



# pendidikan PENGGUNA

*untuk*

**Hak-Hak dan Tanggungjawab Pengguna  
Kod Etika Amalan Perniagaan  
Kepentingan Penglabelan Barangan**



*oleh* **Bishan Singh**  
*untuk* **Persatuan Jualan Langsung Malaysia  
(DSAM)**

*dengan kerjasama:*

**Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna (KPDN & HEP)**

**Gabungan Persatuan-Persatuan Pengguna-Pengguna Malaysia (FOMCA)**

**Persatuan Pendidikan dan Penyelidikan untuk Pengguna-Pengguna Malaysia (ERA Consumer Malaysia)**

**Persatuan Pengguna Islam Malaysia (PPIM)**

# Pengakuan

Modul Pendidikan Pengguna ini disediakan  
dalam usaha untuk mempromosikan  
*APEC Consumer Education and Protection Initiative (CEPI)*,  
suatu program antarabangsa di bawah naungan  
***Asia Pacific Economic Co-operation Forum (APEC)***  
dan  
***World Federation of Direct Selling Association (WFDSA)***  
yang telah dilaksanakan bersama  
***Direct Selling Education Foundation (DSEF)***



**Asia Pacific Economic Cooperation**



**Consumer Education and Protection Initiative**

# pendidikan PENGGUNA



## Kandungan

Pengakuan .....	ii
Kandungan .....	iii
Mengenai Penulis .....	iv
Organisasi Utama .....	iv
Penghargaan .....	v
Modul Pendidikan Pengguna - Pengenalan .....	vi

### Bahagian 1: Konsep Utama Pendidikan Pengguna

1. Siapakah pengguna? .....	1
2. Apakah maksud pendidikan pengguna? .....	2
3. Mengapa kita memerlukan pendidikan pengguna? .....	2
4. Bagaimana pendidikan pengguna boleh membantu kita? .....	3

### Bahagian 2: Panduan Maklumat tentang Hak-hak dan Tanggungjawab Pengguna

1. Apakah peranan pengguna sebagai ahli dalam masyarakat? .....	5
2. Apakah nilai pengguna yang boleh dipromosikan? .....	6
3. Apakah hak-hak pengguna yang universal? .....	7
4. Apakah tanggungjawab pengguna? .....	8
5. Apakah peranan dan sumbangan persatuan pengguna? .....	8

### Bahagian 3: Panduan Maklumat tentang Etika Perniagaan

1. Apakah kepentingan amalan perniagaan yang beretika? .....	9
2. Apakah ciri-ciri perniagaan yang beretika? .....	9
3. Apakah peranan dan tanggungjawab perniagaan yang beretika? .....	10
4. Apakah sumbangan urus tadbir yang baik ke arah perlindungan pengguna dan pembangunan nasional? .....	11
5. Apakah elemen-elemen untuk kod etika amalan perniagaan? .....	11
6. Apakah peranan kerajaan untuk mempromosikan etika perniagaan? .....	11

### Bahagian 4: Panduan Maklumat tentang Penglabelan Barangan

1. Apakah penglabelan barangan dan kepentingan penglabelan? .....	13
2. Apakah ciri-ciri penglabelan barangan yang baik? .....	13
3. Apakah peranan dan tanggungjawab pengeluar terhadap penglabelan? .....	14
4. Apakah pengguna boleh lakukan untuk memastikan penglabelan barangan yang betul? .....	15

### Bahagian 5: Pendekatan dan Teknik untuk Pendidikan Pengguna

1. Bagaimana menggunakan kaedah berceramah, bercerita dan kajian kes untuk menanamkan pendidikan pengguna? .....	16
2. Panduan mengadakan seminar untuk menyampaikan pendidikan pengguna .....	19
3. Panduan mengadakan bengkel untuk menyampaikan pendidikan pengguna .....	19

Lampiran 1A : Hak-hak Pengguna .....	22
Lampiran 1B : Tanggungjawab Pengguna .....	23
Lampiran 2 : Kod Etika Amalan Perniagaan .....	24
Lampiran 3 : Kajian Kes .....	26
Rujukan .....	27

## Mengenai Penulis

**Bishan Singh** adalah Pengarah Eksekutif Institut Pengurusan Pembangunan Sosial (MINSOC) dan Penyelaras Kanan Serantau Perkhidmatan Pembangunan di MINSOC. Beliau menyelaras di samping bertindak sebagai pakar runding pembangunan dengan Bangsa-Bangsa Bersatu, agensi-agensi pembangunan, kerajaan dan organisasi masyarakat madani (sivil) di rantau Asia Pacific.

Bishan adalah guru terlatih dengan Diploma Perguruan dan 20 tahun pengalaman mengajar. Beliau meninggalkan bidang perguruan bagi menceburi dalam bidang pembangunan sosial. Bagi melengkapkan diri, beliau telah melanjutkan pelajaran dalam bidang pembangunan sosial di Coady International Institute, University of St. Francis Xavier, Nova Scotia, Kanada. Kemudian beliau memperolehi Ijazah Sarjana Pengurusan Pembangunan dari Asian Institute of Management (AIM) di Filipina.

