



KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI
DAN KOS SARA HIDUP

GARIS PANDUAN

MENGELAKKAN
IKLAN PALSU ATAU
MENGELIRUKAN DALAM
TALIAN



ISI KANDUNGAN

1. Definisi	
a. Iklan	1
b. Iklan Palsu atau Mengelirukan	2
c. Iklan Dalam Talian	2
2. Panduan Membeli Dalam Talian	
a. Sebelum Beli	3
b. Semasa Beli	4
c. Selepas Beli	4
3. Tindakan Susulan	
a. Aduan	5
b. Tebus Rugi	5
c. Testimoni	5
4. Kategori Iklan Palsu atau Mengelirukan	
a. Peraturan Umum	6 -7
b. Pengesahan	7
c. Kenyataan yang Keterlaluan	7
d. Harga	8
e. Pengiklanan Umpan	8
f. Perbandingan	9
g. Percuma	10
h. Gerenti dan Perkhidmatan Selepas Jualan	11
i. Kebolehdapatan	12
j. Pengendorsan dan Testimoni	13
5. Implikasi Perundangan	14

GARIS PANDUAN MENGELAKKAN IKLAN PALSU ATAU MENGELIRUKAN DALAM TALIAN

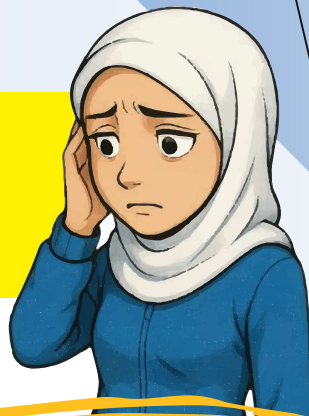


Apa itu iklan?



“apa-apa bentuk iklan berupa ucapan, tulisan, bunyian, lakaran atau gambar yang diterbitkan dalam apa-apa medium atau platform”

Iklan Palsu atau Mengelirukan?



Iklan yang mengandungi maklumat yang tidak tepat atau tidak benar dalam bentuk perlakuan, representasi, pernyataan atau amalan yang boleh menyebabkan seseorang pengguna melakukan kesilapan dalam keputusan pembelian



Iklan Dalam Talian

Proses pemasaran yang menggunakan internet sebagai medium pengiklanan mempromosikan barang dan perkhidmatan



Bagaimana mengelakkan ditipu pengiklan dalam talian ?

SEBELUM BELI

1 Semak

Semak dan dapatkan maklumat tentang barang, terma dan syarat, gerenti dan waranti

2 Tinjau

Tinjau dan bandingkan harga dan kualiti barang yang ingin dibeli

3 Runding

Runding untuk maklumat lebih lanjut-mengenai barang, tuntutan ganti rugi, harga dan lain-lain

4 Tempah

Tempah sekiranya anda sudah benar-benar yakin dengan barang dan perkhidmatan yang ditawarkan

Semak 8 maklumat ini, baru beli

- ☒ Nama peniaga
- ☒ Alamat laman sesawang di pasar dalam talian (jika ada)
- ☒ Maklumat perhubungan
- ☒ Ciri utama barang / perkhidmatan
- ☒ Harga penuh
- ☒ Kaedah pembayaran
- ☒ Terma dan syarat
- ☒ Anggaran waktu penghantaran

Betul Nak Beli ?



SEMASA BELI

1-Setuju

Setuju dan teruskan pembelian

2-Bayar

Bayar melalui kaedah yang ditentukan oleh penjual atau platform dalam talian seperti perbankan internet, e-wallet, kad kredit/debit dan tunai semasa hantar (COD)

3-Kontrak

Kontrak selesai setelah pembayaran dibuat, barang diterima dan anda berpuas hati

Sudah Terima
Barang ?



SELEPAS BELI

1-Terima

Terima dan semak barang yang diterima

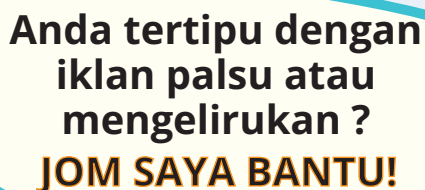
2-Pulang

Pulang barang dalam tempoh yang ditetapkan dalam terma dan syarat sekiranya ada masalah

3-Tuntut

Tuntut ganti rugi jika :

-  barang tidak menepati deskripsi
-  barang tidak berkualiti
-  barang rosak
-  tidak menerima barang



1. ADUAN

 WhatsApp : 019-848 8000

Call Centre : 1-800-886-800

Aplikasi Ez ADU KPDN (aplikasi telepon pintar)



