



جابتن قرانخغن ايكونومي دان ستاتيستيك

JABATAN PERANCANGAN EKONOMI DAN STATISTIK
KEMENTERIAN KEWANGAN DAN EKONOMI

COVID-19 Soalan-Soalan Lazim Bagi Pengguna dan Peniaga

Edisi 2021



Soalan-Soalan Lazim COVID-19 bagi Pengguna & Peniaga

Isi Kandungan

1. PENGENALAN	3
2. TAFSIRAN	4
2.1. <i>Apakah yang dimaksudkan dengan pengguna di bawah Perintah Pelindungan Pengguna (Perdagangan Wajar), 2011?</i>	4
2.2. <i>Apakah yang dimaksudkan dengan pembekal?</i>	4
2.3. <i>Apakah definisi amalan tidak wajar?</i>	4
3. AKTIVITI PEMANTAUAN HARGA	5
3.1. <i>Adakah pihak Kerajaan memantau kenaikan harga semasa COVID-19?</i>	5
3.2. <i>Apakah barangan yang dipantau oleh JPES?</i>	5
3.3. <i>Bolehkah peniaga menaikkan harga barangan yang mempunyai permintaan tinggi berikutan COVID-19?</i>	5
3.4. <i>Di mana pengguna boleh mendapatkan maklumat harga barangan asasi tertentu yang dipantau, termasuk ketersediaan barangan berkenaan?</i>	5
3.5. <i>Apakah manfaat yang boleh diperolehi dari aplikasi PenggunaBijak?</i>	5
3.6. <i>Apakah pihak Kerajaan memantau harga barangan yang dijual secara atas talian?</i>	5
3.7. <i>Apakah nasihat JPES kepada pengguna ketika berurusan dengan peniaga secara atas talian?</i>	6
4. PEMBATALAN TEMPAHAN/TRANSAKSI	7
Keahlian gymnasium (gym) dan program latihan kecergasan seperti kelas Zumba, aerobik dan sebagainya	7
4.1. <i>Adakah saya perlu meneruskan pembayaran seperti biasa kepada gym yang telah ditutup sementara berikutan pandemik COVID-19?</i>	7
4.2. <i>Bagaimana jika pembayaran telah dipotong oleh penyedia perkhidmatan?</i>	7
4.3. <i>Saya telah mendaftar untuk menyertai program latihan kecergasan seperti kelas Zumba yang telah dibatalkan disebabkan oleh COVID-19. Adakah saya berhak menuntut pembayaran balik?</i>	7
4.4. <i>Apakah nasihat JPES kepada peniaga mengenai pembayaran balik?</i>	7
Pembatalan majlis keramaian (seperti perkahwinan, kenduri dan lain-lain) dan penempahan tempat / lain-lain perkhidmatan berkaitan dengannya	8
4.5. <i>Berikutan COVID-19, saya terpaksa membatalkan tempahan tempat majlis kenduri saya. Adakah saya berhak mendapat pembayaran balik deposit saya?</i> 8	
4.6. <i>Majlis perkahwinan saya telah dibatalkan atau dikurangkan kapasitinya. Adakah saya berhak menuntut pembayaran balik deposit yang di bayar kepada peniaga lain bagi barangan atau perkhidmatan yang tidak lagi diperlukan, seperti perkhidmatan katering, gubahan bunga, jurugambar, nyanyian (live band), kenderaan sewa, dan lain-lain?</i>	8
Pembatalan kelas-kelas pengajian seperti kelas musik, tuisyen dan memandu	9

- 4.7. *Kelas musik saya telah ditiadakan berikutan COVID-19. Adakah saya layak mendapatkan pembayaran balik yuran yang telah di bayar?.....* 9

Pembatalan perkhidmatan atau penyelenggaraan berjadual seperti perkhidmatan pembersihan, penyelenggaraan kolam renang, landskap dan lain-lain 9

