Pengguna (KPDNHEP)** dengan kerjasama **lebih 20 jabatan-jabatan atau agensi-agensi kerajaan** yang akan berlangsung selama 3 hari iaitu pada 14 Februari sehingga 16 Februari.

2. Objektif Ekspo Konsumer ini diadakan bagi menyediakan **platform kepada pengguna khususnya orang Sarawak bagi mengetahui hak-hak mereka sebagai pengguna dan mendedahkan kepada para pengguna kepada berbagai fungsi jabatan-jabatan atau agensi-agensi kerajaan yang berkait dengan hak-hak pengguna.**

3. Selain daripada itu, **pengguna juga dapat mengetahui maklumat berkenaan jabatan-jabatan atau agensi-agensi yang boleh dirujuk jika sekiranya berlaku kekeliruan berkenaan harga barang dan sebagainya.** Maka, pengguna boleh merujuk kepada KPDNHEP atau Jabatan Kastam Negara dan mana-mana agensi yang terlibat bagi mendapatkan penjelasan berkenaan masalah tersebut.

4. Pihak Kementerian berharap dengan penganjuran Ekspo Konsumer Sarawak ini dapat meningkatkan keyakinan pengguna melalui kerjasama antara jabatan, agensi kerajaan dan juga COVAS. Di samping itu dapat mengeratkan hubungan antara kerajaan dengan masyarakat dalam memastikan kita bersatu suara untuk mewujudkan pasaran yang lebih adil untuk pengguna.

## B. WABAK NOVEL CORONAVIRUS

1. Wabak novel coronavirus yang bermula di Wuhan, China telah merebak ke seluruh negara termasuklah Malaysia. Sehingga 9 Februari 2020, Kementerian Kesihatan Malaysia melaporkan sebanyak 17 kes positif wabak ini di Malaysia

2. Sehubungan dengan penularan wabak coronavirus ini, Kementerian menerima 250 aduan berkaitan dengan topeng muka. Aduan-aduan ini merangkumi harga mahal (181 aduan) kurang atau tiada bekalan (8), tidak menerima barang yang ditempah (7 aduan), harga mengelirukan (4 aduan), barang tiruan (2 aduan), barang yang diterima tidak seperti yang ditawarkan (2 aduan) dan kualiti produk (1 aduan).

3. **Lima (5) jenis topeng muka yang disenaraikan sebagai barangan harga terkawal**, iaitu:

- (i) Topeng muka (pembedahan/perubatan) satu lapisan (gelung telinga) - Harga borong RM5 sekotak , harga runcit RM7 sekotak;
- (ii) Topeng muka (pembedahan/perubatan) 2 lapisan (gelung telinga) - Harga Borong RM8 sekotak, harga runcit RM10 dan RM0.20 sen seunit;
- (iii) Topeng muka (pembedahan/perubatan) tiga lapisan (gelung telinga/gelung kepala) - harga borong RM25 sekotak, harga runcit RM0.80 sen seunit;
- (iv) Topeng muka (pembedahan/ perubatan) tiga lapisan (ikatan pada kepala) - harga borong RM30 sekotak, harga runcit RM0.80 sen seunit; dan
- (v) Topeng muka (pembedahan / perubatan) N95 - harga borong RM100 sekotak, harga runcit RM6 seunit.

4. Selain daripada itu, **barangan lain yang turut terkesan** daripada penularan wabak ini adalah **harga hand**

**sanitizer mahal**. Kementerian menerima sebanyak 20 aduan berkaitan dengan hand sanitizer ini.

5. **KPDNHEP akan mengambil tindakan tegas** terhadap mana-mana pihak yang **mengambil kesempatan menaikkan harga topeng muka** secara tidak munasabah susulan penularan wabak baharu (2019-nCoV).

6. Saya juga ingin memohon kepada semua agar dapat sama-sama **menyampaikan maklumat ini kepada pengguna di negeri masing-masing** agar tidak membeli secara panik (*panic buying*) barangan sehingga menyebabkan berlaku kekurangan bekalan dan kenaikan harga barangan tersebut di pasaran.

### **C. PERANAN DAN FUNGSI NGO KEPENGGUNAAN**

7. Kolaborasi telah wujud antara kerajaan dengan Badan-badan Bukan Kerajaan (NGO) dan juga Persatuan-Persatuan yang meliputi pelbagai industri dimana antara peranan mereka ini adalah sebagai **mata dan telinga Kementerian**. Bagi NGO Kepenggunaan, kolaborasi ini wujud melalui **platform Gerakan Pengguna di pelbagai peringkat** iaitu **Gerakan Pengguna di peringkat Daerah, Negeri dan melalui Majlis Penasihat Pengguna Negara (MPPN)**.

