

## Aduan penipuan e-Dagang makin meningkat

15 Ogos 2019 5:25 PM



**Saifuddin Nasution Ismail**

**KUALA LUMPUR 15 Ogos** - Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna (MDTCA) hari ini berkata pihaknya menerima purata 2,500 aduan setiap bulan, dengan kira-kira 26 peratus daripada angka Julai 2019 terdiri daripada penipuan e-dagang.

Menterinya, Datuk Seri Saifuddin Nasution Ismail berkata beliau sangat bimbang dengan kenaikan mendadak aduan melibatkan e-dagang.

Selain penipuan, Saifuddin Nasution berkata kenaikan harga makanan dan minuman juga antara aduan yang diterima pihaknya.

"Kini aduan nombor satu oleh pengguna adalah penipuan dalam talian, yang merangkumi barangan yang dibeli dalam talian tetapi tidak sampai kepada pengguna, memesan barangan yang tidak diiklankan, menerima barangan yang berbeza dan menerima barangan yang rosak," katanya kepada pemberita pada majlis Lazada Wecommerce Satellite Tradeshow di sini hari ini.

Majlis hari ini merupakan acara utama untuk sidang kemuncak penjual Wecommerce 2019 Lazada akan datang, yang bertujuan untuk berkongsi amalan terbaik dan terlibat dalam peluang padanan perniagaan.

Saifuddin Nasution berkata idea awal e-dagang adalah untuk memberi tawaran hebat dan memudahkan pengguna, tetapi sekiranya penipuan dalam talian tidak ditangani, ia akan menjejaskan keyakinan pengguna.

"Pertama sekali, untuk menambah baik e-dagang digital di Malaysia, kita mesti meningkatkan keupayaan kita untuk memerangi peningkatan penipuan e-dagang," katanya.

Beliau berkata pada Julai 2018, kes-kes penipuan e-dagang berada di kedudukan kedua dalam kekerapan aduan kepada MDTCA iaitu sebanyak 18.6 peratus keseluruhan aduan.

Bagaimanapun, beliau berkata jumlah itu terus meningkat, dan pada bulan lepas, ia secara rasmi menjadi aduan yang paling kerap diterima MDTCA iaitu 26.2 peratus dari keseluruhan aduan.

Beliau berkata, platform e-dagang mesti merangka mekanisme yang cekap untuk mencegah penipuan e-dagang dan memproses bayaran balik dengan segera.

"Di pihak Kementerian, kami telah membangunkan dan menerbitkan dua garis panduan, Panduan Pengguna dalam Menjalankan Urus Niaga Elektronik dan Panduan Penjual mengenai Perniagaan e-Dagang, sebagai rujukan kepada pengguna dan peniaga bagaimana mengurangkan risiko melibatkan transaksi dalam talian serta undang-undang dan peraturan yang perlu diikuti oleh peniaga dalam talian," katanya.

Selain itu, menerusi Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM), Kementerian telah memperkenalkan SSM BizTrust, iaitu pensijilan digital yang mengesahkan bahawa entiti perniagaan dalam talian telah mematuhi kriteria akauntabiliti seperti pendaftaran perniagaan, keselamatan dalam talian dan perlindungan privasi.

Inisiatif ini bertujuan untuk membantu pengguna mengendalikan urus niaga dalam talian dengan selamat dan mencegah mereka daripada menjadi mangsa penipuan.

"Bagaimanapun, saya suka menyatakan bahawa kerajaan dan platform e-dagang hanya boleh melakukan setakat itu.

"Pengguna juga mesti memainkan peranan mereka dengan sentiasa berwaspada terhadap tanda penipuan dan melaporkan sebarang tingkah laku yang mencurigakan kepada platform e-dagang atau Kementerian," katanya.

Keduanya, beliau berkata, platform dalam talian perlu meningkatkan kelajuan dan kemudahan penghantaran.

Menurut kaji selidik oleh Parcel Perform dan iPrice Group baru-baru ini, Malaysia mempunyai tempoh masa penghantaran yang paling panjang di rantau ASEAN, dengan masa penghantaran mengambil masa secara purata 5.8 hari berbanding purata serantau hanya 3.8 hari.

Tempoh penghantaran yang panjang akan boleh menyebabkan platform e-dagang kehilangan kelebihan perbandingan, kata Saifuddin Nasution.

Ketiga, beliau berkata platform dalam talian perlu meningkatkan keterlibatan produk dan jenama tempatan di platform e-dagang.

"Sekilas pandang menerusi platform e-dagang akan mendapati muka hadapan didominasi oleh produk asing, dengan produk tempatan ditempatkan sedikit dan jauh.

"Ini membawa kepada kurang keterlibatan dan kesedaran berkenaan produk tempatan.

"Selain itu, ia juga menjadi trend yang membimbangkan kerana Perusahaan Kecil dan Sederhana (PKS) kita tidak sepenuhnya menikmati manfaat ekonomi digital Malaysia," katanya.

Saifuddin Nasution berkata peniaga tempatan mesti dididik untuk memasarkan produk mereka, meningkatkan kehadiran mereka dalam talian dan bersaing dengan pesaing asing dalam aspek seperti kualiti, harga dan penempatan.

Selain itu, beliau berkata pengguna juga perlu sedar bahawa membeli produk tempatan akan mewujudkan peluang pekerjaan tempatan, merangsang ekonomi tempatan, mengurangkan aliran keluar asing dan memberi kesan positif kepada ekonomi negara. - BERNAMA