Kini Bishan memegang jawatan sebagai Presiden, Pertubuhan Rangkaian Pembangunan Lestari (SUSDEN) Malaysia dan sebagai pakar-rujuk serantau bagi rangkaian FARMNET Asia. Beliau merupakan bekas Presiden Gabungan Persatuan Pengguna-Pengguna Malaysia (FOMCA) dan Persatuan Pengguna-Pengguna Pahang (PAC). Semasa menjawat jawatan Presiden FOMCA, beliau telah dilantik sebagai ahli Majlis IOCU iaitu Pertubuhan Kesatuan Persatuan Pengguna Antarabangsa (yang kini dikenali sebagai Consumers International) dan menjawat jawatan Pengerusi Bersama Jawatankuasa Pendidikan. Semasa kepimpinannya di FOMCA, beliau telah berkhidmat lebih daripada 10 tahun sebagai ahli dalam Majlis Penasihat dan Perlindungan Pengguna Kebangsaan (MPPPK) dalam Kementerian Perdagangan dan Perindustrian (kini dikenali sebagai Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna) Malaysia. .

## Organisasi Utama

**KPDN & HEP** atau Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna telah ditubuhkan pada 27 Oktober 1990. Objektif Kementerian adalah untuk menggalakkan pertumbuhan Perdagangan dalam Negeri, meningkatkan keberkesanan Perlindungan Pengguna dan harta intelek.

**DSAM** atau Persatuan Jualan Langsung Malaysia telah ditubuhkan pada Oktober 1978 yang merupakan sebuah organisasi perniagaan profesional yang bertujuan untuk mempromosikan industri jualan langsung, di samping berperanan sebagai jurucakap *de facto* untuk industri tersebut. Selain daripada mewakili industri jualan langsung di Malaysia, DSAM juga bekerjasama dengan Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna serta badan-badan bukan kerajaan (NGOs) seperti FOMCA dan ERA Consumer dalam usaha pendidikan dan perlindungan pengguna. DSAM juga adalah ahli gabungan kepada Gabungan Persatuan-Persatuan Jualan Langsung Antarabangsa (*World Federation of Direct Selling Associations*), sebuah gabungan persatuan kebangsaan seluruh dunia yang menyumbang kepada amalan perniagaan beretika.

**FOMCA** atau Gabungan Persatuan-Persatuan Pengguna-Pengguna Malaysia merupakan organisasi bukan kerajaan yang bergerak secara sukarela dan tidak mencari keuntungan, bebas daripada isu-isu perkauman, keagamaan dan sebarang parti politik. FOMCA juga merupakan sebuah badan pelindung pergerakan pengguna yang berdaftar di Malaysia. FOMCA telah ditubuhkan pada 10 Jun 1973 yang menghubungkan aktiviti-aktiviti persatuan pengguna di seluruh Malaysia serta di peringkat antarabangsa. FOMCA turut bekerjasama dengan kerajaan dan organisasi bukan kerajaan ke arah mengukuhkan perlindungan pengguna. FOMCA merupakan sebuah badan pergerakan pengguna yang

ditubuhkan oleh pengguna, untuk pengguna dan ia bukan hanya mementingkan “nilai untuk wang” tetapi juga “nilai untuk manusia”

**ERA Consumer Malaysia** atau Persatuan Pendidikan dan Penyelidikan untuk Pengguna-Pengguna Malaysia adalah sebuah organisasi sukarela, bersifat bukan politik yang ditubuhkan pada tahun 1985 dengan visi untuk mewujudkan sebuah organisasi untuk masyarakat yang mampu berdikari dengan melibatkan diri secara aktif dalam melindungi kepentingan pengguna. ERA memfokuskan kepada aktiviti-aktiviti penyelidikan dan sokongan serta pada masa yang sama mempunyai jaringan yang luas dengan organisasi di pelbagai peringkat. Di antara pencapaiannya yang terbaru ialah melaksanakan Projek Komuniti Kendiri untuk petani-petani miskin luar bandar, pengguna-pengguna, dan komuniti orang asli; memainkan peranan penting dalam persidangan parlimen dengan memberikan ulasan mengenai penggabalan Akta Perlindungan Pengguna 1999 dan menubuhkan “Pemantau Perbadanan Perniagaan” (*Corporation Watch*) untuk memantau kesan pengglobalisasian syarikat-syarikat antarabangsa ke atas masyarakat terpinggir di Malaysia.

**PPIM** atau Persatuan Pengguna Islam Malaysia telah ditubuhkan pada Jun 1997 dengan inisiatif sekumpulan ahli-ahli profesional yang terdiri daripada doktor-doktor, pensyarah-pensyarah universiti, ahli-ahli yang pakar dalam bidang agama dan individu-individu yang insaf dan sedar akan masalah yang dihadapi oleh para pengguna Islam. Motif penubuhan persatuan ini adalah untuk menjaga hak pengguna Islam, di samping menyedarkan mereka tentang tanggungjawab mereka.

