

# Pengguna perlu bijak **lindungi**

## diri

**P**eningkatan statistik kes penipuan pembelian dalam talian sewajarnya menyedar dan menginsafkan pengguna supaya lebih berhati-hati dan sentiasa bijak melindungi diri ketika berurus niaga dalam talian.

Perkembangan pesat dunia teknologi menyebabkan trend pembelian pengguna juga sudah semakin berubah daripada membeli di kedai kepada budaya pembelian dalam talian. Ia sekali gus meningkatkan risiko penipuan urusan niaga dalam talian seperti ini.

Walaupun faktor penjimatan masa serta proses pembelian dan pembayaran yang mudah iaitu di hujung jari sering menjadi faktor daya penarik utama yang menyumbang kepada perubahan trend kaedah pembelian ini, pengguna juga sering leka wujudnya individu mahupun sindiket yang sentiasa menunggu peluang untuk menangguk di air keruh.

Kelompok ini akan mengambil kesempatan di atas kelekaan dan kecuaiannya pengguna untuk menipu dan mengaut keuntungan dengan cara sangat mudah dan halus. Oleh itu, sebagai pengguna perlu sentiasa waspada dan bijak bila mahu membuat pembelian dalam talian supaya tidak menjadi mangsa keadaan.

Rekod tuntutan pengguna di Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM) menunjukkan kadar tuntutan semakin meningkat sejak 2017. Berdasarkan rekod itu, sepanjang 2017, sebanyak 1,847 daripada 4,498 kes yang difailkan membabitkan tuntutan pembeli dalam talian. Bagi tahun lalu pula, jumlah penipuan pembelian dalam talian meningkat kepada 2,109 kes daripada keseluruhan 4,506 kes tuntutan.

Malah, sehingga April tahun ini, daripada keseluruhan 1,795 kes tuntutan yang difailkan, 754 kes membabitkan tuntutan pembeli dalam talian. Statistik ini sewajarnya merisaukan kita semua. Umumnya, kita tidak terkejut dengan peningkatan transaksi urusan niaga pembelian dalam talian kerana ia cukup selari dengan perkembangan teknologi serta gaya hidup terkini.

Cuma yang menjadi persoalan sejauh mana pengguna berhati-hati ketika berurusan supaya tidak menjadi mangsa penipuan. Mengikut rekod tuntutan TTPM, antara sebab utama pengguna memfailkan tuntutan adalah kerana mereka tidak menerima bungkusan yang dibeli selepas membuat bayaran.

Tuntutan lain adalah kerana menerima barang dalam keadaan rosak, tidak boleh digunakan atau tidak berkualiti serta kuantiti ber-

**Kita perlu praktis hak kita sebagai pengguna. Jangan gopoh dan tergesa-gesa ketika membuat pembelian. Pilih platform atau laman web yang terbukti benar, selamat dan boleh dipercayai**

kurangan tidak seperti yang dijanjikan. Malah, dilaporkan ada juga kes seperti barang yang dibekalkan tidak seperti diiklankan dan tidak menerima perkhidmatan yang dijanjikan.

Apa yang pasti, penipuan pembelian dalam talian seperti ini semakin merisaukan dan mula mencenggam pengguna. Ironinya, kita sedar pembelian dalam talian yang langsung tidak membabitkan perjumpaan dan interaksi secara bersemuka dengan penjual seme-

manjanya terdedah kepada pelbagai risiko.

Walaupun sedar perkara itu, pengguna tetap sanggup mengambil risiko berkenaan kerana yakin tidak semua penjual itu kaktip. Jadi, dalam konteks ini penggunaan perlu lebih bijak daripada kebanyakan yang cuba mengambil kesempatan. Perlu ingat tafsiran risiko itu sama sekali tidak boleh diabaikan lesen untuk penjual maupun kita mahupun kita merelakan diri kita menjadi mangsa penipuan.

Justeru, sebagai pengguna dan pembeli, kita perlu praktis hak kita sebagai pengguna. Paling mustahak jangan gopoh dan tergesa-gesa ketika mahu membuat pembelian. Pilih platform atau laman web yang terbukti benar, selamat dan boleh dipercayai. Guanakan kemudahan teknologi yang ada untuk membuat semakan berkaitan latar belakang penjual sebelum berurusan.

Namun, jangan terlalu mudah percaya dengan rekod testimoni pelanggan yang dipaparkan kerana ia boleh direka untuk mengaburi mata pengguna. Pilih platform atau individu yang berdaftar supaya kita boleh jejak mereka jika berlaku sesuatu selepas membuat bayaran atau setelah menerima barang.

Dalam hal ini, kita juga perlu peka dengan modus operandi pe-

nipuan dalam talian, misalnya menurut Persatuan Usahawan Internet Malaysia (PUJM), penipuan terbesar dalam talian banyak dilakukan oleh individu yang tidak mempunyai perniagaan berdaftar dengan Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM). Golongan ini licik menipu pengguna kerana sedar pihak berkuasa sukar mengesan mereka kerana tiada rekod pendaftaran.

Oleh itu, elakkan untuk berurusan dengan individu seperti ini. Pada masa sama, kita juga perlu bijak menafsir taktik licik peniaga yang menawarkan sesuatu barangan dengan harga yang terlalu murah dan tidak masuk akal. Kegagalan kita membaca taktik ini serta keghairahan ingin membeli pada harga yang konomya mureh akhirnya banyak merugikan pengguna.

Pengguna perlu sedar tawaran harga murah ini antara taktik penipuan yang paling popular dan konvensional. Ada ketikanya kita hanya memerlukan logik akal saja untuk menilai apakah barangan itu tulen boleh dibeli pada harga yang begitu murah berbanding harga di pasaran yang biasa.

Jadi, sekali lagi gunakan kebijaksanaan untuk menepis taktik licik penyangak dalam talian ini. Apapun sebagai langkah keselamatan, pastikan kita sentiasa me-

nyimpan segala bukti transaksi bayaran supaya boleh membuat tuntutan jika dikesan berlaku penipuan.

Untuk itu, kita juga perlu memastikan sentiasa menggunakan kaedah pembayaran yang selamat serta perlu membaca dan memahami dengan jelas terma dan syarat pembelian terutamanya berkaitan syarat tuntutan ganti rugi atau penggantian produk jika diadaptasi ada kecacatan ketika kita menerimanya. Ringkasnya kita juga perlu ambil kira peniaga dan platform yang mampu menyediakan perkhidmatan selepas sesuatu pembelian.

Tatkala kita berhadapan pihak berkuasa akan terus berusaha untuk melindungi pengguna yang berurusan dalam talian, terimalah kenyataan betapa kita sendiri perlu bijak dan bersedia untuk memikul tanggungjawab melindungi diri sendiri.

Jelas sekali sebagai pengguna, pilihan adalah di tangan sendiri, maka gunakanlah pilihan dan hak itu dengan bijak supaya tidak terus menjadi mangsa penipuan pembelian dalam talian.

**Penulis Timbalan Pengeruh Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi Universiti Putra Malaysia**