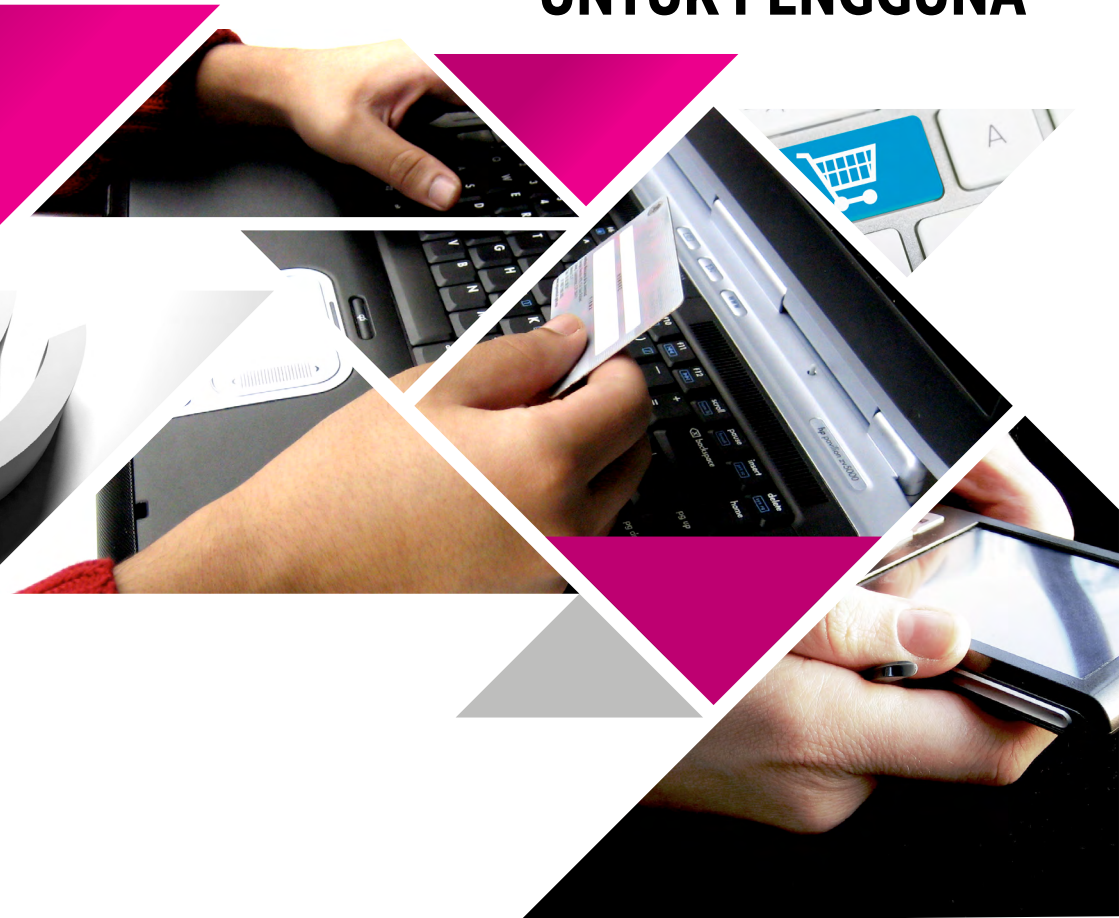




PANDUAN DALAM MENJALANKAN TRANSAKSI ELEKTRONIK UNTUK PENGGUNA



PANDUAN DALAM MENJALANKAN TRANSAKSI ELEKTRONIK UNTUK PENGGUNA

Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi Dan Kepenggunaan



KANDUNGAN

	Muka surat
• 9 TIPS MEMBELI-BELAH DALAM INTERNET	4
• KETAHUI RISIKO PEMBELIAN MELALUI INTERNET	7
• PANDUAN PEMBELIAN MELALUI INTERNET	8
• Senario 1	
• Senario 2	
• Senario 3	
• Senario 4	
• AWAS!!! PENIPUAN DI INTERNET	12
• <i>Phishing</i>	
• <i>Online Scam</i>	
• E-mel mohon bantuan	
• TAHUKAH ANDA?	15

Terbitan

Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi Dan Kepenggunaan

Hakcipta terpelihara 2013 Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi Dan Kepenggunaan

Tiada mana-mana bahagian terbitan ini boleh diubah, disalin, diedar, dihantar semula, disiarkan, dipamerkan, diterbitkan, dilesenkan, dipindah, dijual atau diuruskan bagi tujuan komersil dalam apa bentuk sekalipun tanpa mendapat kebenaran secara bertulis yang jelas terlebih dahulu daripada KPDNKK.