- 4.8. *Saya telah membuat pembayaran penuh bagi perkhidmatan penyelenggaraan kolam renang. Walau bagaimanapun, perkhidmatan berkenaan terpaksa diberhentikan sementara berikutan COVID-19. Adakah saya berhak mendapatkan semula pembayaran yang telah saya buat?.....* 9

1. PENGENALAN

Soalan-Soalan Lazim ini menggariskan hak pengguna dan tanggungjawab peniaga, disediakan dengan merujuk kepada skop Perintah Pelindungan Pengguna (Perdagangan Wajar), 2011. Objektif penyediaan Soalan-Soalan Lazim ini adalah untuk memberi panduan dalam menangani masalah yang berbangkit berkaitan dengan gangguan terhadap perkhidmatan perniagaan berikutan situasi penularan wabak COVID-19.

Jabatan Perancangan Ekonomi dan Statistik (JPES) menyarankan orang ramai khususnya pengguna untuk melaporkan sebarang isu mengenai amalan perniagaan yang tidak beretika melalui Hotline Pengguna Talian Darussalam 123 dan aplikasi mudah alih PenggunaBijak.

Para peniaga dan pengguna juga boleh menghubungi JPES melalui emel di dcca@jpes.gov.bn bagi sebarang pertanyaan umum, dan consumercomplaint@jpes.gov.bn / aduanpengguna@jpes.gov.bn bagi melaporkan aduan.

2. TAFSIRAN

2.1. Apakah yang dimaksudkan dengan pengguna di bawah Perintah Pelindungan Pengguna (Perdagangan Wajar), 2011?

Pengguna bermaksud individu yang menerima atau mempunyai hak untuk menerima barang atau perkhidmatan dari pembekal; atau mempunyai tanggungjawab di bawah undang-undang untuk membayar pembekal bagi barangan atau perkhidmatan yang telah atau akan diberikan kepada individu berkenaan.

2.2. Apakah yang dimaksudkan dengan pembekal?

Pembekal bermaksud seseorang yang dalam perniagaannya,

- (a) menyediakan barang atau perkhidmatan kepada pengguna;
- (b) mengeluarkan, memasang atau menghasilkan barang;
- (c) mempromosikan penggunaan atau pembelian barang atau perkhidmatan; atau
- (d) menerima atau berhak menerima wang atau pertimbangan lain sebagai hasil penyediaan barang atau perkhidmatan kepada pengguna,

dan merangkumi mana-mana pekerja atau ejen orang itu.

2.3. Apakah definisi amalan tidak wajar?

Amalan tidak wajar dari pembekal, berkaitan dengan transaksi pengguna:

- (a) melakukan atau mengatakan, atau meniadakan untuk melakukan atau mengatakan, yang menyebabkan pengguna mungkin ditipu atau diperdaya berkaitan dengan apa yang berhak untuk diperolehi oleh pengguna di bawah terma dan syarat transaksi mereka;
- (b) membuat kenyataan palsu mengenai produk atau perkhidmatan seperti menyatakan sesuatu produk adalah berkesan untuk mencegah jangkitan virus; dan
- (c) mengambil kesempatan ke atas pengguna jika pembekal mengetahui atau sepatutnya mengetahui bahawa pengguna tidak berada di dalam kedudukan yang dapat memelihara kepentingan diri mereka; atau tidak dapat memahami karakter, sifat, bahasa atau kesan daripada transaksi atau apa-apa perkara berkaitan dengan transaksi. Contoh tindakan adalah seperti hanya memberitahu pengguna bahawa barangan tidak dapat dikembalikan selepas pembayaran telah dibuat.

3. AKTIVITI PEMANTAUAN HARGA

3.1. Adakah pihak Kerajaan memantau kenaikan harga semasa COVID-19?

JPES memantau harga bagi barangan asasi tertentu di peringkat runcit, termasuk makanan asasi, sungkup muka dan pembersih tangan, yang mana merupakan keperluan bagi melindungi orang ramai dan mencegah amalan mengaut keuntungan yang tidak wajar.

