

KEPUTUSAN KPNDNKK TEPAT

Kenyataan Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPNDNKK) yang memberi amaran kepada peniaga online dalam isu 'pm' mempunyai asas yang tepat bagi melindungi hak-hak pengguna.

Walaupun ramai peniaga online mengeluh dengan kenyataan KPNDNKK ini, namun diingat terdapat dua aspek perlu dilihat iaitu pertama dari segi kesahihan transaksi di bawah undang-undang kontrak dan kedua aspek undang-undang yang mengawal selia perlindungan pengguna serta transaksi atas talian.

Peguam, Hizri Hashan berkata, pada pandangan peniaga, taktik 'PM tepi' mungkin dianggap sah dan tidak menjejaskan kesahihan transaksi kerana terma-terma mengenai harga, tempoh penghantaran dan sebagainya telah dipersejutujui kedua-dua pihak dan ditentukan atas dasar kerelaan pembeli dan penjual.

"Tambah pula, sebahagian barangan yang dijual mungkin diimport daripada luar negara yang melibatkan pertukaran matawang yang tidak tetap kadarnya. Golongan peniaga juga mungkin mengguna pakai prinsip *caveat emptor* yang bermaksud golongan pengguna yang perlu berhati-hati dan membuat semakan sendiri terlebih dahulu untuk mengetahui butir-butir barangan yang ingin dibeli.

"Tetapi, perlu diingatkan bahawa kesahihan transaksi tersebut masih boleh dicabar apabila terdapatnya unsur kesamaran, penipuan,

salahnyataan atau jika ia melanggar mana-mana polisi awam. Apabila kontrak tersebut tidak sah, maka peniaga perlu memulangkan bayaran yang telah diterima atas dasar restitusi," katanya kepada *Sinar Harian*.

Kata Hizri lagi, dalam situasi perniagaan atas talian ini, pertimbangan tidak boleh dibuat semata-mata ke atas prinsip am undang-undang kontrak kerana dari suatu aspek yang lain, perhatian juga perlu dibuat kepada undang-undang yang relevan kepada transaksi atas talian dan perlindungan pengguna seperti Akta Perlindungan Pengguna 1999 (Akta 599) yang menetapkan keperluan untuk peniaga memaparkan harga ke atas barangan atau perkhidmatan untuk mengelakkan kekeliruan kepada pelanggan.

"Di bawah Akta 599 tersebut juga, kerajaan telah menguatkuasakan Peraturan-Peraturan Perlindungan Pengguna (Urus Niaga Perdagangan Elektronik) 2012, yang telah pun berkuatkuasa sejak 1 Julai 2013. Peraturan-Peraturan ini digubal secara spesifik

untuk mengawalselia perniagaan atas talian, dan Peraturan 3(1) serta Jadual di dalam Peraturan-Peraturan tersebut menetapkan lapan maklumat yang wajib dipaparkan peniaga atas talian.

"Maklumat tersebut adalah 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, nombor pendaftaran perniagaan atau syarikat, jika terpakai, alamat emel dan nombor telefon, atau alamat orang yang menjalankan perniagaan bagi maksud membekalkan barang atau perkhidmatan melalui tapak web atau dalam pasar dalam talian, perihalan tentang ciri utama barang atau perkhidmatan itu, harga penuh barang atau perkhidmatan termasuklah kos pengangkutan, cukai dan apa-apa kos lain, kaedah pembayaran, terma-terma dan syarat-syarat dan kelapan adalah anggaran masa penghantaran barang atau perkhidmatan kepada pembeli," katanya.



Katanya, akta dan peraturan ini wajib dipatuhi peniaga atas talian dan kegagalan berbuat demikian akan menyebabkan peniaga tersebut melakukan kesalahan undang-undang di mana jika disabitkan, Seksyen 25(1) Akta Perlindungan Pengguna 1999 memperuntukkan hukuman denda sehingga RM250,000 (bagi syarikat) atau denda RM100,000 (bagi peniaga individu) atau dipenjarakan tidak melebihi tiga tahun, atau kedua-duanya sekali.

Selain itu, Hizri menasihatkan pembeli dan pengguna yang tidak berpuas hati dengan barangan atau perkhidmatan yang ditawarkan oleh peniaga atas talian boleh membuat aduan kepada Tribunal Tuntutan.

"Selain itu, mereka juga boleh mempertimbangkan tuntutan guaman sivil di Mahkamah bergantung kepada fakta kes yang berbeza antara satu sama lain selain daripada membuat laporan kepada KPNDNKK untuk tindakan lanjut mereka," katanya.

