



PERUBAHAN
BERMULA DENGAN SAYA
KEMPEN KONSUMER
KEBANGSAAN 2008 - 2012

Hak & Peranan Pengguna

Ke Arah Penggunaan Berhemat

www.kkk.org.my

Terbitan



CRRC
Consumer
Research and
Resource Centre
(833010-H)

Disokong oleh



PUSAT PENYELIDIKAN DAN SUMBER PENGGUNA (833010H)

Consumer Research and Resource Centre

No. 8, Jalan 14/49, 46100 Petaling Jaya,
Selangor Darul Ehsan, Malaysia.

Tel : 603-7875 2392

Faks : 03-7875 5468

Emel : info@crcc.org.my

Laman Web : www.crcc.org.my

© CRRC 2009

Cetakan Pertama - Mei 2009



HAK & PERANAN PENGGUNA

Gabungan Persatuan-Persatuan Pengguna Malaysia (FOMCA)

Pusat Penyelidikan dan Sumber Pengguna (CRRC)

Petroleum Nasional Berhad (PETRONAS)

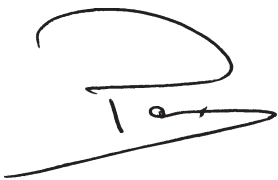
PENGENALAN

Pengguna merupakan seseorang yang menggunakan barang, perkhidmatan dan sumber semula jadi untuk mendapatkan kepuasan diri. Maka sejak kita lahir dalam dunia ini, kita sudah menjadi pengguna. Persoalannya adakah kita menjadi seorang pengguna yang bijak dan berhemat?

Dalam sistem pasaran yang semakin kompleks, pengguna terpaksa berhadapan dengan pelbagai isu dalaman dan antarabangsa. Isu-isu ini termasuk peningkatan harga makanan, kualiti barang yang rendah, pengangkutan awam, kesihatan awam, penipuan dalam pasaran dan caj berlebihan yang dikenakan oleh bank. Untuk menangani isu-isu ini, pengguna harus sedar tentang hak-hak dan tanggungjawab mereka agar mereka dapat melindungi kepentingan mereka. Maka, pendidikan pengguna adalah kritikal untuk membolehkan pengguna melindungi diri mereka sendiri.

Kita memerlukan pendidikan pengguna untuk mendapatkan pengetahuan, kemahiran, nilai dan keupayaan untuk memainkan peranan yang bertanggungjawab. Pendidikan pengguna bertujuan untuk memberi motivasi kepada pengguna agar mereka dapat melibatkan diri secara proaktif dalam proses membuat keputusan terutamanya keputusan yang boleh mempengaruhi kehidupan seharian.

“Perubahan bermula dengan saya”



Paul Selva Raj

Penyelaras 3K

Pengguna

Pengguna merupakan kumpulan ekonomi yang paling penting tidak kira sama ada bagi sektor awam ataupun swasta. Merekalah yang menentukan ekonomi sesebuah negara. Bagi menjaga kepentingan kumpulan terbesar ini, hak pengguna telah diwujudkan. Terdapat lapan hak pengguna yang diperjuangkan secara universal di seluruh dunia.

Walaupun terdapat undang-undang tertentu yang melindungi hak pengguna, namun para pengguna juga mempunyai tanggungjawab sendiri. Terdapat lima tanggungjawab pengguna yang sebenarnya hendaklah mendahului lapan hak tersebut.

Hak Pengguna

1. Hak untuk mendapatkan keperluan asas

Pengguna berhak mendapatkan barang dan perkhidmatan asas bagi menjamin kehidupan yang sejahtera. Keperluan asas ini termasuk makanan yang mencukupi dan selamat, pakaian, perumahan, kemudahan kesihatan, pendidikan dan sebagainya

2. Hak untuk mendapatkan keselamatan

Pengguna dilindungi daripada kegiatan pemprosesan dan pemasaran barang serta perkhidmatan yang boleh membahayakan keselamatan pengguna.



3. Hak untuk mendapatkan maklumat

Pengguna hendaklah diberikan maklumat yang mencukupi dan tepat untuk memudahkan mereka membuat keputusan yang bijak. Pengguna juga hendaklah dilindungi daripada dakyah pengiklanan, pelabelan dan amalan lain yang memberikan maklumat yang palsu, menipu dan menyeleweng.



