15 Mac ialah Hari Hak-Hak Pengguna Sedunia (WCRD). Ia merupakan acara tahunan sebagai perayaan dan perpaduan dalam pergerakan pengguna antarabangsa. WCRD menyatukan pergerakan pengguna sejagat melalui kempen yang sama. Tema bagi sambutan WCRD bagi tahun 2017 ialah `Membina Dunia Digital yang Pengguna Boleh Percaya (Building a Digital World Consumers can Trust). Di Malaysia pula, FOMCA telah memilih tema `Melindungi Hak Pengguna dalam E-Dagang. Terdapat lebih daripada satu bilion transaksi atas talian di seluruh dunia pada tahun 2015, dengan kadar pertumbuhan perolehan purata sebanyak 20% pada tahun 2014. Dijangka kadar pertumbuhan yang sama pada tahun 2016. Di Malaysia, transaksi e-dagang dijangka mencecah RM13.3 bilion menjelang 2018. Prospek industri ini adalah positif dengan wujudnya inisiatif dan sistem sokongan yang sedia ada dan sedang dijalankan. Walaupun e-dagang membawa banyak manfaat, namun pengguna boleh terdedah kepada pelbagai risiko. Aduan berkaitan e-dagang merupakan jumlah aduan yang banyak banyak diterima oleh Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) pada 2014 dan 2015, dengan jumlah kerugian yang meningkat dua kali ganda pada tahun 2016. Antara aduan yang diterima oleh NCCC yang berkaitan dengan transaksi e-dagang ialah: •••• Maklumat yang tidak mencukupi, seperti terma dan syarat-syarat perniagaan. Sebagai contoh mengenai dasar bayaran balik, barangan yang diterima berada dalam keadaan yang tidak baik / rosak; •••• Produk yang berkualiti rendah •••• Dasar pulangan balik yang tidak konsisten •••• Perkhidmatan pelanggan yang tidak memuaskan •••• Produk yang diterima tidak sama dengan barang yang dipesan •••• Masalah untuk mengembalikan semula produk yang rosak FOMCA percaya bahawa e-dagang memerlukan lebih banyak peraturan dan penguatkuasaan serta perubahan perlu sentiasa dilakukan dari semasa ke semasa seiring dengan perubahan pesat dalam teknologi. FOMCA bersama-sama dengan NCCC telah menghantar memorandum kepada Kerajaan untuk mencadangkan perubahan dalam peraturan untuk memperkukuh dan melindungi kepentingan pengguna e-dagang di Malaysia.

Antara cadangan untuk mengukuh dan melindungi kepentingan pengguna e-dagang di Malaysia ialah: •••• Melaksanakan tempoh bertenang (sehingga 14 hari). •••• Meningkatkan program kesedaran untuk mendidik orang ramai tentang hak-hak mereka. •••• Sebelum membuat keputusan untuk membeli atau membuat sebarang tempahan, ramai pengguna yang akan membaca komen-komen yang diberikan oleh pengguna di laman sesawang e-dagangan tersebut. Oleh itu, platform sedemikian perlu diwujudkan di Malaysia untuk membolehkan pembeli untuk mengulas lanjut mengenai produk yang dibeli dengan menggunakan media sosial untuk meluahkan rasa tidak puas hati mereka. Selain Memorandum, FOMCA dan NCCC secara berterusan mewakili pengguna di Malaysia dalam pelbagai jawatankuasa dan pasukan petugas untuk memberi maklum balas kepada kerajaan untuk meningkatkan perlindungan pengguna dalam industri e-dagang Selanjutnya, FOMCA dan NCCC juga terus menyokong melalui media cetak dan elektronik untuk perubahan kawal selia dan memperkasakan pengguna berhubung dengan e-dagang. Untuk usaha untuk meningkatkan perlindungan pengguna melalui transaksi yang merentasi sempadan ini, FOMCA dan NCCC telah menandatangani Memorandum Persefahaman dengan National Consumer Affairs Center of Japan (Pusat Hal Ehwal Pengguna Kebangsaan Jepun, NCAC) dan Persatuan Pengguna Singapura (CASE).Oleh itu, pengguna dan pelancong dari kedua-dua negara boleh mendapatkan khidmat penyelesaian yang lebih baik apabila membeli atau melawat antara ketiga-tiga negara tersebut. E-dagang adalah masa hadapan bagi Malaysia. Bilangan

pengguna Internet yang berkembang dengan pesat sepanjang dekad yang lalu, dan semakin ramai pengguna yang bergantung kepada internet untuk urusan membeli-belah dan menjalankan aktiviti-aktiviti lain dalam kehidupan mereka.&#65533; Membeli belah dalam talian adalah berbeza daripada transaksi jual beli secara tradisional, kerana ia menjadi lebih kompleks dan canggih. Oleh itu, ia mendedahkan pengguna denga risiko akibat daripada kelemahan dalam amalan perdagangan yang tidak adil. WCRD adalah satu peluang untuk mempromosikan hak asasi semua pengguna, dalam usaha untuk menuntut hak-hak tersebut supaya dihormati dan dilindungi, serta menjadi medan bagi pengguna untuk membantah penyalahgunaan pasaran dan ketidakadilan sosial yang boleh melemahkan hak-hak mereka. Gabungan Persatuan-Persatuan Pengguna Malaysia (FOMCA) &#65533; ahli gabungan Consumers International Persatuan Pengguna Selangor dan Wilayah Persekutuan(SWPCA) &#65533; ahli gabungan Consumers International Persatuan Pendidikan dan Penyelidikan Untuk Pengguna, Malaysia (ERA Consumer Malaysia) &#65533; ahli bersekutu Consumers International Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) &#65533; konsultan FOMCA

