

KENYATAAN MEDIA



KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN HAL EHWAL PENGGUNA
No. 13 Persiaran Perdana, Presint 2,
62623 Putrajaya
No. Telefon : 03-8882 5562
No. Fax : 03-8882 5569

PENGGUNA DIMINTA BERHUBUNG TERUS DENGAN MAVCOM UNTUK MASALAH BERKAITAN DENGAN PERKHIDMATAN PENERBANGAN

PUTRAJAYA, 16 Jun 2022 - Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Dan Hal Ehwal Pengguna (KPDNHEP) menerima pelbagai aduan daripada pengguna perkhidmatan pengangkutan udara terutama berkenaan harga, perkhidmatan, pertukaran jadual dan pembatalan penerbangan.

2. Kementerian ingin memaklumkan kepada semua pengguna perkhidmatan pengangkutan udara bahawa mulai 1 Mac 2016, melalui Akta Perlindungan Pengguna (Pindaan) 2015, Akta A1498, seksyen 99(1)(c) yang telah dipinda dengan memasukkan seksyen 99(1)(ca) yang memperuntukkan bahawa **apa-apa isu pertikaian berkaitan dengan perkhidmatan mana-mana syarikat penerbangan adalah diluar bidang kuasa Tribunal Tuntutan Pengguna, KPDNHEP dan segala aduan berkenaan dengannya hendaklah dirujuk kepada Suruhanjaya Penerbangan Malaysia (MAVCOM).**

3. KPDNHEP menyeru semua pengguna untuk menyimpan/ merakam semua transaksi bila berhubungan dengan syarikat penerbangan dan **membuat aduan terus kepada MAVCOM beserta dengan bahan bukti**

yang telah dirakam dan disimpan. Aduan boleh dibuat melalui pautan <https://flysmart.my/en/make-a-complaint/> atau emel enquiries@flysmart.my jika mereka berhadapan dengan masalah seperti yang dinyatakan di atas.

4. Walau bagaimana pun, segala aduan yang Kementerian terima selama ini telah dimajukan kepada MAVCOM untuk tindakan selanjutnya.

###

**Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Dan Hal Ehwal Pengguna
Putrajaya, 16 Jun 2022**

LATAR BELAKANG

Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna (KPDNHEP) telah ditubuhkan pada 27 Oktober 1990. Matlamat penubuhan Kementerian adalah untuk menggalakkan pembangunan perdagangan dalam negeri yang berdaya maju, berdaya saing, dan berdaya mampan, khususnya di dalam sektor perdagangan pengedaran.

Sektor perdagangan pengedaran adalah antara penyumbang utama KDNK negara dan ia bertindak sebagai benteng kestabilan ekonomi, terutama semasa situasi ekonomi luaran berada di dalam keadaan ketidaktentuan. Perdagangan pengedaran perlu kukuh bagi menampun sebarang ketidakstabilan dalam ekonomi negara.

Dalam masa yang sama, Kementerian juga komited dalam melindungi kepentingan dan hak-hak pengguna. Ini termasuk membangunkan ekosistem pengguna dan peniaga yang bersifat melengkapi dan ke arah *self-regulated*, seiring dengan aspirasi ke arah masyarakat negara maju. Ia diharapkan akan melahirkan pengguna dan peniaga yang matang dan beretika dalam berurusniaga, dan hasilnya adalah negara yang seimbang dari segi ekonomi dan sosial.

Agensi di bawah KPDNHEP:

