



SIARAN MEDIA
JABATAN HAL EHWAL PENGGUNA
JABATAN PERANCANGAN EKONOMI DAN STATISTIK

Memperkasa dan melindungi pengguna

Tarikh: 08 Mac 2023

1. Penyaluran maklumat melalui aplikasi mudah alih PenggunaBijak bagi memperkasa pengguna untuk membolehkan pengguna membuat keputusan pembelian yang bermaklumat adalah antara inisiatif kerajaan secara berdayatahan untuk memupuk budaya pengguna yang bijak. Perkara ini dibincangkan semasa sesi dialog yang diadakan di antara Jabatan Hal Ehwal Pengguna (JHEP) di bawah Jabatan Perancangan Ekonomi dan Statistik (JPES), Kementerian Kewangan dan Ekonomi, dan mahasiswa dan mahasiswi di *School of Business and Economics* (SBE), Universiti Brunei Darussalam baru-baru ini.
2. Sesi dialog itu juga membincangkan secara mendalam mengenai isu harga pasaran global bagi bahan-bahan mentah utama yang memberi kesan kepada harga makanan utama di dalam negara dan langkah-langkah yang diambil oleh kerajaan, serta aktiviti-aktiviti penguatkuasaan Jabatan Hal Ehwal Pengguna melalui kawalan harga, pemantauan harga dan aktiviti perlindungan pengguna dalam memelihara kebajikan pengguna di Negara Brunei Darussalam.

3. Sejalan dengan tema, 'maklumat memperkasa pengguna', dialog tersebut memperkenalkan beberapa aktiviti penguatkuasaan utama yang dilaksanakan di bawah Akta Kawalan Harga, Penggal 142 dan kerja-kerja di bawah Perintah Pelindungan Pengguna (Perdagangan Wajar), 2011. Akta Kawalan Harga menetapkan harga maksimum bagi barangan keperluan asasi tertentu yang disenaraikan di dalam Akta berkenaan, manakala perundangan perlindungan pengguna pula menggariskan kewajipan para peniaga untuk bersikap telus dan beretika apabila berurusan dengan pengguna, seperti tidak membuat tuntutan palsu atau mengelirukan pengguna mengenai sesuatu barangan, perkhidmatan, aktiviti jualan dan harga. Perintah Pelindungan Pengguna juga memberikan hak kepada pengguna untuk menghadapkan kes mereka kepada Tribunal Tuntutan Kecil untuk mendapatkan pampasan.
4. Pada tahun 2022, sebanyak 374 kes telah diterima oleh JHEP, JPES dengan kadar penyelesaian sebanyak 99.6%. Hampir 80% aduan yang diterima secara rasmi adalah berkaitan dengan isu harga. Walaupun beberapa aduan tersebut adalah di luar bidang kuasa skop perundangan, sebahagian besar daripadanya adalah berkaitan dengan paparan tanda harga yang tidak konsisten di bawah Perintah Paparan Tanda Harga. Pihak Jabatan juga mengadakan rundingan bagi menyelesaikan aduan pengguna dan turut merujuk pengadu kepada Tuntutan Tribunal Kecil.
5. Sesi ini juga mendedahkan mengenai faktor-faktor yang telah menyumbang kepada kenaikan harga makanan dan bagaimana rantai nilai bekalan telah terjejas akibat kenaikan kos bahan mentah utama bagi makanan asasi seperti bijirin, biji bunga matahari dan *urea* disebabkan oleh ketegangan geopolitik dan cabaran iklim, yang kemudiannya telah menjejaskan kos dan harga makanan asasi seperti ayam, minyak masak dan sayur-sayuran. Bagi menangani inflasi

kenaikan kos yang didorong oleh pasaran global ini, selain daripada subsidi yang diberikan oleh kerajaan, usaha-usaha pemantauan harga dan kawalan harga, kerajaan bersama pihak-pihak berkepentingan telah mengambil langkah-langkah yang lebih berdayatahan untuk mengurangkan kenaikan harga dengan mempelbagaikan sumber import atau barangan alternatif dalam memastikan kestabilan bekalan dan meningkatkan pengeluaran tempatan untuk mengurangkan kebergantungan yang tinggi terhadap import dan memastikan jaminan makanan.

