



TEKS UCAPAN
YB SENATOR PUAN HAJAH FUZIAH BINTI SALLEH
TIMBALAN MENTERI
KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI
DAN KOS SARA HIDUP

MAJLIS PELANCARAN PEREMAJAAN DAN
MEMPERMUDAHKAN PENGGUNA MELALUI
“ADUAN SURI”
SALURAN ADUAN KEPENGGUNAAN KPDN
DI ALOR SETAR, KEDAH

12 JANUARI 2023 (KHAMIS)
10.30 PAGI
KOMPLEKS BELIA DAN SUKAN, ALOR SETAR,
KEDAH

1. Bismillahirrahmaanirrahim, Assalamualaikum wbt.,
 - Yang Berhormat Dato' Zamri Yusuff
Ahli Dewan Undangan Negeri Suka Menanti;
 - Yang Berbahagia Datin Roszanina binti Wahab
Timbalan Ketua Setiausaha
Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Kos Sara
Hidup;
 - Yang Berusaha Encik Adiratno bin Che Ani
Pengarah
Bahagian Gerakan Kepenggunaan, KPDN
 - Yang Berusaha Encik Affendi bin Rajini Kanth
Pengarah
KPDN Kedah
 - Para Pegawai KPDN
 - Seterusnya, tuan-tuan dan puan-puan yang saya hormati sekalian,
2. Alhamdulillah setinggi-tinggi kesyukuran ke hadrat Allah swt kerana diberi kesempatan kepada kita hari ini untuk bersama-

sama dalam majlis pada hari ini. Terlebih dahulu saya ingin merakamkan ucapan terima kasih kepada Pejabat KPDN Negeri Kedah kerana sudi menjemput saya menghadiri majlis pada hari ini.

Tuan-tuan dan Puan-puan sekalian,

3. **Objektif utama Karnival Jualan Tahun 2023 ini adalah untuk menyediakan barangan keperluan harian kepada masyarakat setempat pada harga yang mampu dimiliki.** Program ini juga dapat membantu menghidupkan kembali ekonomi seluruh anggota masyarakat setelah berdepan pandemik sejak dua tahun lepas.
4. Inisiatif ini juga memberi peluang kepada **pengunjung mendapatkan barangan keperluan asas sehingga 20 peratus lebih rendah daripada pasaran setempat.** Ia sekali gus dapat membantu meringankan kos sara hidup rakyat dalam situasi yang mencabar.
5. Selain itu, ia juga **memberikan peluang kepada usahawan kecil bagi mempromosikan produk hasil tempatan** dan pada masa yang sama dapat memberikan pendedahan

kepada orang awam berkaitan hak-hak pengguna melalui *booth* pameran yang diadakan.

Tuan-tuan dan Puan-puan sekalian,

6. Sebagai makluman semua, **KPDN merupakan sebuah kementerian yang bertanggungjawab berkenaan hal ehwal perlindungan pengguna.** Fungsi ini dilaksanakan melalui Penguatkuasaan Undang-undang, iaitu melalui Akta Perlindungan Pengguna 1999 (Akta 599) yang digubal untuk melindungi hak-hak pengguna yang antaranya ialah menerima dan menyiasat Aduan Kepenggunaan seperti pematuhan harga barang, aktiviti pencatutan, penipuan timbangan dan sebagainya yang menjadi kesalahan dan boleh dikenakan kompaun. Untuk itu, sehingga terkini, 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.**

7. Saluran-saluran tersebut adalah:
- (i) Aplikasi telefon Pintar – (EzAdu);
 - (ii) Portal e-Aduan;
 - (iii) Talian Whatsapp (019-279 4317 / 019-848 8000)
 - (iv) Talian Hotline (1-800-886-800)
 - (v) Emel (e-aduan@kpdn.gov.my);
 - (vi) *Enforcement Command Centre* (ECC);
8. Pengguna juga boleh menggunakan saluran aduan secara penghantaran surat, mengunjungi bilik Gerakan penguatkuasa negeri dan hadir ke pejabat KPDM bagi melancarkan aduan.
9. Sebagai makluman bersama jua, **pada tahun 2022, KPDM telah menerima sebanyak 29,265 aduan kepenggunaan** daripada pelbagai saluran aduan yang disediakan. Sejumlah besar aduan ini memberi indikasi bahawa terdapat perubahan trend pembelian pengguna secara dalam talian (membuat pembelian secara dalam talian) dengan jumlah aduan berkenaan perkara ini adalah yang terbesar dengan 8,847 aduan transaksi dalam talian sepanjang tahun 2022, diikuti oleh aduan berkaitan harga barangan sebanyak 7,259.

