

MEMPERKASAKAN PERLINDUNGAN PENGGUNA DI MALAYSIA & JEPUN MELALUI MEMORANDUM PERSEFAHAMAN ANTARA NCCC (MALAYSIA) & NCAC (JEPUN)

Aduan merentasi sempadan semakin berleluasa dengan kemunculan e-dagang. Dalam sektor e-dagang, terdapat pergerakan produk dan perkhidmatan di seluruh negara yang tidak mempunyai premis fizikal, maka ia merupakan cabaran besar kepada perlindungan pengguna. Perniagaan secara e-dagang ini juga berisiko kepada pengguna, seperti produk yang tidak berkualiti tidak selamat, yang dengan mudahnya merentasi sempadan. Oleh itu, usaha untuk mendapatkan keadilan kepada pengguna merupakan satu cabaran dan memerlukan perhatian segera.

Oleh itu, satu projek usahasama antara dua persatuan pengguna, yang mewakili Malaysia dan Jepun, akan menandatangani sebuah memorandum persefahaman (MoU) untuk menangani isu-isu tersebut.

MoU ini adalah antara Pusat Khidmat Aduan Pengguna National (NCCC, Malaysia) dan National Consumer Affairs Center of Japan Pusat (NCAC, Jepun).

NCCC ditubuhkan pada tahun 2004 sebagai pusat aduan sehati bagi membantu pengguna menyelesaikan pertikaian dan aduan mereka. NCCC ditubuhkan atas inisiatif bersama Persatuan Pendidikan dan Penyelidikan Pengguna Malaysia (ERA Consumer Malaysia), Persatuan Pengguna Selangor dan Wilayah Persekutuan dan Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna (kini dikenali sebagai Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan).

NCCC juga merupakan platform untuk menyampaikan maklum balas pengguna dan advokasi hak pengguna untuk perubahan perlindungan pengguna yang lebih baik. NCCC juga menekankan peranan dan tanggungjawab sosial pihak industri dan mendidik pengguna terhadap hak-hak dan tanggungjawab mereka sebagai pengguna. NCCC mengendalikan kira-kira 40,000 aduan setiap tahun.

NCAC adalah Agensi Pentadbiran Perbadanan, berpreanan sebagai sebuah pertubuhan pengguna advokasi sejajar dengan Consumer Affairs Fundamental Act dan NCAC Act. NCAC mengendalikan aduan pengguna sejak 1970 dengan kerjasama kerajaan dan pusat hal ehwal pengguna tempatan yang dikendalikan oleh kerajaan tempatan. NCAC juga menguruskan Cross-border Consumer Center Japan (CCJ), yang mengendalikan aduan pengguna yang berkaitan dengan perdagangan merentasi sempadan antara pengguna Jepun dan perniagaan di luar negara, yang ditubuhkan oleh Consumer Affairs Agency (CAA) pada bulan November, 2011, dan telah diambil alih oleh NCAC sebagai projek kekal pada bulan April, 2015.

Melalui MoU ini, kedua-dua pihak akan bekerjasama dalam mengendalikan aduan, seperti transaksi perniagaan dengan pengguna, urusan niaga merentas sempadan antara Malaysia dan Jepun dan transaksi atas kaunter (over-the-counter) dan / atau transaksi melalui sistem elektronik. Kerjasama ini akan memberi manfaat kepada pengguna di Malaysia dan di Jepun, terutamanya yang melibatkan transaksi e-dagang produk dan perkhidmatan dari kedua-dua negara tersebut. Usaha ini akan menambah baik perlindungan dan memperkasakan kuasa pengguna di kedua-dua negara.