## Penghargaan

Bagi pihak jawatankuasa usahasama, ERA Consumer Malaysia ingin merakamkan penghargaan kepada semua pihak yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam membantu proses penyediaan, penerbitan, penterjemahan, penyuntingan, dan pembacaan pruf teks. Tidak ketinggalan juga kepada mereka yang berikut di atas sumbangan dan kerjasama mereka dalam penyediaan penterjemahan Modul Pendidikan Pengguna:

1. En. Bishan Singh
2. En. Mohd Yusof bin Abdul Rahman
3. Cik Arpanah Appala Naidu
4. Cik Cheong Pui See

# Modul Pendidikan Pengguna

## Pengenalan

Bahan material ini disediakan untuk Persatuan Jualan Langsung Malaysia (DSAM) dengan kerjasama Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna (KPDN&HEP), Gabungan Persatuan-Persatuan Pengguna-Pengguna Malaysia (FOMCA), Persatuan Pendidikan dan Penyelidikan Untuk Pengguna-Pengguna Malaysia (ERA Consumer Malaysia) dan Persatuan Pengguna Islam Malaysia (PPIM).

Bahan ini meliputi tiga topik utama:

- **Hak dan tanggungjawab pengguna**
- **Kod Etika Amalan Perniagaan**
- **Penglabelan barangan**

Dalam proses menjadikan bahan ini lebih komprehensif, bahagian tambahan dimasukkan bagi memberikan definisi “Konsep utama Pendidikan Pengguna”. Ia membincangkan latar-belakang dan konteks untuk modul.

Tujuan modul pendidikan pengguna untuk menyediakan maklumat latarbelakang dan idea untuk membantu dalam melatih dan mendidik tiga kumpulan utama dalam masyarakat. Mereka ialah pengguna biasa, ahli perniagaan, dan pengeluar barangan. Ini untuk mewujudkan kesedaran dan memberikan motivasi kepada mereka bagi memainkan peranan yang bertanggungjawab dalam memastikan perlindungan pengguna yang merupakan sebahagian daripada inisiatif pembangunan nasional.

Modul ini dibentuk secara spesifik untuk tujuan seperti di atas. Formatnya dibahagikan kepada lima bahagian. Bahagian pertama meliputi konsep utama dan tujuan pendidikan pengguna. Ia menyediakan maklumat latarbelakang dan konteks modul. Bahagian kedua, ketiga dan keempat adalah panduan maklumat tentang topik pendidikan pengguna, kod etika amalan perniagaan dan penglabelan barangan. Bahagian lima berkongsi idea tentang tindakan. Ia merangkumi tiga pendekatan dan teknik untuk pengguna.

Modul tambahan ini dibentuk dan distrukturkan dengan cara yang membolehkan topik tambahan dimasukkan kepada rangka modul yang sedia ada. Contohnya, isu lain seperti bagaimana mendapatkan gantirugi, peranan dan pengaruh iklan, pembelian sewa beli, dan sebagainya boleh dimasukkan ke dalam rangka modul yang sedia ada. Inisiatif sedemikian akan membantu meningkatkan kandungan dan skop bahan untuk pendidikan pengguna.

Perlindungan pengguna yang terbaik ialah perlindungan sendiri. Untuk melindungi diri kita sendiri, kita memerlukan pendidikan pengguna. Kita perlu membina kapasiti pengguna dengan bekerjasama secara kolektif dan secara individu dengan penuh tanggungjawab sebagai pengguna untuk menuju ke arah keadilan dan kesaksamaan di pasaran. Ini akan membantu mewujudkan suasana masyarakat yang lebih berkualiti. Kita juga boleh memainkan peranan sebagai pengguna untuk memastikan nilai untuk wang, nilai untuk manusia, nilai untuk persekitaran, dan juga nilai untuk demokrasi dan keadilan.

Bagi mencapai usaha ini, ahli perniagaan dan pengeluar perlu memainkan peranan penting kerana pendidikan pengguna adalah penting untuk mereka juga.

Kami berharap dengan cara ini, modul ini dapat menyumbang pendidikan pengguna untuk pengguna, ahli perniagaan, dan pengeluar. Kami juga berharap ia akan membina kapasiti mereka dalam memainkan peranan secara berkesan untuk mencapai keadilan dan kesaksamaan dalam masyarakat.

**BISHAN SINGH**  
25 Jun 2001

## Bahagian 1

# Konsep Utama Pendidikan Pengguna

*Sebagai pendidik pengguna, kita perlu mempunyai sedikit latar-belakang pengetahuan dan pemahaman konsep utama tentang kepenggunaan dan pendidikan pengguna. Pengetahuan dan pemahaman ini merupakan asas untuk membantu tugas kita dalam menyampaikan pendidikan pengguna kepada para peserta. Berikut adalah beberapa konsep utama :-*

## Konsep1: Siapakah pengguna ?

*Pengguna merupakan seseorang yang menggunakan barangan, perkhidmatan dan sumber semulajadi untuk kepuasan hidup secara umum<sup>1</sup>.*

Dalam definisi ini, terdapat tiga konsep penting yang perlu diambilkira:

- Pertama, apabila kita berbicara tentang pengguna kita merujuk pada seseorang. Dalam konteks ini, daripada raja hinggalah fakir miskin dan daripada yang muda hinggalah tua, adalah pengguna. Ahli perniagaan juga merupakan pengguna. Seorang ahli perniagaan memainkan dua peranan. Sebagai ahli perniagaan, ia merupakan pembekal barangan dan perkhidmatan. Sebagai pengguna, ia merupakan pengguna barangan, perkhidmatan dan sumber semulajadi.
- Kedua, kita menggunakan barangan, perkhidmatan dan sumber semulajadi. Lazimnya, penggunaan secara semulajadi seperti udara dan air yang bersih serta persekitaran yang sihat selalunya tidak dimasukkan dalam mendefinisikan pengguna. Kita tidak seharusnya lupa bahawa kepenggunaan bukan setakat barangan dan perkhidmatan sahaja tetapi juga hak untuk mendapatkan alam sekitar yang sihat dan bersih juga merupakan prasyarat penting untuk kualiti hidup yang sihat.
- Ketiga, tujuan penggunaan adalah untuk mendapatkan kepuasan bagi keperluan dan kehendak dalam menjalani kehidupan yang selesa secara keseluruhan. Walaupun kita tidak membayar untuk barangan dan perkhidmatan yang ditawarkan secara percuma, kita sebagai pengguna berhak untuk menggunakan barangan dan perkhidmatan yang selamat dan memuaskan dalam menjamin kehidupan yang selesa. Satu contoh yang baik ialah perkhidmatan oleh kerajaan. Kerajaan yang memerintah secara demokrasi, adalah menjadi pembekal utama kepada perkhidmatan masyarakat seperti undang-undang dan peraturan, pelaksanaan keadilan dan perkhidmatan lain.



<sup>1</sup> Gabungan Persatuan-Persatuan Pengguna Malaysia (FOMCA), 1992 sebagaimana yang ditakrifkan oleh Bishan Singh, bekas Presiden FOMCA.

## Konsep 2 : Apakah maksud pendidikan pengguna?

*Adalah penting untuk mengenalpasti dan memahami bahawa “pendidikan pengguna” mempunyai maksud yang berlainan bagi setiap individu<sup>2</sup>. Contohnya:*

- Bagi pengguna biasa, pendidikan pengguna dilihat sebagai maklumat yang membantu mereka untuk membuat pilihan yang lebih baik terhadap barangan dan perkhidmatan di pasaran.
- Seorang ahli perniagaan menyifatkan pendidikan pengguna sebagai aktiviti yang dapat membantu dalam menjual barangan dan perkhidmatan.
- Bagi ahli birokrat pula, pendidikan pengguna dilihat sebagai program untuk melengkapkan dan menyempurnakan undang-undang dan peraturan bagi membantu dalam persaingan perdagangan. Mereka mempercayai bahawa persaingan yang sihat dan badan pengguna yang berpengetahuan tentang pengguna akan dapat memastikan perlindungan untuk pengguna.
- Pejuang pengguna pula melihat pendidikan pengguna sebagai menyediakan maklumat kepada pengguna yang melindungi mereka daripada amalan perdagangan yang curang dan pengurusan perniagaan yang berunsur eksploitasi.
- Dan seorang pendidik melihat pendidikan pengguna sebagai pembangunan kemahiran dan pengetahuan yang membantu pengguna untuk memainkan peranan mereka secara efektif di pasaran.

Oleh itu adalah penting untuk kita mengenalpasti golongan yang terlibat dan memahami maksud pendidikan pengguna mengikut perspektif seperti yang tersebut di atas.

## Konsep 3: Mengapa kita memerlukan pendidikan pengguna?

*Kita memerlukan pendidikan pengguna untuk membina pengetahuan, kemahiran, bakat, nilai dan kapasiti dalam memainkan peranan sebagai pengguna yang bertanggungjawab. Terdapat lima aspek penting dalam pendidikan pengguna:*

### ● Pilihan bermaklumat

Pendidikan pengguna mestilah berfungsi. Perniagaan dalam kehidupan dunia yang moden ini sangat kompleks dan membingungkan. Kita perlu tahu cara untuk memperolehi maklumat tentang barangan dan perkhidmatan, tahu membezakan sumber maklumat, memahami psikologi jualan dan pengiklanan. Berpengetahuan untuk membeli-belah secara bijaksana, dapat membezakan antara keperluan dan kehendak, dan memahami alternatif pemuliharaan dan penyimpanan daripada pembelian dan penggunaan.

### ● Sistem nilai

Pendidikan pengguna mesti melibatkan pembangunan Sistem Nilai. Kita perlu mempelajari cara berkongsi dan bersikap prihatin. Pengguna tidak boleh memisahkan diri daripada kumpulan masyarakat yang lain malah mereka merupakan sebahagian daripada masyarakat. Pendidikan pengguna mesti membolehkan individu memahami bahawa keputusan yang diambil oleh individu mempunyai kesan sosial yang luas dan mempengaruhi perkara penting seperti pembahagian sumber secara keseluruhan di kalangan masyarakat. Kita boleh menggunakan kuasa sebagai pengguna untuk mempromosikan nilai untuk wang, nilai untuk manusia, nilai untuk persekitaran, nilai untuk demokrasi dan nilai untuk keadilan.