2. TEBUS RUGI

Isikan borang Pernyataan Tuntutan (Borang 1)
di Kaunter Pendaftaran TTPM
Fi pemfailan adalah sebanyak RM5.00

3. TESTIMONI



5

10 KATEGORI IKLAN PALSU ATAU MENGELIRUKAN

1. Peraturan Umum

- Kenyataan palsu atau mengelirukan berkaitan pengeluar, jenis, standard, kualiti, gred, kuantiti, komposisi, gaya atau model

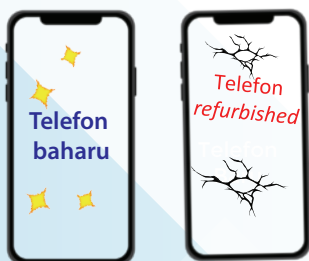


Iklan

Realiti

Tahukah Anda ?

Pengiklan yang memaparkan iklan palsu atau mengelirukan boleh didakwa di bawah Akta Perlindungan Pengguna 1999 atau Akta Perihal Dagangan 2011



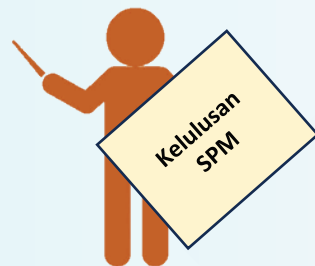
Iklan

Realiti

- Gambaran palsu atau mengelirukan berkaitan sejarah tertentu atau kegunaan terdahulu barang tersebut



Iklan



Realiti

- Dakwaan palsu atau mengelirukan berkaitan orang, kemahiran atau kelayakan tertentu



- Dakwaan palsu atau mengelirukan berkaitan hak eksklusif atau khusus, kepada hanya satu pengedar

- Penyalahgunaan pernyataan berkaitan agama termasuk menyalahguna ayat-ayat al-Quran



Iklan



Realiti



Iklan



Realiti

- Iklan berkaitan peraduan yang menawarkan sebarang bentuk hadiah, tetapi hadiah tidak disediakan

2. Pengesahan

- Dakwaan yang dibuat berkaitan barang atau perkhidmatan yang diiklankan tidak mempunyai bukti



Iklan



Realiti

3. Kenyataan yang Keterlaluan

- Gambaran yang terlalu diperbesar-besarkan atau melampau yang tidak menepati barang sebenar atau perkhidmatan



Iklan



Realiti

4. Harga

- Kos atau caj sampingan yang dikenakan tidak dinyatakan dalam iklan termasuk cukai, kos penghantaran atau kos pengendalian

Jualan Mega
Tambang Penuh
JB-KL-JB



RM 80.00

Iklan

Resit	
Tambang	RM 80.00
Cukai 6%	+ RM 4.80
Yuran	+ RM 20.20
Surcaj	+ RM 10.00
Jumlah	RM 115.00

Realiti

Tahukah Anda ?

Sekiranya jumlah cukai, duti, fi atau apa-apa caj tambahan lain belum diketahui, pengiklan hendaklah menyatakan perkara tersebut dengan jelas dan boleh difahami oleh pengguna

- Potongan / diskaun tidak dinyatakan secara tepat

Kerusi urut model RT jenama XV diturunkan harga antara 50% sehingga 70%



Kerusi urut model RT jenama XV diturunkan harga daripada RM12,999 kepada RM11,999



- Menggunakan harga sebagai tarikan dengan cara yang boleh mengelirukan



Iklan



Realiti

5. Pengiklanan Umpan

- Iklan bagi sesuatu barang atau perkhidmatan dengan niat untuk tidak membekalkannya kepada pengguna semata-mata untuk mengumpan pengguna membuat pembelian bagi barang atau perkhidmatan selain daripada yang diiklankan

Beli 2 pembakar roti menang TV



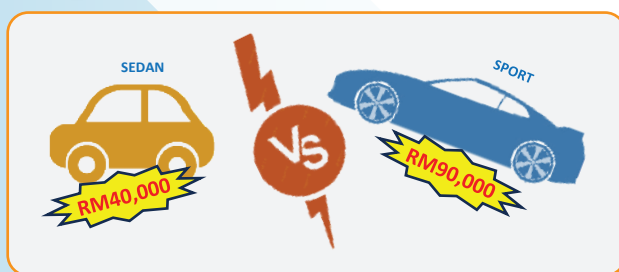
Aku dah ada pembakar roti tapi aku nak menang TV