10. **Saluran aduan yang paling popular** digunapakai oleh 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**

11. **Aduan bagi negeri Kedah pula telah direkodkan sepanjang 2022 sebanyak 1,119 aduan dan daripada jumlah keseluruhan aduan tersebut, sebanyak 444 aduan terdiri daripada golongan Wanita.** Ini menjadi pentunjuk pengguna, terutamanya **golongan wanita khususnya suri rumah menyedari dan memahami akan hak mereka untuk menyalurkan aduan** kepada kementerian apabila berlakunya sebarang salah laku di pihak yang diadu.

12. Pengguna yang berdaya upaya adalah mereka yang tahu hak-hak mereka dan disusuli dengan keberanian untuk bertindak. Namun, berdasarkan kepada kajian *Consumer Empowerment Index (CEI)* yang telah dijalankan pada tahun 2020, dengan tiga domain iaitu;
 - (i) **Pertimbangan Pembelian (Purchasing Decision);**

- (ii) Literasi Kewangan (Financial Literacy); dan
- (iii) Tebus Rugi (Redress).

Hasil kajian mendapati bahawa Indeks Pendayaupayaan Pengguna Malaysia (*Consumer Empowerment Index/ CEI*) berada pada tahap yang sangat sederhana iaitu pada tahap 63.1%, secara keseluruhannya. Dengan sejumlah 12,482 orang responden dari seluruh negara, dapatan tertinggi adalah pertimbangan pembelian, 68.8%, yang menunjukkan responden memang amat menitikberatkan pertimbangan harga dan sebagainya sebelum melaksanakan sesuatu pembelian, diikuti, 62.5% yang celik kewangan, dan ketiga berada di paras sederhana, 56.1% iaitu tebus rugi, yang mana, pengguna **bersedia untuk menggunakan hak mereka untuk menuntut tebus rugi**, tetapi **tidak berbuat demikian** disebabkan **tahap kesedaran yang rendah**.

Tuan-tuan dan Puan-puan yang dikasihi sekalian,

13. Oleh yang demikian, Kementerian pada tahun ini mengambil langkah untuk **melancarkan semula atau *re-promoting* terhadap saluran-saluran aduan kepenggunaan sedia ada**

dengan menambah baik sistem sedia ada agar lebih mesra pengguna.

SCAN Dan ADU

14. Mengambil kira dapatan daripada Indeks Pendayaupayaan Pengguna, KPDN dengan ini akan menggiatkan lagi promosi akan Aduan yang boleh dilaksanakan semudah ABC, terumanya 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, iaitu hampir 50% daripada jumlah aduan.**

15. Hari ini, membuat aduan adalah semudah ABC, hanya scan dan adu. **QR Code yang akan dilancarkan sebentar lagi adalah saluran utama aduan melalui *Whatsapp*, ADUAN SURI: Mendayaupayakan Pengguna.** Pengadu hanya perlu mengimbas *QR Code* tersebut dan ianya akan terus akses ke aplikasi *Whatsapp* aduan KPDN. Pengadu akan diperlukan memberikan beberapa maklumat seperti lokasi aduan, premis

diadu dan sebagainya berdasarkan kesesuaian serta lain-lain maklumat lengkap sebelum pihak Penguatkuasa dapat mengambil tindakan seterusnya. Tambahan 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

16. Antara jenis aduan yang boleh dilaporkan seperti:

- (i) harga mahal;**
- (ii) tiada tanda harga;**
- (iii) tiada barangan;**
- (iv) iklan mengelirukan;**
- (v) isu halal;**
- (vi) barang tiruan dalam talian; dan**
- (vii) melebihi harga maksimum musim perayaan**

17. KPDN berharap agar pengguna dapat memanfaatkan saluran aduan kepenggunaan yang disediakan oleh pihak Kementerian dalam membantu pihak kerajaan dalam

membanteras salah laku peniaga atau perkara yang menyalahi undang-undang di bawah kawalan Kementerian. Sekaligus, membentuk masyarakat Malaysia yang mampu bertindak dan berdaya upaya dalam memperkasakan hak hak mereka sendiri.

18. **Pelancaran “Aduan Suri” dan peremajaan semula ini, akan memfokuskan kepada para suri rumahtangga, yang membuat pembelian barangan secara harian, dan terkesan secara langsung terhadap sebarang pergerakan harga yang keterlaluan, serta menjadi rakan strategik kementerian secara tidak langsung di lapangan.**
19. Dengan lafaz Bismillahirrahmanirrahim, saya dengan ini melancarkan **“Aduan Suri”** dan Peremajaan Semula Saluran Aduan Kepenggunaan melalui *QR Code*, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Kos Sara Hidup.

Sekian, terima kasih.