### ● Kenalpasti tanggungjawab dan hak

Dalam menjalankan aktiviti harian, kita memainkan tiga peranan, iaitu sebagai pekerja, pengguna dan warganegara. Kadang-kadang peranan ini mungkin bertindih dan menimbulkan konflik antara satu sama lain. Apabila kita bertindak sebagai pengguna, kita ingin membeli barangan yang selamat dan tahan lama. Apabila kita bertindak sebagai pekerja, kita mungkin akan menyumbang kepada pengeluaran barangan yang kurang bermutu dan tidak lagi sesuai digunakan. Kita perlu memahami kedua-dua tanggungjawab dan juga hak-hak sebagai pengguna. Ini akan membantu kita untuk melihat konflik peranan yang timbul dan memastikan harmoni dalam perhubungan.

2 “About Consumer Education”, oleh Bishan Singh daripada “Consumer education - A resource handbook” oleh Anwar Fazal dan Bishan Singh.



- **Membuat keputusan yang bijak**

Untuk membuat keputusan yang berhati-hati dan bijaksana, kita memerlukan maklumat dalam membuat pilihan bermaklumat. Kita juga perlu membangunkan kelakuan yang betul dan berorientasi. Tambahan pula, kita perlu sedar akan peranan, tanggungjawab dan hak kita. Pengguna perlu sentiasa bertindak secara rasional untuk menilai, menaksir dan membuat keputusan yang bertanggungjawab dalam pemilihan dan alternatif penggunaan. Pendidikan pengguna perlu untuk membolehkan pengguna mempertimbangkan secara serius dan berhati-hati akan kesan alam sekitar dan sosial terhadap keputusan ekonomi dan ekosistem yang mampan untuk kesejahteraan hidup di muka bumi ini.

- **Faktor pemangkin untuk tindakan**

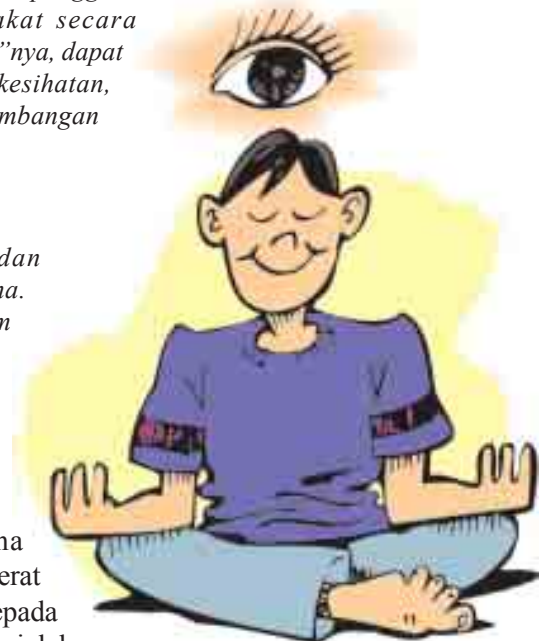
Pendidikan pengguna mestilah bersifat sebagai pemangkin untuk tindakan. Kita perlu mengetahui kemudahan yang sedia ada untuk membuat aduan, mendapat ganti rugi serta tahu menggunakannya untuk kegunaan kita. Apa yang paling penting ialah pendidikan pengguna dapat membantu dalam membangunkan proses keintelektualan dalam pertanyaan dan penyelesaian masalah, memotivasikan penglibatan, serta prihatin terhadap masalah sosial dalam mempromosikan bukan sahaja nilai untuk wang, tetapi juga nilai untuk manusia.

### **Konsep 4: Bagaimana pendidikan pengguna boleh membantu kita?**

*Dalam analisis yang terakhir, pendidikan pengguna hendaklah dapat memberi motivasi kepada pengguna untuk melibatkan diri secara proaktif dalam proses membuat keputusan terutamanya keputusan yang boleh mempengaruhi kehidupan seharian. Pendidikan pengguna adalah bersifat “kehidupan dan perkongsian”<sup>3</sup>. Ia perlu melibatkan kepentingan seseorang pengguna dan kepentingan bersama masyarakat keseluruhannya. Pendidikan pengguna mestilah mampu membuka mata pengguna, termasuk tanggungjawab sebagai pengguna, memastikan kewaspadaan yang berterusan akan hak pengguna dan membangunkan sistem nilai bersama.*

- **Membuka Mata Pengguna**

Terdapat kepercayaan bahawa meditasi mampu membuka “mata ketiga” pengguna. Oleh yang demikian, pendidikan pengguna boleh membantu membuka “mata pengguna”. Konsep “mata pengguna” bermaksud bahawa seorang pengguna yang bermaklumat meneliti sesuatu barangan itu secara kritikal dan analitikal, iaitu pada mulanya melihat dari perspektif individu sebagai pengguna, dan kemudian menjurus kepada kepentingan masyarakat secara keseluruhan. Pengguna yang telah membuka “mata pengguna”nya, dapat menganalisa barangan pada beberapa peringkat, seperti kesihatan, ekonomi, keselamatan barangan, undang-undang dan pertimbangan persekitaran serta kos sosial.