Sebagai kesimpulan Hizri menyarankan agar peniaga atas talian patuhi peruntukan undang-undang sedia ada serta mempertimbangkan hak pelanggan sebagai pengguna. Pelanggan mempunyai hak untuk mengetahui butir-butir peniaga dan perihal barangan.

"Peniaga yang amal konsep ketelusan dalam perniagaan atas talian sepatutnya tidak perlu risau kerana ketelusan diamalkan akan bantu membina keyakinan-pelanggan terhadap produk dan barangan mereka untuk jangka masa panjang," katanya.

pmjer.com bantu permudah 'pm sis'

SEBAGAI seorang penjual atas talian, perkara ditakuti adalah komunikasi terhalang antara penjual dan pembeli.

Bagi penjual, jika terlepas pandang mesej yang diberikan pengguna di laman sosial, sudah tentu anda bakal kehilangan prosep pembeli.

Jika anda sebagai pembeli, jika mesej anda tidak dilayan dengan pantas pasti akan terdetik di hati; "kau ni nak jual atau tak?".

Disebabkan komunikasi yang terganggu disebabkan faktor tertentu, pembeli akan lari dan peniaga akan rugi. Ini adalah cabaran perniagaan online berbanding konvensional.

Bagaimanapun, masalah tersebut sedikit sebanyak dapat diatasi dengan terciptanya platform pemangkin komunikasi menerusi *WhatsApp*, *pmjer.com*.

Pemilik *pmjer.com*, Muhamad Azree

Abdul Rahim, 28, berkata, melalui platform itu, pembeli tidak perlu meninggalkan nombor telefon pada ruangan komen yang boleh mengganggu privasi.

"Kalau komen 'pm sis' sekalipun, sudah tentu orang lain boleh melihat profile anda. Sama juga dengan anda meletakkan nombor telefon. Privasi anda mungkin terganggu.

"Melalui *pmjer.com* ini, komunikasi anda hanya antara penjual dan pembeli. Orang lain tidak akan tahu. Komunikasi pula akan terus ke *WhatsApp* peniaga. Komunikasi akan berlaku dengan pantas," katanya.

Azree berkata, sepanjang tiga bulan platform komunikasi itu dilancarkan, lebih 300 usahawan atas talian mengambil peluang menggunakannya secara percuma.

"*pmjer.com* merupakan pemangkin komunikasi berkesan antara penjual dan pembeli. Jenama baru susah mendapat keyakinan pembeli, jadinya menerusi bantuan komunikasi sebegini, penjual dapat mempertingkatkan kefahaman produk dan perkhidmatan secara terus kepada pelanggan menerusi *WhatsApp*.

"Ianya mudah digunakan. Tidak perlu untuk muat naik aplikasi di *Google Store*, *Apple Store* atau sebagainya. Hanya taip *pmjer.com* pada enjin carian internet dan anda boleh terus menggunakannya.

"Setakat ini saya tidak meletakkan sebarang



bayaran. Niat saya hanya untuk membantu usahawan-usahawan muda berniaga dengan lebih mudah," katanya.

Azree berkata, bagi memantapkan lagi *pmjer.com* selari dengan keperluan yang ditetapkan Kementerian Perdagangan Dalam

Negeri Koperasi dan Kepenggunaan (KPNDNKK) terhadap peniaga atas talian, beliau akan menambah baik ciri-ciri platform berkenaan.

"Selepas ini saya akan letakkan ruangan harga, jenis barangan, fungsi barangan, material dan sebagainya bagi memudahkan komunikasi antara pembeli dan peniaga.

"Dalam versi kedua itu juga *pmjer.com* akan menjadi perantara pembayaran dalam talian yang selamat bagi menjaga kepentingan peniaga dan hak pembeli," katanya.

Dalam pada itu, mengulas KPNDNKK yang akan mengambil tindakan terhadap peniaga atas talian yang tidak memaparkan harga jualan, beliau berkata, peniaga wajib mematuhi arahan itu selain perlu mencari alternatif baharu memasarkan produk mereka.

Katanya, alternatif baharu itu perlu supaya anda sebagai peniaga tidak tertinggal dalam dunia pemasaran atas talian.

"Apabila berlaku perubahan teknologi atau perlu ikut atau anda akan ditinggalkan. Jika tidak mahu berubah, anda akan ketinggalan waima anda menjual pucuk kau sekalipun," katanya.

RALAT

Merujuk kepada laporan bertajuk 'PM tepi boleh didenda RM50,000: KPNDNKK' di mukasurat 14 yang disiarkan Sinar Harian semalam, tajuk sebetulnya adalah 'Gagal pamer 8 perkara, boleh didenda RM50,000'. Sinar Harian memohon maaf di atas kesilapan ini.