Untuk maklumat lanjut, hubungi:

Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi Dan Kepenggunaan
No. 13, Persiaran Perdana, Presint 2, 62623 Putrajaya, Malaysia.

Hotline: 1-800-886-800

Tel: 603-8882 5500

Faks: 603-8882 6490

Emel : e-aduan@kpdnkk.gov.my

Aduan: <http://e-aduan.kpdnkk.gov.my>

Cetakan di Malaysia oleh,

Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi Dan Kepenggunaan

9 TIPS MEMBELI-BELAH DALAM INTERNET

1 PERBANDINGAN HARGA

Buat perbandingan harga terlebih dahulu. Peka terhadap pasaran semasa dan jangan terpedaya dengan penawaran harga yang murah.



2 SEMAK MAKLUMAT PERNIAGAAN

Semak latar belakang syarikat atau perniagaan di Malaysia yang menawarkan produk di internet. Anda boleh mengesahkan alamat perniagaan mahupun nombor lesen perniagaan dengan Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM) bagi mengesahkan ketulenan aktiviti perniagaan tersebut.



3 SEMAK TESTIMONI

Buat carian penilaian yang pernah dibuat oleh orang yang pernah membeli barang daripada syarikat atau individu yang sama. Ia bertujuan untuk mendapatkan idea terbaik mengenai kebolehpercayaan perniagaan tersebut.



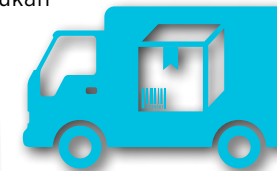
4 PILIH LAMAN WEB YANG DIPERCAYAI

Lakukan transaksi hanya melalui laman web yang selamat dan boleh dipercayai. Seelok-eloknya pastikan pemilik laman web tersebut memiliki ikon yang menunjukkan ia mengambil pendekatan program keselamatan tertentu. Jualan yang ditawarkan melalui laman web mungkin kelihatan menarik, tetapi pelbagai helah boleh digunakan untuk mengumpan anda melakukan pembelian.



5 AMBIL KIRA KOS SAMPINGAN

Sekiranya membeli daripada laman web asing atau syarikat luar negara, elok difikirkan soal kos dan nilai barangan mengikut matawang tempatan. Ambil kira kos yang perlu ditanggung dalam proses penghantaran barangan tersebut ke rumah anda. Kebiasaannya kos penghantaran adalah lebih mahal daripada anda sangkakan.



6 DAPATKAN BUTIRAN PERIBADI PENJUAL

Dapatkan butiran peribadi penjual tersebut. Hubungi penjual terlebih dahulu. Sahkan barangan yang hendak dibeli termasuk masa barang yang dibeli akan sampai.



9 TIPS MEMBELI-BELAH DALAM INTERNET

7 KAEDAH PEMBAYARAN

Kenal pasti kaedah pembayaran yang perlu dilakukan dalam pembelian tersebut. Elakkan dari menandatangani wang ke akaun di mana nama pemegang akaun adalah lain daripada nama penjual tersebut.



8 SEMAK TERMA DAN SYARAT

Baca dan fahami terma dan syarat pembelian sama ada anda boleh memulangkan barang jika tidak berpuas hati atau produk berbeza dihantar ke rumah anda.



9 SIMPAN SEMUA BUKTI PEMBELIAN

Cetak resit atau bukti pembayaran. Sentiasa simpan sehingga produk yang dibeli sampai ke tangan anda.



KETAHUI RISIKO PEMBELIAN MELALUI INTERNET

01

Barang yang dibeli tidak sampai kepada anda

02

Barang yang diterima tidak sama dengan barang yang dipesan

03

Penghantaran yang lambat

04

Perkhidmatan selepas pembelian tidak memuaskan (*after sales service*)

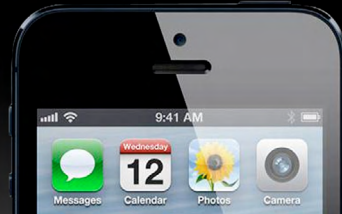
05

Kredit kad atau kad debit anda disalahgunakan

PANDUAN PEMBELIAN MELALUI INTERNET

SENARIO 1

Ahmad bercadang untuk membeli sebuah telefon bimbit baru bagi kegunaan sendiri. Beliau terlihat satu iklan yang menawarkan telefon bimbit yang diinginkannya melalui sebuah laman web penyedia platform. Setelah memuat turun dan meneliti gambar telefon yang diiklankan itu, Ahmad berpuashati lalu membuat keputusan untuk membelinya. Namun begitu, peniaga tersebut hanya memaparkan nama samaran, nombor akaun bank peniaga dan alamat emel sahaja.