6. Perbandingan

- Dakwaan superlatif yang tidak disokong dengan bukti yang sahih

PRODUK Y - Terlaju - Tercepat - Paling Tahan - Jimat Tenaga Terbaik di Pasaran !	UJIAN PERBANDINGAN 01 Kelajuan 02 Kecekapan 03 Ketahanan 04 Kecekapan Tenaga	Produk X 300 km/jam 10/10 30 jam ★★★★★	Produk Y 280 km/jam 8/10 24 jam ★★★
---	---	---	--

- Tidak menggunakan asas perbandingan yang sama



Lain Segmen, Lain Jenis

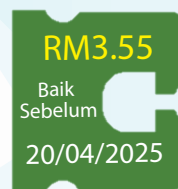


Sama Segmen, Sama Jenis

- Dakwaan harga lebih rendah berbanding harga jualan yang disyorkan sedangkan harga yang ditawarkan adalah harga biasa yang dijual di pasaran



Iklan



Realiti

7. Percuma

- Barang dinyatakan "percuma" tetapi perlu tanggung kos lain selain daripada kos sebenar bagi apa-apa penghantaran, tambang atau bayaran pos

RM40 caj apa ?

Perkhidmatan ?

Pemprosesan ?



Promosi Beli 1 Percuma 1



RM 80.00

Harga Jualan Biasa



RM 40.00

✗ Iklan
Realiti

- Sesuatu elemen pakej dinyatakan percuma tetapi telah dimasukkan ke dalam pakej sebenar yang ditawarkan melainkan terdapat elemen tambahan lain tanpa kenaikan harga asal pakej

Jualan Hebat!

Beli Kamera

PERCUMA

- Beg
- Kad Memori

RM3,000.00



Harga Sebenar

Kamera	: RM 2,000
Beg	: RM 700
Kad Memori	: RM 300

✗ Iklan
Realiti

Tahukah Anda ?

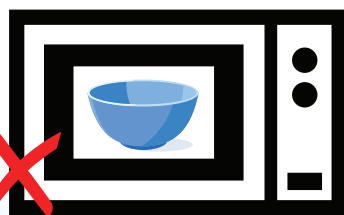
Sebarang syarat tambahan ke atas tawaran percuma bagi media elektronik, memadai dengan menyatakan **"tertakluk kepada terma dan syarat"** dan sumber rujukan bagi terma dan syarat perlu dinyatakan dengan jelas



8. Gerenti dan Perkhidmatan Selepas Jualan

- “Gerenti” adalah termasuk waranti, perjanjian perkhidmatan selepas jualan, pakej penjagaan atau apa-apa yang seumpamanya
- Penggunaan perkataan ‘gerenti’ dalam teknik atau cara yang boleh mengelirukan

Gerenti boleh digunakan dalam ketuahr gelombang mikro



Microwave-safe cooking

Iklan

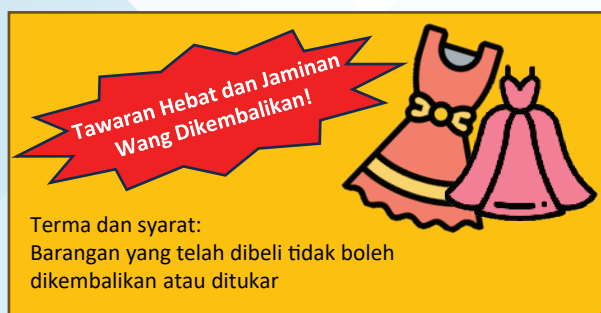


Microwave-safe reheat only

Realiti

Hanya boleh digunakan untuk tujuan panas semula sahaja

- Tawaran kepuasan atau wang dikembalikan ke atas pembelian yang tidak boleh dikembalikan (**non-refundable**)



Tahukah Anda ?

*Iklan yang menyatakan “**janji Wang Dikembalikan**” dan seumpamanya perlu menyatakan tempoh masa ganti rugi akan dikembalikan*

9. Kebolehdapatan

- Penyataan stok adalah terhad tetapi tidak menyatakan dengan jelas kuantiti maksimum untuk jualan, tempoh masa atau tarikh tertentu barang atau perkhidmatan itu ditawarkan untuk jualan



Tawaran Terhad

Bila?
Berapa banyak?
Tempoh?

Tahukah Anda ?