8. NGO Kepenggunaan juga dilibatkan dalam **mendapatkan input serta pandangan mereka bagi penggubalan dasar-dasar Kerajaan berhubung dengan kepenggunaan.** Ini adalah bagi memastikan dasar-dasar Kerajaan yang dilaksanakan sentiasa kekal bersifat mesra pengguna dan peniaga.

9. Dalam aspek pendidikan kepenggunaan, penglibatan NGO ini juga adalah amat penting untuk **menyampaikan maklumat-maklumat** seperti hak-hak pengguna, berbelanja secara berhemah mengikut kemampuan dan keperluan bagi menangani peningkatan kos sara hidup, kelestarian alam sekitar dan elemen perlindungan pengguna bagi mengelakkan pengguna menjadi mangsa penipuan dalam perniagaan. Selain itu juga, mereka turut membantu Kerajaan dalam memberikan penjelasan kepada orang ramai berkaitan dasar-dasar Kerajaan.

#### **D. ADUAN PENGGUNA**

10. Aduan yang sering dilaporkan oleh rakyat adalah aduan berkaitan **perihal harga, penandaan tanda harga, transaksi atas talian** dan juga aduan berkaitan **perkhidmatan mengelirukan**. Bagi **tahun 2019**, Kementerian telah menerima

sejumlah **21,935 aduan** di mana telah berlaku penurunan sebanyak 15.9% (4,151 aduan) berbanding 26,086 aduan pada tahun 2018.

11. **Tiga kategori tertinggi** bagi tahun 2019 adalah aduan berkaitan **harga** iaitu sebanyak **6,076 aduan (27.8%)**, diikuti aduan berkaitan **transaksi atas talian** iaitu sebanyak **5,415 aduan (24.7%)** dan kategori ketiga tertinggi adalah aduan berkaitan **perkhidmatan mengelirukan** iaitu sebanyak **3,566 aduan (16.3%)**.

12. Kementerian telah menyediakan **sembilan (9) saluran aduan** bagi memudahkan rakyat untuk mengemukakan aduan kepada Kementerian. Bagi tahun 2019, **saluran paling popular** di kalangan rakyat adalah penyaluran aduan melalui **Portal e-Aduan** (46.1%), diikuti oleh **aplikasi telefon pintar Ez ADU** (25.9%) dan yang ketiga popular adalah melalui **aplikasi WhatsApp** (13%).

#### **E. RANG UNDANG-UNDANG (RUU) PERLINDUNGAN PENDERMA MAKANAN 2019.**

13. **Rang Undang-Undang (RUU) Perlindungan Penderma Makanan 2019** telah diluluskan pada 9 Oktober 2019 yang lalu di mana fasal yang dicadangkan di bawah RUU itu adalah

**mengecualikan liabiliti sivil seseorang penderma makanan**

daripada apa-apa kecederaan diri atau penyakit yang dideritai oleh mana-mana orang atau kematian mana-mana orang yang diakibatkan daripada pengambilan makanan yang diderma atau diedar penderma makanan.

14. Bagaimanapun, ia tidak terpakai jika boleh dibuktikan bahawa ia disebabkan kecuaiian atau salah laku oleh penderma makanan, penderma makanan tidak mematuhi peraturan keselamatan dan kebersihan makanan di bawah mana-mana undang-undang bertulis, selain makanan itu tidak selamat dimakan pada masa didermakan dan pendermaan tidak dilakukan dengan suci hati.

15. Kementerian mengharapkan semua NGO dapat membantu menghebahkan program ini agar hasrat murni Kementerian dalam membantu golongan sasaran yang memerlukan bantuan tercapai.

16. Diharapkan juga RUU yang telah diluluskan ini akan **menggalakkan orang awam/korporat untuk menderma bagi menjayakan program food bank** tanpa rasa takut dan bimbang jika disaman.



## **F. TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA (TTPM)**

17. Pindaan kepada **had bidang kuasa Tribunal Tuntutan Pengguna daripada RM25 ribu ke RM50 ribu** dan berkuatkuasa **1 Oktober 2019**.

