



24 Disember 2024
24 December 2024
P.U. (A) 449

WARTA KERAJAAN PERSEKUTUAN

*FEDERAL GOVERNMENT
GAZETTE*

PERATURAN-PERATURAN PERLINDUNGAN PENGGUNA
(URUS NIAGA PERDAGANGAN ELEKTRONIK) 2024

*CONSUMER PROTECTION (ELECTRONIC TRADE
TRANSACTION) REGULATIONS 2024*

DISIARKAN OLEH/
PUBLISHED BY
JABATAN PEGUAM NEGARA/
ATTORNEY GENERAL'S CHAMBERS

AKTA PERLINDUNGAN PENGGUNA 1999

PERATURAN-PERATURAN PERLINDUNGAN PENGGUNA
(URUS NIAGA PERDAGANGAN ELEKTRONIK) 2024

PADA menjalankan kuasa yang diberikan oleh perenggan 150(2)(a) Akta Perlindungan Pengguna 1999 [*Akta 599*], Menteri membuat peraturan-peraturan yang berikut:

Nama dan permulaan kuat kuasa

1. (1) Peraturan-peraturan ini bolehlah dinamakan **Peraturan-Peraturan Perlindungan Pengguna (Urus Niaga Perdagangan Elektronik) 2024**.

(2) Peraturan-Peraturan ini mula berkuat kuasa pada 25 Disember 2024.

Tafsiran

2. Dalam Peraturan-Peraturan ini —

“pasar dalam talian” ertinya mana-mana tapak urus niaga perdagangan yang dijalankan melalui cara elektronik oleh mana-mana pembekal;

“pembekal pasar dalam talian” ertinya mana-mana orang yang menjalankan perdagangan atau pengiklanan melalui pasar dalam talian;

“pengendali pasar dalam talian” ertinya mana-mana orang yang menyediakan atau mengendalikan pasar dalam talian bagi maksud perdagangan atau pengiklanan.

Penzahiran maklumat

3. (1) Mana-mana pembekal pasar dalam talian hendaklah menzahirkan maklumat yang dinyatakan dalam Jadual di pasar dalam talian.

(2) Bagi maksud subperaturan (1), mana-mana pembekal pasar dalam talian tidak boleh menzahirkan atau memberikan apa-apa maklumat sebagaimana yang dinyatakan dalam Jadual yang diketahuinya atau mempunyai sebab untuk

mempercayai adalah palsu atau mengelirukan.

Bahasa

4. (1) Maklumat yang dizahirkan oleh pembekal pasar dalam talian di pasar dalam talian hendaklah dalam bahasa kebangsaan.

(2) Sebagai tambahan kepada bahasa kebangsaan, mana-mana bahasa lain boleh digunakan bagi penzahiran maklumat oleh pembekal pasar dalam talian di pasar dalam talian.

Kos dan perkhidmatan tambahan

5. Mana-mana pembekal pasar dalam talian yang telah bersetuju untuk menerima bayaran sebagai balasan kepada pembekalan barang atau perkhidmatan yang ditawarkan atau dibekalkan hendaklah—

(a) menanggung kos penghantaran semula kepada pihak pembeli sekiranya barang yang diterima oleh pembeli berbeza secara matan atau mengandungi kecacatan; atau

(b) memberikan perkhidmatan yang semunasabahnya sesuai atau sebagaimana yang ditawarkan atau dibekalkan.

Pembetulan kesilapan dan pengakuteraan

6. (1) Mana-mana pembekal pasar dalam talian hendaklah—

(a) menjadikan cara yang sesuai tersedia bagi membolehkan pembeli untuk membetulkan apa-apa kesilapan sebelum atau selepas pengesahan pesanan yang dibuat oleh pembeli; dan

(b) mengaku terima pesanan kepada pembeli tanpa kelengahan tidak wajar.

(2) Pesanan dan pengakuteraan, mengikut mana-mana yang berkenaan, hendaklah disifatkan telah diterima oleh pembekal pasar dalam talian dan pembeli apabila pembekal pasar dalam talian dan pembeli boleh mencapai pesanan dan pengakuteraan itu.

