



# PEMBELIAN MELALUI INTERNET:

## Antara Kemudahan dan Kemudaratan

**S**EIRING dengan arus zaman yang semakin moden, teknologi menjadi peneraju utama dalam mengubah corak kehidupan manusia. Kemudahan internet menjadi salah satu aspek penting dalam memudahkan dan memajukan kehidupan masyarakat. Pengguna masa kini rata-ratanya lebih gemar melakukan transaksi pembelian menggunakan internet. Ini disebabkan ia lebih pantas, mudah dan boleh dilakukan pada bila-bila masa dan di mana sahaja.

Walaupun pembelian melalui internet kelihatan begitu memudahkan kehidupan masyarakat, namun ia juga boleh mendatangkan kemudaratan. Pembelian melalui internet dilakukan apabila pengguna membeli barangan atau perkhidmatan secara atas talian. Terdapat sesetengah syarikat yang melakukan jualan atas talian yang bersetuju untuk memulangkan kembali bayaran yang telah dibuat ke akaun pengguna jika transaksi jual beli yang dilakukan tidak memuaskan hati pengguna.

Namun bagi sesetengah laman sesawang yang hanya menjadi perantara pengiklanan dan tidak melakukan jualan bagi pihak penjual, permintaan supaya wang bayaran dikembalikan mungkin agak sukar.

Sesetengah penjual akan mengiklankan produk atau perkhidmatan mereka di internet dan segala urusan pembayaran akan dilakukan menerusi akaun penjual tersebut. Masalah yang timbul di sini apabila pengguna diminta untuk membuat bayaran ke akaun tertentu tetapi tidak mendapat barangan atau perkhidmatan yang dibeli. Apabila ini terjadi, agak sukar untuk pengguna meminta supaya wang mereka dikembalikan kerana atas dasar kekurangan bukti.

Pengguna tidak diberikan resit atau sebarang bukti pembelian. Selain itu,

maklumat mengenai penjual juga tidak lengkap. Apabila masalah ini berlaku, pengguna tidak dapat mempertahankan hak mereka. Mereka juga tidak dapat membawa perkara ini ke Tribunal Tuntutan Pengguna kerana maklumat yang tidak lengkap dan bukti yang tidak mencukupi. Akibatnya pengguna terpaksa menanggung kerugian daripada transaksi yang dilakukan. Pihak NCCC telah banyak mendapat aduan berkenaan kes-kes seperti ini, sama ada melalui laman sesawang ataupun melalui panggilan telefon.

**Nasihat NCCC kepada pengguna yang melakukan pembelian melalui internet ialah:**

- Pastikan laman sesawang yang dikunjungi boleh dipercayai.
- Pastikan bahawa maklumat penjual adalah lengkap, seperti yang akan dikuatkuasakan oleh Akta Perlindungan Pengguna 1999 (pindaan) mulai bulan Julai 2013.

Melakukan pindahan wang secara atas talian hanya bagi urusan-urusan yang rasmi, seperti bayaran bil bulanan.

- Baca terma dan syarat laman sesawang tersebut terlebih dahulu sebelum melakukan pembelian.
- Elakkan daripada membeli barangan yang dijual oleh individu yang tinggal di negeri lain atau yang berjauhan dengan anda. Ini bagi memudahkan anda menyelesaikan masalah sekiranya berlaku. Gunakan iklan di laman sesawang hanya sebagai panduan atau rujukan untuk mencari barangan atau perkhidmatan yang berada berdekatan dengan anda.

Untuk maklumat lanjut, sila hubungi Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) di talian 03-7877 9000 atau [myAduan@nccc.org.my](mailto:myAduan@nccc.org.my).

