

Hanya dengan klik butang tetikus pengguna tidak perlu pergi ke pusat membeli-belah malah boleh mendapatkan barang-barang yang dikehendaki dengan melayari laman web seperti Ebay.com atau Mudah.com. Pembelian secara online mendapat sambutan yang baik dari pengguna sehingga mereka mendapat pengalaman tersendiri seperti dibawah.

◆ Saya telah ditipu oleh M, setelah membuat pembelian melalui online. ◆ Pembayaran sebanyak RM 5000 telah dimasukkan ke dalam akaun M pada 20.08.2010 bagi urusniaga sebuah camera jenis Canon 5d Mark II. Namun Setelah menerima wang melalui perbankan internet, M terus berdalih dan tidak menghantar barang kepada saya. Laporan polis telah dibuat pada 23.08.2010.

◆ Saya telah membuat pembelian sebuah beg secara online. ◆ Beg tersebut dipaparkan dengan ciri-ciri yang berbeza dengan harga RM 199. Kualiti beg tersebut juga tidak memuaskan. Beg tersebut terdapat kesan kemek (bukan disebabkan pos) dan jahitan yang tidak kemas. Isi tali beg juga kelihatan, apabila saya menuntut hak saya, dia tidak endahkan saya. Ada juga unsur-unsur penipuan kerana pihak tersebut mendakwa dia yang mengambil gambar beg itu sendiri, sedangkan beg tersebut lain bentuk. Dalam terma dan syarat dia juga ada menyatakan pengembalian wang penuh jika produk cacat. Tapi dia terus ingin menghilangkan diri.

Di atas adalah dua contoh aduan yang diterima oleh Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) tentang pembelian secara online. Walaupun ada kebaikan pembelian secara online seperti barang-barang yang dijual adalah murah disebabkan hanya melibatkan pengeluar dan pengguna sahaja. Terdapat juga keburukan pembelian secara online seperti tiada penghantaran selepas menerima wang, barang berkualiti rendah atau cacat dan sebagainya.

Langkah-langkah yang perlu diketahui oleh pengguna sebelum melibatkan diri dalam pembelian secara online ialah:-

- sebelum membeli sesuatu barang, layar lebih daripada satu laman web yang menawarkan barangan yang sama untuk membuat perbandingan harga;
- setiap pembelian barang perlu disertakan dengan invois daripada penjual;
- dapatkan data peribadi dan nombor telefon penjual;
- pembelian secara online memerlukan data peribadi pembeli seperti nombor kad pengenalan, nombor akaun atau nombor kad kredit yang dianggap sulit jadi pastikan laman web yang dikunjungi diiktiraf dan memiliki sistem sekuriti yang baik;
- pastikan alamat laman web berkenaan tertera https:// berbanding http://. Ini kerana https merupakan pangkalan data dan sistem sekuriti yang menjaga segala maklumat peribadi pengguna;
- simpan resit pembayaran;
- berjaga-jaga apabila membayar menggunakan kad kredit ◆ jangan mudah mendedahkan empat nombor kad kredit yang terakhir; dan
- faham terma dan syarat sebelum membuat transaksi.

Jadilah pengguna yang bijak, jangan kesal nanti.

Deivigarani Krishna
Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC)
31/8/2010