

**Perniagaan atas talian menyebabkan kerugian berjuta-juta ringgit**

Berdasarkan rekod aduan yang diterima oleh Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC), aduan tertinggi adalah mengenai E-dagang (pembelian atas talian). Sejumlah 7,641 aduan telah dibuat pada tahun 2014 dengan kerugian berjumlah berjuta-juta ringgit. Ini memberi satu gambaran bahawa pembelian atas talian mempunyai risiko yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan pembelian secara tradisional.

**Faedah perniagaan atas talian**

Jaringan internet memberikan peluang kepada para pengguna untuk mencari maklumat, membuat semakan mengenai sesuatu produk, dan yang paling penting, membolehkan pengguna mengurus niaga secara atas talian.

Pada hari ini, para pengguna lebih memilih untuk mengurus niaga secara atas talian. Hal ini didorong oleh beberapa faktor, antaranya barangan yang ingin dibeli lebih murah ataupun bermutu tinggi. Dengan pembelian atas talian, pengguna dapat menjimatkan masa, kos dan tenaga. Pengguna hanya perlu melayari laman sesawang penjual untuk melihat barangan yang hendak dibeli, dan hanya perlu klik sahaja, untuk membeli barangan atau perkhidmatan yang diinginkan.

E-dagang bukan sahaja membawa manfaat kepada para pengguna, malah juga kepada pihak penjual. Urus niaga secara atas talian adalah lebih efisien dan mengurangkan kos perniagaan. Syarikat dan usahawan kecil dan sederhana (SME) boleh meraih faedah daripada E-dagang kerana penjual dapat mencapai lebih banyak potensi pembeli berbanding cara tradisional. Pengguna juga mendapat faedah daripada E-dagang dengan peluang pilihan yang lebih banyak, maklumat produk yang lebih terperinci, kos pengeluaran yang lebih rendah dan juga servis yang lebih responsif.

Penggunaan E-dagang membolehkan peruncit dan pembekal perkhidmatan pengguna untuk mewujudkan rantai bekalan dan pelanggan-pelanggan utama di peringkat negara dan antarabangsa dengan lebih cepat dan murah berbanding model perniagaan tradisional. Di samping itu, mereka tidak perlu untuk melabur dalam aset-aset seperti kedai, kemudahan riadah, pergudangan dan pengangkutan

**Risiko perniagaan atas talian**

Kebanyakan pengguna tidak menyedar tentang masalah-masalah yang mungkin timbul dan tidak memahami bahawa syarat-syarat kontrak yang mereka persetujui ketika mengurus niaga atas talian adalah sama dengan kontrak tradisional.

Aduan yang diterima oleh NCCC

- ◆◆◆ Produk yang dibeli tidak diterima
- ◆◆◆ Maklumat tidak mencukupi. Sebagai contoh, polisi pembayaran balik (refund policy) kepada pengguna.
- ◆◆◆ Produk diterima dalam keadaan kurang memuaskan / rosak
- ◆◆◆ Kualiti produk yang rendah
- ◆◆◆ Penghantaran produk yang menjangkau masa yang dipersetujui atau dijanjikan
- ◆◆◆ Produk yang diterima tidak sama dengan apa yang tertera atas talian
- ◆◆◆ Sukar untuk memulangkan barangan yang rosak
- ◆◆◆ Tidak ada cara yang pasti untuk membatalkan kontrak yang disetujui secara atas talian
- ◆◆◆ Senarai yang dinyatakan di atas adalah tidak menyeluruh dan jumlah kerugian yang dialami adalah lebih rendah daripada dijangka kerana hakikatnya terdapat ramai pengguna yang tidak membuat aduan terhadap peniaga kerana mereka tidak mengetahui hak-hak mereka.

**Inisiatif yang diambil oleh NCCC**

Berdasarkan input-input yang dinyatakan sebelum ini, NCCC berpendapat bahawa masalah berkaitan E-dagang perlu diberikan lebih perhatian dan harus ditangani dari semasa ke semasa berdasarkan perkembangan dan perubahan pesat dalam teknologi hari ini.

**1. Memorandum**

NCCC akan menghantar memorandum kepada kerajaan bagi mencadangkan penambahbaikan yang mampu

