

## Buat aduan melalui saluran betul: KPDNHEP

Published on: Wednesday, February 26, 2020

By: Sherell Jeffrey

**KOTA KINABALU:** Pelbagai usaha telah diambil oleh Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna (KPDNHEP) untuk mempromosikan saluran mereka di mana pengguna boleh membuat aduan mereka.

Walaupun dengan semua usaha ini, banyak pengguna di Sabah masih membuat aduan di media sosial berbanding melalui saluran yang betul.

Tahun lepas sahaja, KPDNHEP Sabah menerima 1,434 aduan dengan aduan yang tertinggi melibatkan harga barang, menurut Pengarahnya Georgie Abas.

Beliau menyatakan bagaimanapun aduan berkaitan pasaran dalam talian turut meningkat. "Berdasarkan jumlah aduan, kita tidak boleh dibandingkan dengan Selangor dan Kuala Lumpur.

Saya tidak mengatakan orang Sabah tidak berwaspada, mungkin ia hanya sifat kita, dan kita tidak suka konfrontasi.

"Saya fikir terdapat lebih banyak perkara yang boleh dilakukan, mungkin peratusan kita adalah antara 10 hingga 15 peratus dari jumlah aduan yang kami terima di negara ini," katanya pada sidang media semasa melancarkan pameran di premis penguatkuasaannya di Kolombong, di sini, Selasa.

"Penyebaran tuduhan yang tidak dapat disahkan tidak adil kepada pemilik perniagaan, terutamanya kerana orang cenderung mempercayai perkara-perkara yang bersifat tular di media sosial dan mula menilai bahkan sebelum siasatan dilakukan.

"Sebagai pengguna bertanggungjawab, adalah lebih baik membuat aduan melalui saluran betul berbanding di media sosial," katanya.

Beliau berkata, untuk tujuan ini beliau telah mengarahkan pegawai-pegawai di semua lapan cawangannya di Sabah untuk menggunakan sepenuhnya masa yang mereka ada ketika bertemu orang ramai di lapangan terutamanya di kawasan pedalaman di mana mereka mungkin tidak mempunyai akses penuh ke Internet, televisyen atau WhatsApp.

Di samping itu, beliau berkata mereka juga mempunyai pertubuhan bukan kerajaan yang aktif dalam menyebarkan kesedaran kepenggunaan.

"Sejak saya menjadi pengarah, saya telah membuat Petunjuk Prestasi Utama (KPI) untuk pegawai bukan penguat kuasa kami bagi mencari sekurang-kurangnya tiga aduan. Ini adalah untuk membolehkan mereka memahami cara menggunakan saluran kami, kerana anda tidak boleh mengharap untuk menerangkan kepada orang ramai tentang hal itu jika kita sendiri tidak menggunakannya.

"Ini tidak bermakna kita hanya bertindak apabila ada aduan, sudah tentu kita akan bertindak atas semua aduan manakala pada masa yang sama kita mempunyai operasi yang dilakukan dari semasa ke semasa oleh ibu pejabat kami, sebagai tambahan kepada pegawai kami yang akan mengambil tindakan apabila mereka melihat sesuatu yang tidak betul," katanya.

Beliau berkata dengan hanya kira-kira 200 pegawai penguatkuasa, ia mustahil untuk mereka untuk memeriksa semua tempat di seluruh Sabah, oleh sebab itu maklumat orang ramai adalah penting.

"Adalah lebih baik bagi pengguna untuk bijak dan menyedari persekitaran anda, pencegahan tentu lebih baik daripada merawat, iaitu antara langkah yang kami cuba lakukan, jika anda melihat laman Facebook kami, kami sentiasa memuat naik cara untuk memastikan ia bukan penipuan.

"Tetapi sudah tentu tidak mustahil untuk menghentikan 100 peratus, kerana penipu ada di mana-mana, jadi kita bekerjasama dengan polis, ada kes-kes tertentu yang ditangani oleh pihak polis, tetapi mereka yang berada di bawah bidang kuasa kita akan menyiasat dan mengambil tindakan," katanya.

Pengguna yang mahu membuat aduan kepada Kementerian boleh melakukannya melalui pelbagai saluran. Mereka boleh melayari e-aduan@kpdnhep.gov.my, menghubungi talian 1800 886 800, email ke e-aduan@kpdnhep.gov.my, aplikasi telefon pintar Ez ADU, pusat penguatkuasaan di 03-88826245/6088.

Pengguna juga boleh menghubungi 03-80008000, WhatsApp 019-2794317 atau pergi ke cawangan KPDNHEP berhampiran di seluruh negara.

Untuk Sabah, bilik operasi KPDNHEP di Kota Kinabalu boleh dihubungi di 088-484368, manakala di Sandakan di 089-668107; Tawau (089-776690); Tuaran (088-787822); Kudat (088-615311); Keningau (087-338400); Lahad Datu (089-886090); Semporna (089-782866); dan Beaufort (087-222240).