4. Hak untuk membuat pilihan

Pengguna dipastikan supaya mendapat maklumat yang mencukupi mengenai pelbagai barang dan perkhidmatan. Maklumat ini penting untuk membolehkan mereka membuat keputusan dalam pembelian dan penggunaan perkhidmatan. Mereka juga perlu diberikan jaminan tentang mutu dan perkhidmatan yang memuaskan dengan harga berpatutan.

5. Hak untuk bersuara

Ini bagi memastikan kepentingan pengguna diberikan pertimbangan sewajarnya dalam penggubalan dasar kerajaan. Begitu juga mereka perlu diberikan tindakan segera dan saksama dalam urusan penyelesaian tebus rugi.



6. Hak untuk mendapatkan ganti rugi

Pengguna berhak mendapat penyelesaian untuk pembelian barang yang cacat atau berbahaya, ataupun perihal dagangan yang 'mengelirukan' serta mendapat pampasan yang sewajarnya bagi perkhidmatan yang menyeleweng atau tidak menepati perjanjian.



Ganti rugi perlu diberi bagi barang atau perkhidmatan yang mengakibatkan kecederaan kepada pengguna apabila menggunakan barang atau perkhidmatan tersebut berdasarkan panduan yang diberikan oleh pengeluar. Ganti rugi juga hendaklah diberikan kepada pengguna yang menjadi mangsa akibat kecuaiannya pengeluar.

7. Hak untuk mendapatkan pendidikan pengguna

Pengguna berhak mendapat pendidikan pengguna yang mencukupi dan berterusan. Ini kerana sistem pendidikan yang sedia ada



kurang memberikan penekanan terhadap pendidikan pengguna. Falsafah pendidikan lebih cenderung untuk melatih pelajar

menjadi pekerja atau majikan yang berkesan, tetapi tidak menitikberatkan kepada pengetahuan untuk menjadi pengguna yang bijak.

8. Hak untuk mendapatkan alam sekitar yang sihat dan selamat

Pengguna berhak untuk hidup dan bekerja dalam suasana alam sekitar yang bersih dan sihat serta bebas daripada sebarang keadaan yang berbahaya. Hak ini diperjuangkan oleh pengguna kerana kadar pencemaran kian meningkat dan wujudnya elemen alam semula jadi yang semakin pupus atau musnah akibat proses pembangunan.



Tanggungjawab Pengguna

1. Kesedaran untuk mengkritik

Pengguna mestilah mempunyai kesedaran untuk mengkritik jika berlaku sebarang penyalahgunaan atau penyelewengan terhadap hak-hak pengguna.

2. Penglibatan dan tindakan

Pengguna mesti terlibat dan mengambil tindakan yang sewajarnya untuk memastikan hak-hak mereka diberi layanan dengan adil.



3. Tanggungjawab sosial

Pengguna mesti bertindak dengan penuh tanggungjawab. Begitu juga kesedaran kepada masyarakat supaya tindak-tanduk mereka tidak menimbulkan kesan buruk.

4. Kesedaran Persekitaran

Pengguna hendaklah mempunyai kesedaran yang tinggi tentang kesan alam sekitar akibat daripada amalan penggunaan mereka. Setiap individu perlu sedar tentang tanggungjawab sosial untuk memelihara sumber semula jadi dan melindungi muka bumi untuk keperluan generasi yang akan datang.

5. Bersatu padu

Pengguna mesti bersatu dan bekerjasama dalam tindakan agar kepentingan mereka tidak mudah digugat.



FOMCA



Gabungan Persatuan-Persatuan Pengguna Malaysia atau nama akronimnya, FOMCA merupakan sebuah organisasi bukan kerajaan yang bergerak secara sukarela dan tidak mencari keuntungan, bebas daripada isu-isu perkauman, keagamaan dan sebarang parti politik. FOMCA telah ditubuhkan pada 10 Jun 1973 sebagai persatuan gabungan bagi beberapa persatuan-persatuan negeri pada masa itu. Kini FOMCA mempunyai 15 ahli gabungan di seluruh negara.