3.2. Apakah barangan yang dipantau oleh JPES?

Barangan yang sedang dipantau termasuk sungkup muka, pembersih tangan, minyak masak, beras, susu tepung formula, ayam, daging, telur dan bawang. Senarai barangan ini boleh berubah tertakluk kepada keadaan.

3.3. Bolehkah peniaga menaikkan harga barangan yang mempunyai permintaan tinggi berikutan COVID-19?

Adalah difahami bahawa peniaga akan menetapkan kadar keuntungan setelah mengambilkira faktor seperti kos pembuatan atau pengimportan, dan kos operasi yang berkaitan dalam menjalankan perniagaan.

Walau bagaimanapun, jika harga barangan dianggap terlalu tinggi atau tidak munasabah, JPES akan meminta pemilik perniagaan untuk memberi penjelasan dan maklumat mengenai kos bagi kenaikan harga berkenaan. Kenyataan palsu dari peniaga mengenai kenaikan harga adalah bertentangan dengan Perintah Pelindungan Pengguna (Perdagangan Wajar), 2011.

3.4. Di mana pengguna boleh mendapatkan maklumat harga barangan asasi tertentu yang dipantau, termasuk ketersediaan barangan berkenaan?

Maklumat harga termasuk ketersediaan barangan pada peringkat runcit boleh diperolehi melalui laman sesawang JPES (www.deps.gov.bn), aplikasi PenggunaBijak app dan media sosial.

3.5. Apakah manfaat yang boleh diperolehi dari aplikasi PenggunaBijak?

Pengguna boleh membuat perbandingan harga dan pilihan barangan yang terdapat di pasaran bagi membantu dalam membuat keputusan pembelian yang bijak. Syarikat/Perusahaan yang disenaraikan di dalam aplikasi tersebut adalah syarikat/perusahaan yang mempunyai stok bekalan di dalam premis masing-masing, pada tarikh senarai dimuatkan di dalam PenggunaBijak. Aplikasi ini juga mempunyai ciri-ciri lain seperti mekanisme aduan pengguna bertujuan untuk meningkatkan kemudahan kepada pengguna mendapatkan maklumat.

3.6. Apakah pihak Kerajaan memantau harga barangan yang dijual secara atas talian?

Dalam melaksanakan pemantauan harga barangan asasi tertentu, JPES memantau harga di peringkat runcit. JPES juga mengumpul maklumat mengenai tahap stok dari pengimport dan pembekal pada situasi masa ini. Dalam hal ini, barangan yang dijual secara atas talian pada masa ini tidak termasuk di dalam pemantauan JPES.

3.7. Apakah nasihat JPES kepada pengguna ketika berurusan dengan peniaga secara atas talian?

JPES ingin mengingatkan orang ramai mengenai potensi risiko yang berkaitan dengan urusan perniagaan atas talian seperti platform palsu. Pengguna dinasihatkan untuk berhati-hati dan sentiasa berwaspada semasa melakukan transaksi pembelian secara atas talian. Adalah lebih baik bagi pengguna untuk membuat pembelian dari sumber yang boleh dipercayai, menilai ulasan perniagaan (*reviews*), membandingkan harga, menyimpan bukti pembelian, dan tidak berurusan niaga dengan peniaga yang meragukan.

4. PEMBATALAN TEMPAHAN/TRANSAKSI

Keahlian gymnasium (gym) dan program latihan kecergasan seperti kelas Zumba, aerobik dan sebagainya

4.1. Adakah saya perlu meneruskan pembayaran seperti biasa kepada gym yang telah ditutup sementara berikutan pandemik COVID-19?

Pengguna tidak sepatutnya meneruskan pembayaran bagi barangan atau perkhidmatan yang telah ditangguhkan sementara dan peniaga juga tidak sepatutnya menuntut pembayaran dari pengguna apabila perkhidmatan tidak lagi diberikan. Kedua-dua pengguna dan pemilik syarikat dinasihatkan untuk berbincang antara satu sama lain bagi mendapatkan penyelesaian alternatif yang mungkin boleh dipersetujui bersama.