Langkah – langkah yang perlu diambil :-

- Jangan terburu-buru untuk menandatangani wang ke dalam akaun penjual tersebut sebaliknya terlebih dahulu perlu mendapatkan kesahihan iklan itu.
- Dapatkan nombor telefon dan nama penuh penjual tersebut melalui emel yang diberi. Sekiranya perlu, dapatkan sekali alamat peniaga tersebut.
- Hubungi penjual dan dapatkan kepastian bahawa telefon yang diiklankan itu masih belum dijual.
- Seelok – eloknya berurusan dengan penjual tersebut melalui cara *Cash-on-Delivery (COD)* kerana dengan cara ini risiko untuk ditipu lebih rendah.
- Sekiranya penjual ingin bertemu di tempat awam pastikan tempat tersebut tidak terlalu sunyi dan tidak jauh dari kawasan orang ramai.
- Periksa produk tersebut terlebih dahulu. Buat pembayaran setelah berpuas hati dengan produk yang dibawa kepada anda.

PANDUAN PEMBELIAN MELALUI INTERNET

SENARIO 2

Eriana ingin menghadihkan jam tangan sempena hari jadi ayahnya. Disebabkan ingin mendapatkannya dengan harga yang lebih murah dan pelbagai pilihan berbanding di kedai, beliau telah memutuskan untuk membelinya melalui sebuah laman web lelong di internet. Setelah beberapa kali membuat bidaan akhirnya Eriana berjaya memenangi lelongan jam tangan yang diinginkannya. Eriana membuat bayaran dengan melakukan pemindahan wang melalui perkhidmatan bank atas talian ke nombor akaun yang diterimanya melalui emel yang dihantar oleh peniaga tersebut.



Langkah – langkah yang perlu diambil :-

- Simpan semua bukti bidaan tersebut termasuk penerangan dan gambar barang yang dimenangi semasa lelongan.
- Simpan segala maklumat peniaga tersebut termasuk alamat kedai, nama penuh, nombor telefon dan sebagainya.
- Baca dan fahami terma dan syarat transaksi yang akan dilakukan.
- Hubungi peniaga tersebut untuk mengesahkan sekali lagi deskripsi barangan yang hendak dibeli.
- Mengesahkan tempoh bagi penghantaran yang akan dibuat oleh penjual.
- Mengesahkan gerenti dan waranti barangan yang hendak dibeli.
- Sebelum bayaran dibuat, pastikan nama pemegang akaun bank sama dengan nama penjual yang berurusan dengan anda.
- Maklumkan kepada penjual setelah bayaran dilakukan dan simpan segala bukti pembayaran yang telah dibuat.

PANDUAN PEMBELIAN MELALUI INTERNET

SENARIO 3

Lina seorang pereka fesyen ingin menambah koleksi beg tangan yang dimilikinya. Dia tertarik dengan koleksi terbaru beg tangan berjenama yang diiklankan melalui sebuah majalah tapi malangnya produk tersebut hanya dijual di luar negara. Oleh itu, Lina berhasrat untuk membuat pesanan melalui internet dan membayarnya dengan menggunakan kad kredit.



Langkah – langkah yang perlu diambil :-

- Harga kos penghantaran adalah lebih mahal sekira ianya dihantar dari luar negara. Semak terlebih dahulu harga kos tersebut supaya pembelian anda berbaloi.
- Dapatkan butiran dan penjelasan berkenaan produk tersebut bagi memastikan ianya menepati apa yang anda inginkan. Perkara ini boleh dilakukan dengan menghubungi penjual terbabit dengan menelefon atau menghantar email.
- Melakukan pengesahan masa atau tempoh penghantaran barang yang anda pesan. Dapatkan nama syarikat penghantaran yang digunakan oleh penjual itu.
- Sebelum melakukan pembayaran, pastikan laman web gerbang bayaran sewajarnya mempunyai alamat <https://> yang bermaksud laman web itu mempunyai sistem sekuriti. Ianya bagi mengelakkan data peribadi dan maklumat kad kredit anda dicuri.
- Sentiasa mengikut status penghantaran barang yang telah dilakukan dengan menghubungi syarikat penghantaran.