- **Perkongsian sistem nilai**

Pendidikan pengguna adalah berkenaan “kehidupan dan perkongsian”. Ini merupakan konsep yang sangat bermakna. Pendidikan pengguna seharusnya dapat membantu dalam pembangunan pergerakan pengguna yang kuat. Terdapat lima rukun untuk pergerakan pengguna yang membolehkan pendidikan pengguna dapat membantu dalam mewujudkan perkongsian sistem nilai iaitu<sup>4</sup>:

- I. **Masyarakat penyayang:** Pergerakan pengguna merupakan golongan masyarakat yang mengambil berat tentang diri orang lain dan diri sendiri. Ia merujuk kepada nilai untuk barangan. Tetapi apa yang paling penting ialah nilai untuk manusia.

<sup>3</sup> *Living and sharing: Materials for Consumer Education, karangan Susan Churchman, untuk Australian Consumers Association, 1982.*

- II. **Melindungi muka bumi:** Pengguna perlu melihat aspek pemuliharaan, perlindungan dan pengekalan muka bumi. Pengguna perlu sedar akan akibat daripada tindakannya yang kita agar sumber muka bumi tidak disalahgunakan oleh segelintir masyarakat.
- III. **Mengetahui hak anda:** Hak asasi manusia merupakan asas utama kepada pergerakan pengguna, terutama hak pengguna untuk mendapatkan keperluan asas mereka.
- IV. **Memperjuangkan keadilan:** Sistem politik dan ekonomi selalunya mendiskriminasi golongan yang tidak berkuasa. Pengguna perlu membantu dalam mewujudkan kesaksamaan, kerasionalan dan masyarakat adil.
- V. **Mengetahui kuasa anda:** Bertindak bersama-sama dengan masyarakat biasa boleh mewujudkan perbezaan. Pengguna boleh menggunakan kuasa kolektifnya untuk melindungi kepentingan dan menentang kuasa yang mengancam mereka.

Secara kesimpulan, pendidikan pengguna adalah perlu untuk membangunkan kemahiran bagi seseorang individu dan juga peranannya terhadap masyarakat. Hak untuk mendapatkan pendidikan pengguna merupakan salah satu daripada hak-hak pengguna yang asas. Hak pengguna terhadap pendidikan pengguna menggabungkan hak untuk pengetahuan dan kemahiran dalam mengambil tindakan bagi mempengaruhi faktor yang mengganggu analisis terakhir dalam membuat keputusan pengguna.



<sup>4</sup> "Lima rukun pergerakan pengguna" mula dicetuskan oleh Anwar Fazal dalam ucapan beliau di Stockholm pada 9 Disember 1982, sempena penerimaan "The Right Livelihood Award" yang lebih dikenali sebagai "Alternative Nobel Prize". Ucapan tersebut bertajuk "The New Consumer Movement". (Pergerakan Pengguna Baru)

## Bahagian 2

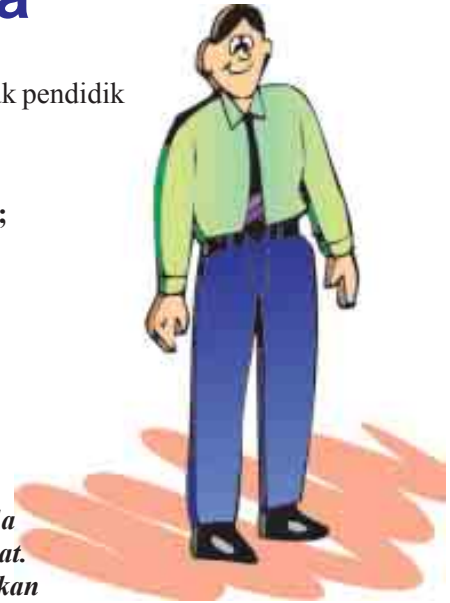
# Panduan Maklumat tentang Hak-hak dan Tanggungjawab Pengguna

Bahagian ini menyediakan maklumat latar-belakang dan idea untuk pendidik pengguna tentang perkara-perkara berikut :

- Peranan pengguna sebagai ahli dalam masyarakat;
- Sistem nilai yang boleh dipromosikan oleh pengguna;
- 8 hak-hak pengguna;
- 5 tanggungjawab pengguna; dan
- 5 peranan dan sumbangan persatuan pengguna

### 1. Apakah peranan pengguna sebagai ahli dalam masyarakat?

*Pengguna tidak boleh mengasingkan diri daripada masyarakat. Mereka adalah sebahagian daripada masyarakat. Oleh itu, tindakan oleh individu-individu tersebut tidak akan menjejaskan kedudukan mereka sebagai individu tetapi kepada masyarakat keseluruhannya.*



**Peranan 1:** *Pengguna sepatutnya sedar akan tindakannya terhadap diri orang lain dan masyarakat secara umumnya. Kesedaran sebegini mesti dijadikan prinsip utama dalam membuat keputusan dan tindakan.*