4.2. Bagaimana jika pembayaran telah dipotong oleh penyedia perkhidmatan?

Jika pembayaran telah dibuat, pengguna perlu menghubungi peniaga berkenaan untuk menuntut pembayaran balik atau membuat persetujuan bagi penyelesaian alternatif, seperti melanjutkan tempoh keahlian sebagai ganti bagi tempoh penutupan gim.

4.3. Saya telah mendaftar untuk menyertai program latihan kecergasan seperti kelas Zumba yang telah dibatalkan disebabkan oleh COVID-19. Adakah saya berhak menuntut pembayaran balik?

Pengguna terlebih dahulu disarankan untuk memeriksa terma dan syarat langganan. Jika pengguna mempunyai hak bagi pembayaran balik berdasarkan terma dan syarat semasa langganan dibuat, penyedia perkhidmatan tidak dibenarkan untuk mengubah terma dan syarat berkenaan di kemudian hari bagi menolak tuntutan pembayaran balik.

Lazimnya jika program latihan telah dibatalkan oleh penyedia perkhidmatan, pengguna adalah berhak untuk menerima pembayaran balik atau menerima pampasan alternatif seperti nota kredit atau baucar. Pengguna perlu menghubungi penyedia perkhidmatan untuk membuat sebarang tuntutan.

4.4. Apakah nasihat JPES kepada peniaga mengenai pembayaran balik?

JPES menyarankan penyedia perkhidmatan untuk bekerjasama dengan pengguna dalam usaha mencari penyelesaian alternatif yang boleh dipersetujui bersama, seperti menawarkan pembayaran balik sebahagian jumlah, nota kredit atau baucar, atau penjadualan semula penyediaan perkhidmatan di kemudian hari.

Pembatalan majlis keramaian (seperti perkahwinan, kenduri dan lain-lain) dan penempahan tempat / lain-lain perkhidmatan berkaitan dengannya

- 4.5. Berikutan COVID-19, saya terpaksa membatalkan tempahan tempat majlis kenduri saya. Adakah saya berhak mendapat pembayaran balik deposit saya?**

Langkah pertama pengguna hendaklah memeriksa terma dan syarat penempahan, sama ada berhak untuk menuntut pembayaran balik deposit secara penuh atau sebahagian daripadanya. Pengguna perlu menghubungi secara langsung penyedia perkhidmatan bagi menuntut pembayaran balik atau penyelesaian alternatif, seperti baucar kredit untuk menjadualkan semula majlis kenduri di kemudian hari. Penyedia perkhidmatan tidak dibenarkan untuk mengubah terma dan syarat berkenaan di kemudian hari bagi menolak tuntutan pembayaran balik.

Jika terma dan syarat tidak mengandungi tawaran pembayaran balik, pengguna boleh berunding dengan penyedia perkhidmatan untuk membincangkan penyelesaian alternatif, termasuk pembayaran balik atau baucar kredit. Dalam hal ini, penyedia perkhidmatan dan pengguna adalah dinasihatkan untuk bertimbang rasa dan memahami situasi yang dialami oleh kedua pihak bagi mencapai penyelesaian yang boleh memberi manfaat kepada kedua-dua belah pihak.

- 4.6. Majlis perkahwinan saya telah dibatalkan atau dikurangkan kapasitinya. Adakah saya berhak menuntut pembayaran balik deposit yang di bayar kepada peniaga lain bagi barangan atau perkhidmatan yang tidak lagi diperlukan, seperti perkhidmatan katering, gubahan bunga, jurugambar, nyanyian (*live band*), kenderaan sewa, dan lain-lain?**

Pengguna perlu terlebih dahulu mendapatkan penjelasan penyedia perkhidmatan yang berkenaan sama ada mereka bersedia untuk memberikan pembayaran balik deposit yang telah dibayar atau penyelesaian alternatif, seperti baucar kredit. Hak untuk menuntut pembayaran balik deposit akan bergantung kepada terma dan syarat penempahan pengguna dengan setiap penyedia perkhidmatan.