PANDUAN PEMBELIAN MELALUI INTERNET

SENARIO 4

Az bercadang untuk membawa keluarganya melancong ke luar negara. Dia telah memilih untuk ke Bali, Indonesia sebagai destinasi pelancongannya selama 3 hari 2 malam. Kebetulan ketika dia sedang melayari internet, Az telah terpancang satu promosi pelancongan yang ditawarkan oleh salah sebuah syarikat penerbangan di Malaysia. Bagi menikmati diskaun promosi pelancongan yang ditawarkan, dia perlu membeli tiket penerbangan hanya melalui internet.



Langkah – langkah yang perlu diambil :-

- Pastikan kesahihan promosi pelancongan yang ditawarkan. Hubungi syarikat tersebut untuk mendapatkan kepastian sekiranya anda kurang yakin.
- Pilih tarikh dan masa penerbangan dengan teliti kerana caj tambahan mungkin dikenakan untuk sebarang perubahan bagi transaksi yang telah dimuktamadkan.
- Baca segala keperluan maklumat dan isi segala butiran dengan tepat tanpa tergopoh-gapah bagi mengelak berlakunya kesilapan.
- Luangkan masa untuk membaca dan memahami terma dan syarat pembelian sebelum transaksi dimuktamadkan.
- Semak semula segala butiran peribadi dan maklumat penerbangan sebelum bayaran dibuat.
- Setelah pembayaran dibuat, pastikan anda menyimpan nombor tempahan sebagai rujukan. Cetak tiket yang diberikan sekiranya perlu. Kebiasaannya tiket akan dihantar secara *softcopy* melalui emel anda.
- Pastikan anda memadamkan semua *cookies* bagi mengelakkan butiran peribadi dan maklumat pembayaran anda tidak dicuri atau disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab.

AWAS !!! PENIPUAN DI INTERNET

ANTARA PENIPUAN YANG SERING DILAKUKAN DI INTERNET :-

PHISHING

Tindakan mencuri data dan maklumat peribadi anda bertujuan untuk mengakses akaun bank anda



CARA MENCEGAH :

- BERHATI-HATI terhadap emel yang diterima dari penghantar yang tidak dikenali. Seelok-eloknya terus dipadam tanpa membukanya.
- JANGAN SESEKALI ANDA MENKLIK SEBARANG PAUTAN yang berisi BORANG *LOGIN* jika dikehendaki berbuat demikian kerana maklumat boleh dicuri tanpa pengetahuan anda.
- Pastikan anda MENYEMAK TERLEBIH DAHULU alamat laman web (URL), walaupun paparan di laman web tersebut adalah sama. Ini adalah bagi mengelakkan anda melayari laman web klon yang bertujuan untuk mencuri ID dan kata laluan anda, lebih-lebih lagi ketika melayari laman web perbankan internet.

ONLINE SCAM

Barang yang diiklankan melalui internet di mana harga barang jauh lebih murah daripada harga pasaran seperti TV, telefon bimbit, kereta dan sebagainya.

Setelah mangsa melakukan transaksi dan proses pembayaran telah selesai, biasanya barang yang dihantar adalah barang tiruan atau barang yang sudah rosak dan yang lebih teruk lagi barang langsung tidak dihantar.



CARA MENCEGAH :

- BANDINGKAN HARGA barang yang ingin dibeli dengan sumber yang lain yang boleh dipercayai. Sekiranya perbezaan harga terlalu jauh, maka barang tersebut diyakini adalah satu penipuan.
- SEMAK TESTIMONI pelanggan yang pernah membeli daripada penjual tersebut.
- Cuba untuk menghubungi penjual dan DAPATKAN ALAMAT kedai atau individu terbabit.

AWAS !!! PENIPUAN DI INTERNET

E-MEL MOHON BANTUAN

Anda mungkin pernah mendapat emel yang mengkehendaki anda untuk menjadi pengantara bagi mengeluarkan wang di bank milik ahli keluarganya.



CARA MENCEGAH :

- JANGAN PEDULIKAN EMEL dan JANGAN TERPEDAYA sekiranya anda disuruh untuk menandatangani sejumlah wang untuk alasan apa pun walaupun dapat dibuktikan dengan gambar dan data yang lengkap.