Kewajipan pengendali pasar dalam talian

7. (1) Mana-mana pengendali pasar dalam talian hendaklah—

- (a) memastikan bahawa pembekal pasar dalam talian mematuhi peraturan 3 sebelum apa-apa urusan niaga perdagangan elektronik dibenarkan untuk dijalankan;
- (b) menyediakan saluran kepada pembeli untuk membuat aduan berkenaan dengan urusan niaga perdagangan elektronik; dan
- (c) memastikan bahawa pengiklanan barang atau perkhidmatan yang ditawarkan atau dibekalkan oleh mana-mana pembekal pasar dalam talian tidak melanggar mana-mana peruntukan di bawah Peraturan-Peraturan ini.

Penyenggaraan rekod

8. (1) Mana-mana pengendali pasar dalam talian hendaklah, bagi tempoh tiga tahun, mengambil langkah-langkah yang munasabah untuk menyimpan dan menyenggara suatu rekod pembekal pasar dalam talian seperti yang berikut:

- (a) nama, alamat, nombor telefon, nombor kad pengenalan atau nombor pasport, nombor akaun perniagaan dan alamat e-mel pembekal pasar dalam talian;
- (b) alamat laman sesawang pasar dalam talian yang digunakan, jika ada;

(c) nama dan nombor pendaftaran perdagangan atau syarikat, jika ada; dan

(d) rekod transaksi urus niaga perdagangan elektronik atau pengiklanan.

(2) Perenggan (1)(d) hendaklah juga terpakai bagi pembekal pasar dalam talian.

Kesalahan

9. Mana-mana orang yang melanggar mana-mana peruntukan Peraturan-Peraturan ini melakukan suatu kesalahan.

Pembatalan

10. Peraturan-Peraturan Pelindungan Pengguna (Urus Niaga Perdagangan Elektronik) 2012 [*P.U. (A) 458/2012*] dibatalkan.

Kecualian

11. Apa-apa tindakan, penyiasatan atau prosiding yang dibuat di bawah Peraturan-Peraturan Perlindungan Pengguna (Urus Niaga Perdagangan Elektronik) 2012, yang disebut sebagai “Peraturan-Peraturan yang dibatalkan” di bawah Peraturan-Peraturan ini, yang belum selesai sebaik sebelum tarikh permulaan kuat kuasa Peraturan-Peraturan ini hendaklah, pada tarikh permulaan kuat kuasa Peraturan-Peraturan ini, diuruskan di bawah Peraturan-Peraturan yang dibatalkan seolah-olah Peraturan-Peraturan ini tidak dibuat.

JADUAL

[Peraturan 3]

Pendedahan maklumat

1. Nama pembekal pasar dalam talian atau syarikat;
2. Alamat laman sesawang pasar dalam talian, jika ada;

3. Alamat e-mel dan nombor telefon pembekal pasar dalam talian;
4. Alamat tempat perdagangan atau tempat pengiklanan untuk membekalkan atau mengiklankan barang atau perkhidmatan melalui pasar dalam talian itu dijalankan;
5. Perihal tentang ciri-ciri utama barang atau perkhidmatan itu;
6. Harga penuh barang atau perkhidmatan termasuklah kos penghantaran, cukai dan apa-apa kos lain;
7. Kaedah pembayaran;
8. Terma dan syarat penjualan dan pembelian bagi barang atau perkhidmatan itu;
9. Anggaran masa penghantaran barang atau pembekalan perkhidmatan kepada pembeli;
10. Perakuan bahawa barang atau perkhidmatan itu telah mengikut standard keselamatan dan kesihatan yang telah ditentukan oleh agensi berwajib, jika ada.

Dibuat 20 Disember 2024
[KPDNKK-600-1/1/7; PN(PU2)607/V]

DATUK ARMIZAN BIN MOHD ALI
Menteri Perdagangan Dalam Negeri dan Kos Sara Hidup

CONSUMER PROTECTION ACT 1999

CONSUMER PROTECTION (ELECTRONIC TRADE TRANSACTION) REGULATIONS 2024

IN exercise of the powers conferred by paragraph 150(2)(a) of the Consumer Protection Act 1999 [Act 599], the Minister makes the following regulations:

Citation and commencement

1. (1) These regulations may be cited as the **Consumer Protection (Electronic Trade Transaction) Regulations 2024**.