Sekiranya barang atau perkhidmatan yang diiklankan tidak lagi terdapat di pasaran, iklan tersebut perlu ditarik atau diubah kandungan iklan yang memaparkan barang atau perkhidmatan tersebut

- Sekatan umur atau geografi untuk mendapatkan barang atau perkhidmatan yang diiklankan tidak dinyatakan dengan jelas

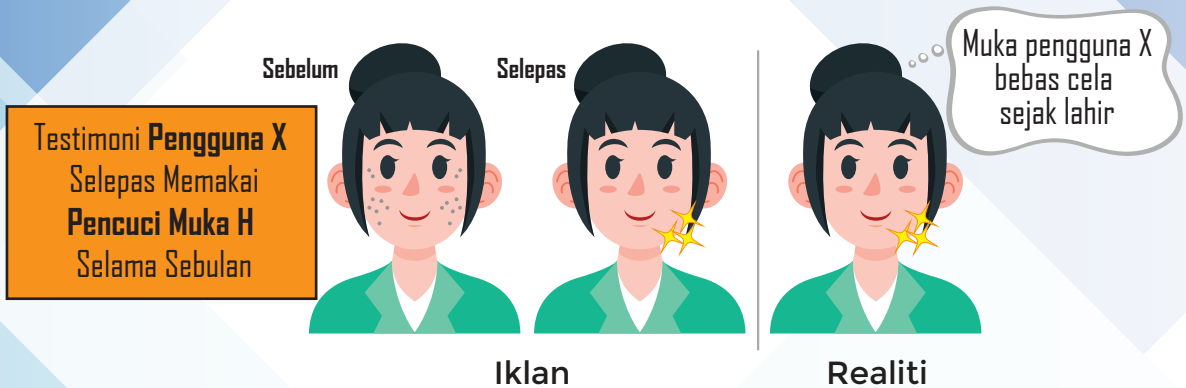
 Dapatkan Segera!	 Dapatkan Segera! Lembah Klang sahaja
Iklan	Realiti

- Penyataan palsu bahawa barang atau perkhidmatan yang ditawarkan hanya boleh diperoleh dalam tempoh masa yang terhad kerana premis akan berpindah atau perniagaan akan ditutup

Kedai A Jualan Penghabisan Stok Kedai Pindah Esok	Kedai A Jualan Penghabisan Stok Kedai Pindah Esok
2 Julai 2023	4 Julai 2023

10. Pengendorsan dan Testimoni

- Tiada bukti dokumentasi bahawa testimoni atau pengendorsan yang digunakan dalam iklan adalah benar

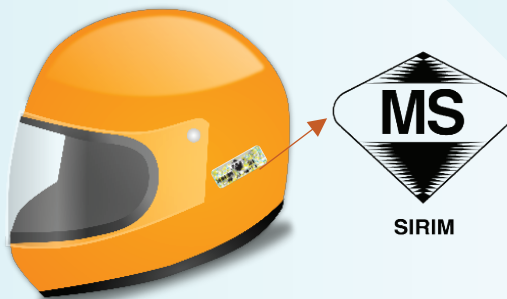


Tahukah Anda ?

Penggunaan mana-mana bahan penerbitan, rujukan daripada ujian yang telah dijalankan, perakuan oleh golongan profesional atau hasil daripada pusat penyelidikan jurnal profesional sebagai testimoni atau pengendorsan mesti mendapat kebenaran kecuali dalam keadaan di mana kebenaran tidak diperlukan



- Mempamerkan **"trust mark"**, **"quality mark"** atau apa-apa tanda pertauliahan tanpa memperoleh kebenaran atau pentauliahan daripada pihak yang berkenaan





Implikasi undang-undang jika disabit kesalahan kerana mengeluarkan iklan palsu atau mengelirukan berdasarkan peruntukan Bahagian IV, Akta Perlindungan Pengguna 1999 [Akta 599], penalti yang dikenakan bagi kesalahan ini adalah seperti berikut :

Individu :

- Denda tidak melebihi satu ratus ribu ringgit (RM 100,000.00) atau dipenjarakan selama tempoh tidak melebihi tiga (3) tahun atau kedua-duanya, manakala kesalahan kali kedua atau yang berikutnya, boleh didenda tidak melebihi dua ratus lima puluh ribu ringgit (RM 250,000.00) atau dipenjarakan selama tempoh tidak melebihi enam (6) tahun atau kedua-duanya sekali

Pertubuhan Perbadanan :

- Denda tidak melebihi dua ratus lima puluh ribu ringgit (RM 250,000.00), manakala kesalahan kali kedua atau yang berikutnya, boleh didenda tidak melebihi lima ratus ribu ringgit (RM 500,000.00)

Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Kos Sara Hidup
No. 13, Persiaran Perdana, Presint 2,
62623 Putrajaya,
Wilayah Persekutuan Putrajaya,
Malaysia



03-8000 8000



www.kpdn.gov.my



KPDN