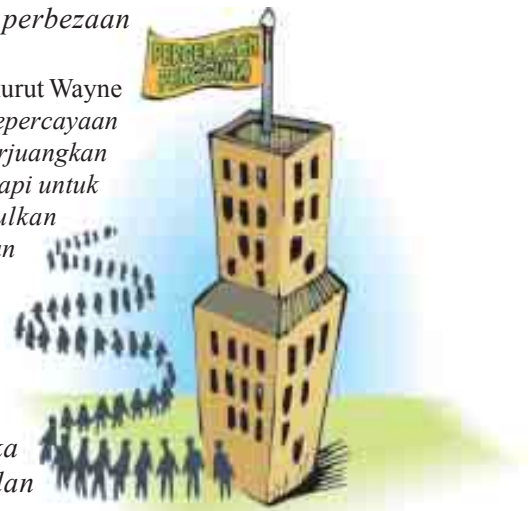
Perkataan “pengguna” mempunyai maksud dan konotasi yang negatif. Menurut Wayne Ellwood<sup>1</sup>, “Pengguna dilihat sebagai sebuah mesin tanpa identiti, manusia satu dimensi yang akan menyerap butir-butir kecil yang dikeluarkan tanpa henti oleh pengangkut panggul industri moden.”

**Peranan 2:** *Pengguna perlu mengubah tanggapan yang negatif kepada yang positif. Pengguna perlu bertanggungjawab dan dapat membuat perbezaan dalam pilihan dan keputusan.*

Dalam soal ini, persatuan pengguna berusaha mengubah perspektif ini. Menurut Wayne Ellwood<sup>2</sup>, “Kelahiran pergerakan pengguna moden adalah hasil daripada kepercayaan bahawa orang ramai perlu bersatu di bawah satu kumpulan yang memperjuangkan maksud yang sama. Mereka bukannya berkongsi perbezaan yang wujud, tetapi untuk memperkukuhkan kebersamaan mereka itu. Pengguna perlu membetulkan tanggapan sempit mengenai istilah “pengguna” dalam sistem pasaran dan berusaha untuk mewujudkan masyarakat yang tahu tentang perasaan dan keperluan asas, di samping keinginan yang lain serta pengetahuan dan pengalaman tertentu.”

**Peranan 3:** *Pengguna perlu bertindak secara lebih peramah dan penyayang dalam keputusan dan tindakan yang diambil. Mereka juga perlu bekerjasama dan menyumbang dalam perjuangan dan kerja-kerja pergerakan pengguna.*

Menurut Anwar Fazal, “Tindakan membeli pengguna adalah untuk menyokong model ekonomi dan sosial, untuk pengeluaran barangan dengan cara tertentu. Kita mementingkan kualiti barangan dan kepuasan yang boleh diperolehi daripadanya. Tetapi kita tidak boleh mengabaikan cara barangan itu diperbuat yang memberi kesan kepada alam sekitar dan suasana bekerja. Kita mempunyai perkaitan yang rapat dengannya dan bertanggungjawab ke atasnya<sup>3</sup>”.



<sup>1</sup> Generating Power :A Guide to Consumer Organising, IOCU 1984.  
<sup>3,4</sup> Ibid

**Peranan 4:** Peranan pengguna yang juga penting ialah untuk memastikan kelakuan kita dalam sesuatu pembelian akan menyumbang ke arah keadilan, kesaksamaan dan kesamarataan model ekonomi dan sosial yang berpusat dan mampan.

Kita sedar bahawa penggunaan tenaga buruh kos rendah dan keadaan yang tidak mengambilkira kebajikan pekerja dalam menghasilkan sesuatu barangan semakin berleluasa. Kita seharusnya menolak barangan sebegini kecuali keadaan barangan itu telah diperbaiki. Kita juga semakin sedar bahawa bahan kimia atau racun serangga boleh memberi kesan buruk ke atas rangkaian makanan dan sumber air. Kita sepatutnya mengelak daripada membeli atau menggunakan barangan seperti itu. Sebagai pengguna yang berpengetahuan, kita seharusnya menunjukkan keengganan kita dalam membeli sesuatu barangan yang dihasilkan tanpa mengikut garis panduan yang ditetapkan. Melalui kesedaran kritikal dan tindakan yang bertanggungjawab dalam pembelian kita boleh mempromosikan keadilan, kesaksamaan dan kesamarataan dan pembangunan mampan.

## 2. Apakah nilai pengguna yang boleh dipromosikan?

*Dalam proses mengubah pengertian negatif terhadap “pengguna” kepada yang positif dan amalan pembelian yang bijaksana, kita sebagai pengguna perlu mempromosikan lima nilai penting. Sistem nilai ini mempunyai potensi untuk menyumbang dalam mempromosikan sistem sosial dan ekonomi yang adil, saksama dan samarata. Sistem nilai ini adalah<sup>4</sup> :*

### ● Nilai untuk wang

Pengguna, tidak kira pekerja, profesional, ahli perniagaan, pedagang atau pelabur akan memperoleh pendapatan dengan bekerja keras. Pendapatan yang diperolehi melalui usaha keras ini, seharusnya dapat memberi pengguna kuasa membeli yang mencukupi. Dalam lain perkataan, pendapatan seperti itu perlu mempunyai nilai yang mencukupi. Pengguna perlu memastikan bahawa manfaat adalah untuk semua, dan tidak menyumbang kepada sebarang kerugian nilai pada pendapatan yang diperolehi akibat diskriminasi dalam pembelian dan kelakuan yang membazir. Tindakan seperti itu akan menyumbang kepada peningkatan harga dan inflasi. Peningkatan harga dan inflasi mempunyai kesan yang akan mengikiskan nilai untuk wang. Ini akan menyebabkan kita memperoleh nilai yang kurang untuk wang.

