



Sesi Dialog Mengenai Perubahan Kadar- Kadar Duti Impot Kastam dan Duti Eksais

Bahagian Hal Ehwal Pengguna
Jabatan Perancangan dan Kemajuan Ekonomi

06 Sya'ban 1438

03 Mei 2017

Memelihara Kebajikan Pengguna

Perintah Kawalan
Harga (Paparannya
Tanda Harga)
*Price Control (Display
of Prices) Order*

Menghendaki peniaga
untuk mempamerkan
tanda harga pada
barangan yang dijual



Perintah Pelindungan Pengguna
(Perdagangan Wajar), 2011
*Consumer Protection (Fair
Trading) Order, 2011*

Melindungi pengguna daripada
amalan tidak wajar yang
memperdayakan (*deceiving*),
mengelirukan (*misleading*), atau
mengambil kesempatan (*taking
advantage*) terhadap pengguna



Perintah Persaingan, 2015
Competition Order, 2105

Melarang amalan peniaga
yang bersepakat untuk
menetapkan atau menaikkan
harga dengan membuat
perjanjian bersama peniaga
lain (*kartel*)





JPKE akan meneliti aduan-aduan yang **relevan** mengikut skop dan maklumat yang diterima



JPKE akan mengadakan *random checks* ke atas barang-barang


Mekanisme Aduan


- 1 Hubungi peniaga**
Terangkan masalah biskita dan cuba membuat perundingan untuk mencapai hasil yang memuaskan 
- 2 Minta bantuan**
Jika langkah pertama tidak berjaya, pengguna boleh meminta bantuan Bahagian Hal Ehwal Pengguna (BHEP) untuk menyelesaikan masalah biskita dengan membuat aduan melalui saluran aduan yang betul 
- 3 Perundingan**
BHEP akan membuat rundingan bagi pihak pengguna 
- 4 Resolusi aduan**
Jika perundingan tidak berhasil, BHEP akan mengadakan pengantaraan yang melibatkan pengguna dan peniaga serta pihak BHEP sebagai perantara 
- 5 Tribunal Tuntutan Kecil**
Sekiranya aduan tidak dapat diselesaikan oleh BHEP, pengguna boleh membuat tuntutan bagi penyelesaian secara sivil melalui Tribunal Tuntutan Kecil atau ke mahkamah 



 aduanpengguna@jpke.gov.bn
consumercomplaint@jpke.gov.bn

 www.facebook.com/AduanPenggunaJPKE

 Aplikasi mudah alih 'PenggunaBijak'/'SmartConsumer'

 Bilik 3.06, Tingkat 3, West Wing
Jabatan Perancangan dan Kemajuan Ekonomi
Blok 2A, Jalan Ong Sum Ping, BA1131
Negara Brunei Darussalam

**Bagi sebarang pertanyaan,
sila hubungi 2230223**
(waktu pejabat)

Aplikasi Mudah Alih “PenggunaBijak”

Consumer Affairs Division,
Department of Economic Planning and Development,
Prime Minister's Office



Shop Smartly

— with —

PenggunaBijak

SmartConsumer

Shoppers in Brunei can now compare and check the latest prices of selected daily necessities as well as special promotions and discounts with **PenggunaBijak** .
SmartConsumer



Features include:

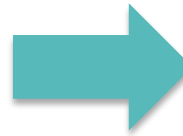
- CONSUMER PROTECTION**
Educational materials on the Consumer Protection (Fair Trading) Order, 2011, and Price Control Act, Chapter 142.
- LODGE A COMPLAINT**
Submit complaints related to unfair business practices and matters related to price controlled items.
- PRICE COMPARISON**
Compare weekly prices of daily necessities submitted voluntarily by businesses to the Consumer Affairs Division.
- SALES & DISCOUNTS**
Explore current and upcoming sales activities in the country.
- CAR PRICES**
Browse through show room prices of cars approved by JPKE.

CONTACT US:
Level 3, West Wing, Room 3.06
Department of Economic Planning and Development
Block 2A, Ong Sam Ping Road, BA 1131
Negeri Brunei Darussalam
Tel: +673 2 230223 (office hours)
Website: www.facebook.com/LdsamPenggunaJPKE

Get the app on



Available from 28th November 2016



Mekanisme Aduan

Lodge a Complaint Tutorial

- 
1. Contact the seller
 - Explain your problem
 - Record all the details e.g. date and the name of person you talk to
 - Try to negotiate a satisfactory outcome
- 
2. Is this the right agency?
 - If the first step is unsuccessful, you may seek assistance by lodging a complaint
 - See if your complaint is valid and falls within the scope of Price Control Act and CPFTD
 - Otherwise, we will advise you to complain directly to the relevant agencies
- 
3. Gather supporting document
It is important for you to have all supporting documents ready such as sale receipts/warranties/contracts before lodging your complaint
- 
4. Submit your complaint
 - Complete our e-complaint form here
 - Alternatively, you may take us to

OK

Aplikasi Mudah Alih “PenggunaBijak”

Consumer Affairs Division,
Department of Economic Planning and Development,
Prime Minister's Office



Shop Smartly

— with —

PenggunaBijak

SmartConsumer

Shoppers in Brunei can now compare and check the latest prices of selected daily necessities as well as special promotions and discounts with **PenggunaBijak** .
SmartConsumer



Features include:

- CONSUMER PROTECTION**
Educational materials on the Consumer Protection (Fair Trading) Order, 2011, and Price Control Act, Chapter 142.
- LODGE A COMPLAINT**
Submit complaints related to unfair business practices and matters related to price controlled items.
- PRICE COMPARISON**
Compare weekly prices of daily necessities submitted voluntarily by businesses to the Consumer Affairs Division.
- SALES & DISCOUNTS**
Explore current and upcoming sales activities in the country.
- CAR PRICES**
Browse through show room prices of cars approved by JPKE.

Get the app on




Available from 28th November 2016









CONTACT US:
 Level 3, Wisma Wang, Room 3.06
 Department of Economic Planning and Development
 Block 2A, Ong Sam Ping Road, BA 1131
 Negara Brunei Darussalam
 Tel: +673 2 230223 (office hours)
 Website: www.facebook.com/IduanPenggunaJPKE



Price Comparison

FC58 30 10:01 AM

Price Comparison

-  **Beverages** ▾
- Milo (Malaysia)
- Cordial Syrups
-  **Canned Food** ▾
-  **Condiments** ▾
-  **Cooking Oil** ▾
-  **Dairy Product** ▾
-  **Dried Food** ▾
-  **Meats & Poultry** ▴
-  **Other Household Product** ▾

Peranan Pengguna

- Mengamalkan konsep “Pengguna Bijak”
- Membuat perbandingan harga sebelum membuat pembelian
- Orang ramai selaku “mata” dan “telinga” pihak Kerajaan, diharapkan dapat sama-sama memberi *input from the ground*

“Pengguna mempunyai hak untuk membuat pilihan”

“Consumer has the right to choose”

Peranan Peniaga

Para peniaga bertanggungjawab untuk **bersaing secara adil** dan **sihat**:

- Meletakkan harga yang berpatutan selaras dengan perubahan pembaruan cukai;
- Tidak mengambil kesempatan ke atas pengguna dengan menaikkan harga sesuka hati bagi barangan yang tidak dikenakan cukai; dan
- Tidak bersepakat bersama peniaga lain untuk menetapkan/menaikan harga barangan

Bersama kearah meningkatkan daya saing iklim perniagaan