Objektif FOMCA ialah menguatkan dan mengukuhkan pergerakan pengguna di Malaysia; meneliti isu-isu serta berjuang untuk hak-hak pengguna; berjuang melalui kuasa beli pengguna berdasarkan keperluan untuk pembangunan yang menjamin sosio ekonomi yang adil dan kualiti alam sekitar yang lebih baik; dan mengkoordinasi serta menjadi badan perunding bagi organisasi pengguna di Malaysia.

Untuk mencapai objektif tersebut, FOMCA menjalankan pelbagai program pendidikan kepenggunaan dan menerbitkan risalah untuk kesedaran pengguna; bertindak memberi perlindungan kepada pengguna di semua peringkat; menyebarkan maklumat kepada pengguna; dan mengkoordinasikan tindakan pengguna melalui kempen dan sebagainya.

Falsafah FOMCA ialah mewujudkan amalan berdikari di kalangan pengguna, dengan merealisasikan moto "Perlindungan Paling Berkesan Adalah Perlindungan Kendiri."

Pusat Penyelidikan dan Sumber Pengguna (Consumer Research and Resource Centre)

CRRC Fungsi utama Pusat Penyelidikan dan Sumber Pengguna ialah mempengaruhi polisi awam melalui penyelidikan yang berasaskan kepada fakta dan mendidik pengguna mengenai perlindungan sendiri.

Mempengaruhi Polisi Awam

CRRC berusaha untuk mempengaruhi polisi awam yang berkaitan dengan isu-isu yang boleh menjejaskan perlindungan dan kebajikan pengguna-pengguna di Malaysia. Usaha ini dilakukan melalui penyelidikan dan perundingan berasaskan kajian dan fakta.

Selain itu, CRRC juga akan bekerjasama dengan institusi pengajian tinggi dan penyelidik-penyelidik untuk melaksanakan kajian bagi pihak CRRC.

Berdasarkan hasil kajian yang dilakukan, Pusat Penyelidikan dan Sumber Pengguna dengan kerjasama FOMCA serta agensi-agensi lain yang berkaitan akan memperjuangkan dan berkempen untuk memastikan perlindungan dan kebajikan pengguna yang lebih baik melalui pemantapan undang-undang, polisi-polisi dan program-program.

Kesedaran Pengguna dan Pendidikan Pengguna

Kempen Konsumer Kebangsaan 2008-2012

Dalam usaha menangani kenaikan harga bahan makanan dan ketidakstabilan harga bahan api, Kempen Konsumer Kebangsaan selama empat tahun telah dilancarkan pada Jun 2008. Kempen ini bertujuan untuk mendidik pengguna bagi mengubah gaya hidup mereka dalam menghadapi cabaran-cabaran ini. Pusat Penyelidikan dan Sumber Pengguna adalah Unit Koordinasi bagi Kempen tersebut.

Sistem Pemantauan Harga

Pusat Penyelidikan dan Sumber Pengguna juga telah mewujudkan satu sistem pemantauan harga yang bertujuan untuk membandingkan sekurang-kurangnya tiga pasar raya utama untuk memantau serta menganalisa harga bahan makanan di Malaysia.



Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (National Consumer Complaints Centre atau NCCC)

Latar Belakang

Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) telah dirasmikan oleh Yang Berhormat Datuk Hj. Mohd Shafie Apdal, Menteri Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna pada 13 Julai 2004 sebagai satu inisiatif FOMCA. NCCC diperbadankan pada 17 September 2008.

NCCC bertujuan menjadi pusat aduan setempat bagi membantu para pengguna menyelesaikan masalah dan aduan mereka. NCCC turut bertindak sebagai perantara mempertemukan pengguna dan peniaga untuk menyelesaikan pertikaian. Berdasarkan aduan-aduan yang diterima, didapati para pengguna menghadapi masalah untuk mencari badan yang sesuai untuk membantu menyelesaikan masalah mereka. Di samping itu, pengguna juga tidak mempunyai maklumat tentang agensi yang sepatutnya dihubungi berkaitan masalah mereka.

NCCC ditubuhkan untuk mengisi ruang keperluan ini. NCCC bekerjasama rapat dengan pihak berkuasa yang berkaitan seperti Bahagian Penguatkuasa, Kementerian Perdagangan Dalam negeri dan Hal Ehwal Pengguna, Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia, Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah Malaysia, Majlis Peguam, Biro Pengantaraan Kewangan dan agensi kawalselia lain untuk menyelesaikan aduan-aduan pengguna yang diterima.