Semua perniagaan dinasihatkan untuk melayan pelanggan dengan saksama dalam situasi yang tidak dijangkakan ini dalam membina muhibah (*goodwill*) dan kesetiaan di kalangan pelanggan.

Pelanggan juga digalakkan untuk bersabar dan memahami keadaan perniagaan yang berhadapan dengan keadaan yang mencabar yang tidak diduga. Kedua-dua belah pihak harus memainkan peranan masing-masing dalam mengekalkan pasaran yang sihat dalam situasi mencabar ini.

Pembatalan kelas-kelas pengajian seperti kelas musik, tuisyen dan memandu

4.7. Kelas musik saya telah ditiadakan berikutan COVID-19. Adakah saya layak mendapatkan pembayaran balik yuran yang telah di bayar?

Langkah pertama adalah untuk memeriksa terma dan syarat pengajian, sama ada berhak untuk menuntut pembayaran balik yuran secara penuh atau sebahagian daripadanya. Pengguna disarankan untuk berhubung terus dengan pemilik kelas musik bagi menuntut pembayaran balik atau penyelesaian alternatif, seperti menjadualkan semula kelas pengajian berkenaan. Pemilik kelas musik tidak dibenarkan untuk mengubah terma dan syarat berkenaan di kemudian hari bagi menolak tuntutan pembayaran balik.

Jika terma dan syarat tidak mengandungi tawaran pembayaran balik, pengguna boleh berunding dengan pemilik kelas musik untuk membincangkan penyelesaian alternatif, termasuk pembayaran balik atau baucar kredit. Dalam hal ini, pemilik kelas musik dan pengguna adalah dinasihatkan untuk bertimbang rasa dan memahami situasi yang dialami oleh kedua pihak bagi mencapai penyelesaian yang boleh memberi manfaat kepada kedua-dua belah pihak.

Pembatalan perkhidmatan atau penyelenggaraan berjadual seperti perkhidmatan pembersihan, penyelenggaraan kolam renang, landskap dan lain-lain

4.8. Saya telah membuat pembayaran penuh bagi perkhidmatan penyelenggaraan kolam renang. Walau bagaimanapun, perkhidmatan berkenaan terpaksa diberhentikan sementara berikutan COVID-19. Adakah saya berhak mendapatkan semula pembayaran yang telah saya buat?

Pengguna perlu merujuk terlebih dahulu kepada terma dan syarat perkhidmatan penyelenggaraan kolam renang semasa pembayaran bagi langganan perkhidmatan berkenaan dibuat, sama ada berhak untuk menuntut pembayaran balik secara penuh atau sebahagian daripadanya. Pengguna dinasihatkan untuk berhubung terus dengan penyedia perkhidmatan bagi menuntut pembayaran balik. Penyedia perkhidmatan tidak dibenarkan untuk mengubah terma dan syarat berkenaan di kemudian bagi menolak tuntutan pembayaran balik.

Jika terma dan syarat tidak mengandungi tawaran pembayaran balik, pengguna boleh berunding dengan penyedia perkhidmatan untuk membincangkan penyelesaian alternatif, seperti menangguhkan pemberian perkhidmatan kepada suatu tarikh di mana aktiviti berkenaan dibenarkan untuk dilaksanakan. Dalam hal ini, penyedia perkhidmatan dan pengguna adalah dinasihatkan untuk bertimbang rasa dan memahami situasi yang dialami oleh kedua pihak bagi mencapai penyelesaian yang boleh memberi manfaat kepada kedua-dua belah pihak.

Jabatan Perancangan Ekonomi dan Statistik
Kementerian Kewangan dan Ekonomi

Hubungi kami

Jabatan Perancangan Ekonomi dan Statistik
Kementerian Kewangan dan Ekonomi

Blok 2A, Jalan Ong Sum Ping, BA1311
Negara Brunei Darussalam

Hotline: Talian Darussalam 123
Aplikasi mudah alih: PenggunaBijak
Emel: aduanpengguna@jpes.gov.bn