6. Kuasa-kuasa yang diperuntukkan untuk melaksanakan penguatkuasaan hendaklah dilengkapi dengan pendidikan pengguna kerana pencegahan adalah lebih berdayatahan bagi menghadapi iklim pasaran yang cepat berubah, khususnya penggunaan teknologi yang mengubah cara perniagaan dijalankan. Kebangkitan lebih banyak isu perlindungan pengguna yang rumit juga memerlukan kolaborasi dan kerjasama dengan pengawalselia sektor berkenaan.
7. Sesi dialog yang diketuai oleh Dayang Heidi Farah Sia binti Abdul Rahman, Pemangku Timbalan Ketua Pengarah JPES diakhiri dengan mesej utama iaitu seiring dengan usaha berterusan pihak kerajaan dalam meningkatkan rejim perlindungan pengguna, para peniaga dan para pengguna turut memainkan peranan masing-masing; sebagai peniaga untuk sentiasa mematuhi perundangan sedia ada dan sebagai pengguna untuk memperkasa diri dengan mengetahui hak dan tanggungjawab selaku pengguna. Usaha bersama ini mampu mewujudkan pasaran yang lebih baik bagi Negara Brunei Darussalam ke arah mencapai matlamat sosio-ekonomi Wawasan 2023.

*Jabatan Hal Ehwal Pengguna
Jabatan Perancangan Ekonomi dan Statistik
Kementerian Kewangan dan Ekonomi*



PRESS RELEASE
DEPARTMENT OF CONSUMER AFFAIRS
DEPARTMENT OF ECONOMIC PLANNING AND STATISTICS

Empowering and protecting consumers

Date: 08 March 2023

1. Empowering consumers to take charge of their purchase decisions by giving them the information through the Penggunabijak application, was amongst the initiatives by the government to instill a smart consumer culture in a sustainable way. This was discussed in a dialogue held between the Department of Consumer Affairs (DCA), Department of Economic Planning and Statistics, Ministry of Finance & Economy and undergraduates at the UBD School of Business and Economics recently.
2. The dialogue session also discussed in depth on how the global market prices of key raw materials have impacted the key food prices domestically and mitigating measures undertaken by the government such as subsidies of essential goods, as well as enforcement activities by the Department of Consumer Affairs in its price control, price monitoring and consumers protection activities in upholding consumer welfare in Brunei Darussalam.

3. Focusing on the theme, 'information empowers consumers', the dialogue introduced some of the core enforcement activities required by the Price control Act and the work under the Consumer Protection Fair Trading Order. While the Price Control Act allows maximum price setting on specific essential goods under the law, the consumer protection law outlines the obligations for businesses to be transparent and ethical when dealing with consumers, for example, making false or misleading claim about goods, services, sales activities and prices. The Consumer Protection Order also provides rights to consumer to take disputes to the Small Claim Tribunal for compensation.
4. In 2022, 374 cases were received by the DCA, DEPS with 99.5% resolve rate. Nearly 80% of the complaints filed officially were related to price issues. While some may not be under the scope of the law, a high proportion of which was related to inconsistent price display under the Price Display Order. The Department also facilitates negotiation in consumer disputes and refer consumers to the Small Claim Tribunal.
5. The session also discussed at length on the factors that have contributed to food prices increase and how the supply value chain has been affected with the rise in the costs of key raw materials of essential food such as cereal grains, sunflower seeds, urea due to geopolitical tension and climate challenges, hence, affecting the costs and prices of essential food such as chicken, cooking oil and vegetables. To address this cost-increase inflation driven by the global market, apart from subsidies provided by the government, price monitoring and price control effort, the government and agencies have taken steps to mitigate price increase with more sustainable measures by working with the private sector in diversifying import sources or substitutes to ensure supply stability and boosting local production to reduce high reliance on import and to ensure food security.

6. The legislative powers to undertake enforcement actions must be complemented with consumer education as prevention is more sustainable to cope with the fast-changing marketplace, especially with technology changing the way businesses are conducted. More new consumer protection issues are also emerging which may be complex and cross-cutting, calling for collaboration and cooperation with sector regulators.

7. The dialogue session led by Dayang Heidi Farah Sia binti Abdul Rahman, Acting Deputy Director General of the DEPS concluded with the key message that while the government will continuously make effort to enhance its consumer protection regime, business compliance and empowered consumers who know their rights and responsibilities also play an equally important role to co-create a better marketplace for Brunei, towards achieving the socio-economic goals of the Wawasan 2035.

*Department of Consumer Affairs
Department of Economic Planning and Statistics
Ministry of Finance and Economy*