TAHUKAH ANDA ?



Komputer yang dilengkapi dengan perisian anti virus yang dikemaskini dapat melindungi maklumat peribadi anda daripada perisian pengintip, virus, cecacing (*worms*) dan lain-lain ancaman.



Pembayaran menggunakan kad kredit merupakan kaedah transaksi yang lebih selamat kerana ia menggunakan teknologi enkripsi dan validasi yang terperinci. Pastikan nama pemilik akaun bank adalah sama dengan nama penjual yang tertera di laman webnya.

Sumber : <http://www.safeshopping.org/payment.shtml>

Logo di kanan merupakan antara ikon keselamatan yang terdapat di laman web. Ia bermaksud bahawa laman web yang anda layari adalah selamat dan boleh dipercayai.





http://



Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi Dan Kepenggunaan
No. 13, Persiaran Perdana, Presint 2, 62623 Putrajaya, Malaysia.

Hotline: 1-800-886-800
Tel: 603-8882 5500
Faks: 603-8882 6490
Emel : e-aduan@kpdnkk.gov.my
Aduan: <http://e-aduan.kpdnkk.gov.my>

**PERATURAN-PERATURAN
PELINDUNGAN PENGGUNA
(URUS NIAGA PERDAGANGAN
ELEKTRONIK) 2012**

TUJUAN PERATURAN

Meningkatkan keyakinan pengguna untuk menjalankan transaksi secara elektronik dengan memberi perlindungan yang menyeluruh dan sekaligus membangunkan perdagangan elektronik di Malaysia.



TERPAKAI KEPADA

- **Peniaga online** iaitu orang yang menjalankan peniagaan membekalkan barang atau perkhidmatan melalui **tapak web** (*laman web, blog, media sosial*) atau melalui **pasar dalam talian** (*online marketplace cth: lelong.my, ebay*); dan
- **Pengendali** pasar dalam talian (*online marketplace operators*).



**Kementerian Perdagangan Dalam
Negeri, Koperasi Dan Kepenggunaan**
No. 13, Persiaran Perdana, Presint 2,
62623 Putrajaya, Malaysia.

Hotline: 1-800-886-800

Tel: 603-8882 6205

Faks: 603-8882 6490

Emel: e-aduan@kpdnkk.gov.my

Aduan: <http://e-aduan.kpdnkk.gov.my>



PERATURAN MENJALANKAN PERNIAGAAN DI LAMAN WEB



PERATURAN INI MEWAJIBKAN

PENIAGA ONLINE:

1. **Mendedahkan maklumat** berikut pada **tapak web** di mana perniagaan dijalankan:

- Nama peniaga *online* (individu/ perniagaan / syarikat).
- Nombor pendaftaran perniagaan atau syarikat.
- Alamat e-mel dan nombor telefon, atau alamat peniaga *online*.
- Perihal ciri utama barang atau perkhidmatan itu.
- Harga penuh termasuk kos pengangkutan, cukai dan apa-apa kos lain.
- Kaedah pembayaran.
- Terma-terma dan syarat-syarat.
- Anggaran masa penghantaran kepada pembeli.

2. **Menyediakan cara yang sesuai** bagi membolehkan pembeli untuk **membetulkan sebarang kesilapan** sebelum pembeli mengesahkan pesanan.

3. **Mengaku terima pesanan** kepada **pembeli** sesegera yang mungkin.

PENGENDALI PASAR DALAM TALIAN:

“Menyimpan dan menyenggara rekod nama, nombor telefon dan alamat peniaga *online* bagi tempoh dua tahun.”

Bil.	Hukuman	Individu	Pertubuhan Perbadanan
1.	Kesalahan pertama	Denda maksima RM 50,000 atau penjara tidak lebih 3 tahun atau kedua-duanya.	Denda maksima RM 100,000 .
2.	Kesalahan kedua dan berikutnya	Denda maksima RM 100,000 atau penjara tidak lebih 5 tahun atau kedua-duanya.	Denda maksima RM 200,000 .
3.	Kesalahan berterusan	Tambahan denda maksima RM 1,000 bagi setiap hari atau sebahagian hari selama kesalahan itu berterusan selepas sabitan.	
4.	Kompaun	Tidak melebihi 50% amaun denda maksima bagi kesalahan itu.	