Visi

Membentuk mekanisme sendiri di kalangan pengguna yang berkebolehan dalam menyelesaikan masalah dengan adil, mudah dan efisien melalui sistem pengantaraan

Misi

Berfungsi sebagai badan pengantara antara pihak kerajaan, swasta dan pengguna dalam mengenal pasti penyelesaian terhadap sebarang aduan pengguna

Fungsi

- Menerima dan merekodkan aduan
- Memberikan khidmat nasihat
- Membantu menyalurkan aduan kepada pihak yang bersesuaian seperti agensi kerajaan, pengeluar, pengedar atau penjual
- Menjalankan perundingan antara pihak pengadu dengan pihak dituntut
- Membuat analisa dan penilaian terhadap aduan yang diterima
- Menyalurkan maklumat analisa dan penilaian kepada pihak kerajaan dan umum

Sekiranya anda ada sebarang aduan, sila menghubungi:

e-aduan : www.nccc.org.my
fax : 03 7874 8097
tel : 03 7877 9000
email : myaduan@nccc.org.my
sms : 013-myaduan / 692 3826

Kempen Konsumer Kebangsaan 2008 - 2012



Pada 6 Mei 2008, empat buah organisasi peringkat kebangsaan Gabungan Persatuan-Persatuan Pengguna Malaysia (FOMCA), Majlis Kebangsaan Pertubuhan Wanita (NCWO), Kongres Kesatuan Pekerja-Pekerja Di Dalam Perkhidmatan Awam (CUEPACS) dan Majlis Belia Malaysia (MBM) telah menandatangani satu Memorandum Persefahaman (MoU) untuk menganjurkan Kempen Konsumer Kebangsaan, selama 4 tahun, iaitu dari 2008 hingga 2012. Kempen yang dikenali sebagai "Kempen 3K" (Kempen Konsumer Kebangsaan) ini turut disertai oleh PETRONAS pada 1 Januari 2009.

Kempen ini diadakan sejajar dengan krisis ekonomi sejagat, yang telah memberikan kesan negatif terhadap gaya hidup pengguna di Malaysia.

- Peningkatan harga bahan makanan
- Harga petroleum yang sentiasa berubah-ubah.
- Cuaca yang tidak menentu.
- Krisis kekurangan bekalan air.
- Krisis kewangan.

Persoalannya, bagaimanakah para pengguna di Malaysia menghadapi situasi ini?

Segelintir penduduk berasa marah dan menuding jari ke arah kerajaan, atau kepada pihak pengeluar minyak atau orang tengah yang bersikap tamak.

Ada pula yang menginginkan kerajaan untuk menambah subsidi supaya mereka dapat menikmati kehidupan mereka seperti sediakala.

Namun hakikatnya, faktor-faktor ini sebenarnya di luar kawalan kerajaan.

Oleh kerana masyarakat Malaysia terlalu leka dengan kehidupan yang selesa, maka sukar bagi mereka untuk menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang baru ini.

Lantaran itu, daripada bersikap mengharap pihak lain untuk menyelesaikan masalah ini, maka pendekatan terbaik sebagai jalan keluar ialah dengan mengubah gaya hidup dan tingkah laku masing-masing.

Kita perlu menilai serta dapat membezakan antara keperluan dan kehendak. Dalam masa yang sama membekalkan diri dengan pelbagai pengetahuan dan kemahiran baru untuk menangani situasi ini dan bersedia untuk membuat sebarang perubahan.

Lebih penting lagi, kita harus membuat anjakan minda sejajar dengan senario isu kepenggunaan global ini. Untuk menghadapi cabaran ini, kita perlu mengambil berat tentang tanggungjawab kita. Kita perlu mempelajari untuk mengurus dan merancang kewangan. Kesimpulannya, masyarakat Malaysia perlulah berfikir lebih terbuka terhadap penggunaan yang berhemat.

Kempen Konsumer Kebangsaan bertujuan untuk menggalakkan pengguna menyahut cabaran ini ke arah penggunaan berhemat. Tema untuk kempen ini adalah "Perubahan Bermula Dengan Saya"

layari **www.kkk.org.my**
dan ketahui lebih banyak lagi!