18. Jumlah pemfailan **kes tuntutan tebus rugi** untuk **tahun 2019 sebanyak 5,172 kes**. Manakala jumlah tuntutan yang **diselesaikan adalah sebanyak 4,464 kes yang melibatkan nilai tuntutan sejumlah RM27,662,682.64 dan nilai award pula sejumlah RM8,614,584.20**.

19. Jumlah pemfailan kes **melebihi RM25 ribu daripada Oktober 2019 sehingga 15 Januari 2020 adalah sebanyak 61 kes (nilai tuntutan berjumlah RM2,451,868.85)**.

## **G. DASAR KEPENGGUNAAN**

20. Melalui visi yang telah ditetapkan, KPDNHEP telah melaksanakan pelbagai inisiatif untuk **melindungi pengguna berpandukan kepada Akta Perlindungan Pengguna 1999 [Akta 599] yang telah dikuatkuasakan dan ditambahbaik dalam meningkatkan tahap perlindungan pengguna** dari semasa ke semasa.

21. **Sesi libat urus dan advokasi yang berterusan oleh pihak KPDNHEP bersama pihak pemegang taruh** yang terdiri daripada Persatuan Pengguna, Exco Kepenggunaan Negeri dan Pihak Industri turut diadakan bagi mengenal pasti dan menyelesaikan isu-isu perlindungan pengguna serta menyampaikan sebarang pindaan terhadap dasar kepenggunaan.

#### **H. MAJLIS TINDAKAN KOS SARA HIDUP NEGARA (NACCOL)**

22. Mesyuarat Majlis Tindakan Sara Hidup Negara Peringkat Eksekutif yang dipengerusikan oleh YB Menteri KPDNHEP dan Mesyuarat Majlis Tindakan Sara Hidup Negara Peringkat Tertinggi yang dipengerusikan oleh YAB Timbalan Perdana Menteri telah memutuskan perkara-perkara berikut:-

- (i) Pelaksanaan **Kad MY100 dan MY50**;
- (ii) **Menambahbaik pelaksanaan Skim Harga Maksimum Musim Perayaan (SHMMP)**;
- (iii) **Memperluaskan program Food Bank Malaysia**;
- (iv) Pelaksanaan **inisiatif Xtra20 bagi pengguna KTM Komuter**;

- (v) **Kadar pembiayaan perumahan serendah 3.5%** bagi golongan berpendapatan tidak lebih RM2,300 sebulan; dan
- (vi) **Barang Asas 100** (BA100).

## **I. PEMANTAUAN KE ATAS PERNIAGAAN ATAS TALIAN**

23. Untuk makluman, Kementerian pada ketika ini memberikan penekanan pemeriksaan dan pemantauan ke atas perniagaan atas talian untuk memastikan pengguna dilindungi semasa melakukan pembelian.

24. Memandangkan isu ini seringkali menjadi topik utama perbincangan, Kementerian ini telah menjalankan **pemantauan dan pemeriksaan ke atas pengendali pasar dalam talian untuk memastikan pematuhan Peraturan-Peraturan Pelindungan Pengguna (Urus Niaga Perdagangan Elektronik) 2012.**

25. Pemantauan ini **memastikan pengendali pasar** dalam talian mematuhi perkara berikut:-

- (i) **Nama** orang yang menjalankan perniagaan bagi maksud membekalkan barang atau perkhidmatan

melalui tapak web atau dalam pasar dalam talian, atau nama perniagaan, atau nama syarikat;

- (ii) **Nombor pendaftaran perniagaan atau syarikat**, jika terpakai;
- (iii) **Alamat** e-mel dan nombor telefon, atau alamat orang yang menjalankan perniagaan bagi maksud membekalkan barang atau perkhidmatan melalui tapak web atau dalam pasar dalam talian;
- (iv) **Perihal** barang atau perkhidmatan itu;
- (v) **Harga penuh** barang atau perkhidmatan termasuklah kos pengangkutan, cukai dan apa-apa kos lain;
- (vi) **Kaedah pembayaran**;
- (vii) **Terma-terma dan syarat-syarat**; dan

26. **Anggaran masa penghantaran** barang atau perkhidmatan kepada pembeli.

27. Selain daripada itu, Kementerian juga menggalakkan para peniaga atas talian agar dapat mendaftar dalam program **Biztrust di bawah Suruhanjaya Syarikat Malaysia bagi**

membantu menyakinkan pengguna bahwa peniaga berkenaan peniaga sah yang berdaftar.