(2) These Regulations come into operation on 25 December 2024.

Interpretation

2. In these Regulations—

“online marketplace” means any electronic trade platform that is conducted through electronic means by any supplier;

“online marketplace supplier” means any person who conducts a trade or advertisement through an online marketplace;

“online marketplace operator” means any person who makes available or operates an online marketplace for the purpose of trading or advertising;

Disclosure of information

3. (1) Any online marketplace supplier shall disclose the information specified in the Schedule on the online marketplace.

(2) For the purposes of subregulation (1), any online marketplace supplier shall not disclose or provide any information as may be specified in the Schedule that he knows or has reason to believe is false or misleading.

Language

4. (1) The information disclosed by the online marketplace supplier on the online marketplace shall be in the national language.

(2) In addition to the national language, any other languages may be used for the disclosure of information by the online marketplace supplier on the online marketplace.

Costs and additional services

5. Any online marketplace supplier who has agreed to receive payment as a consideration for the supply of goods or services offered or supplied shall—

(a) bear the cost of re-delivery to the purchaser if the goods received by the purchaser is materially different or contained defects; or

(b) provide services which are reasonably fit or as offered or supplied.

Rectification of errors and acknowledgement of receipt

6. (1) Any online marketplace supplier shall—

(a) make available the appropriate means to enable the purchaser to rectify any error prior to or after the confirmation of the order made by the purchaser; and

(b) acknowledge the receipt of the order to the buyer without undue delay.

(2) The order and the acknowledgement of receipt, as the case may be, shall be deemed to have been received by the online marketplace supplier and purchaser when the online marketplace supplier and purchaser are able to access the order and the acknowledgement of receipt.

Duty of online marketplace operators

7. (1) Any online marketplace operator shall—
- (a) ensure that the online marketplace supplier complies with regulation 3 before any electronic trade transaction is permitted to be conducted;
 - (b) make available a channel to the purchaser to lodge complaints in respect of the electronic trade transactions; and
 - (c) ensure that the advertisement of goods or services offered or supplied by any online marketplace supplier online is not in contravention with any of the provisions under these Regulations.

Maintenance of record

8. (1) Any online marketplace operator shall, for a period of three years, take reasonable steps to keep and maintain a record of online marketplace supplier as follows:
- (a) name, address, telephone number, identity card number or passport number, business account number and e-mail address of the online marketplace supplier;
 - (b) website address of the online marketplace used, if any;
 - (c) name and registration number of trade or company, if any; and
 - (d) records of electronic trade transactions or advertisement.
- (2) Paragraph (1)(d) shall also apply to online marketplace supplier.

Offences

9. Any person who fails to comply with any provision of these Regulations commits an offence.

Revocation

10. The Consumer Protection (Electronic Trade Transactions) Regulations 2012 [P.U. (A) 458/2012] is revoked.

Savings

11. Any action, investigation or proceedings made under the Consumer Protection (Electronic Trade Transactions) Regulations 2012, which are referred to as “the revoked Regulations” in this Regulations, which are pending immediately before the date of coming into operation of these Regulations shall, on the date of coming into operation of these Regulations, be dealt with under the revoked Regulations as if these Regulations have not been made.

SCHEDULE

[Regulation 3]

Disclosure of information

1. Name of the online marketplace supplier or company;
2. Website address of the online marketplace, if any;
3. E-mail address and telephone number of the online marketplace supplier;
4. Address of the trade or advertisement to supply or advertise goods or services through the online marketplace is operated;
5. Description of the main characteristics of the goods or services;
6. Full price of goods or services including transportation costs, taxes and any other cost;
7. Method of payment;
8. Terms and conditions of the sale and purchase of the goods or services;

9. Estimated time of delivery of goods or supply of services to the purchaser;
10. Certificate that the goods or services have followed the standard of safety and health as may be determined by the competent authority, if any.

Made 20 December 2024
[KPDNKK-600-1/1/7; PN(PU2)607/V]

DATUK ARMIZAN BIN MOHD ALI
Minister of Domestic Trade and Cost of Living