### ● Nilai untuk manusia

Sebagai pengguna yang bertanggungjawab, kita perlu memastikan bahawa corak penggunaan dan gaya hidup kita tidak menyumbang kepada eksploitasi dan penindasan terhadap nilai-nilai kemanusiaan. Contohnya, sekiranya pengeluar menggunakan tenaga buruh yang di bawah umur atau menyebabkan gangguan kepada orang-orang asli, atau menggambarkan wanita sebagai simbol seks dalam pengiklanan mereka, pengguna hendaklah memboikot sesuatu barangan itu dan tidak menggunakannya. Dengan bertindak sedemikian, kita ingin menunjukkan bahawa perlu ada nilai untuk manusia dalam pengeluaran, jualan dan penggunaan sesuatu barangan dan perkhidmatan.



### ● Nilai untuk persekitaran

Prasyarat sistem putaran hidup ini untuk berfungsi secara berterusan, dalam lain perkataan keseimbangan ekologi persekitaran yang dihasilkan secara semulajadi tanpa sebarang gangguan secara berterusan. Manusia boleh menyumbang kepada pembangunan mampan sekiranya kita semakin sedar bahawa kita adalah punca kepada masalah degradasi alam sekitar. Sekiranya kita sedar dan dapat mengubah diri kita untuk menjadi sebahagian daripada penyumbang kepada penyelesaian, kita boleh memastikan nilai untuk persekitaran. Ini menyumbang kepada pembangunan yang mampan.

<sup>4</sup> Idea ini diperolehi hasil daripada beberapa aktiviti kepenggunaan di seluruh dunia dan dirumuskan oleh Bishan Singh pada Sambutan Ulangtahun ke 10 Persatuan Pengguna Pahang (PAC) di bawah tema “Pancacara Perjuangan Pengguna” atau “The Five Principles of Consumer Activism”.

### ● Nilai untuk demokrasi

Semua pengguna adalah ahli dalam masyarakat sivil. Masyarakat sivil adalah masyarakat primer yang asalnya mewujudkan konsep “kedaulatan”. Sebagai ahli dalam masyarakat, pengguna memberi mandat kepada ahli dalam masyarakat sivil melalui proses mengundi untuk pemerintah. Kerajaan dalam negara demokrasi merupakan hamba kepada rakyatnya. Warganegara sebagai pengguna mempunyai hak terhadap perkhidmatan kerajaan yang bertanggungjawab, telus dan boleh dipertanggungjawabkan. Peranan pengguna memastikan demokrasi adalah tanggungjawab bersepadu warganegara. Nilai demokrasi akan berlaku jika pengguna sebagai warganegara memainkan peranannya dengan penuh tanggungjawab. Kita perlu melibatkan diri secara aktif dalam proses pemerintahan.

### ● Nilai untuk keadilan

Nilai peradapan manusia pada realitinya bergantung kepada wujudnya peraturan untuk undang-undang, keadilan dan keamanan. Pengguna melalui peranannya sebagai pengguna dan warganegara, mempunyai tanggungjawab bagi memastikan untuk keadilan, bukan untuk pengguna sahaja tetapi juga untuk pedagang, pelabur, dan yang lain juga turut terlibat dalam sistem sosial dan ekonomi. Tambahan pula, kita tidak harus lupa dalam memastikan keadilan terhadap sistem sokongan hidup di mana kita bergantung hidup.

## 3. Apakah hak-hak pengguna yang universal?

*Pergerakan pengguna global mempunyai 8 hak universal untuk pengguna, seperti berikut:*

- i. **Keperluan asas:** Hak untuk keperluan dan perkhidmatan asas yang menjamin kehidupan: makanan, pakaian, tempat tinggal, kesihatan, pendidikan dan sanitasi yang mencukupi.
- ii. **Keselamatan:** Hak untuk dilindungi daripada barangan yang dipasarkan atau bekalan perkhidmatan yang membahayakan kesihatan dan hidup.
- iii. **Maklumat:** Hak untuk dilindungi daripada iklan atau label yang tidak jujur atau menyeleweng. Dan hak untuk mendapatkan fakta dan maklumat yang diperlukan untuk membuat pilihan bermaklumat.
- iv. **Pilihan:** Hak untuk membuat pilihan barangan dan perkhidmatan pada harga berpatutan dengan jaminan kualiti yang memuaskan.
- v. **Perwakilan:** Hak untuk bersuara dalam membentuk dan melaksanakan polisi kerajaan yang berkaitan dengan kepentingan pengguna.
- vi. **Gantirugi :** Hak untuk mendapat semula gantirugi bagi gambaran yang tidak benar, barangan yang berkualiti rendah, atau perkhidmatan yang tidak memuaskan.
- vii. **Pendidikan pengguna :** Hak untuk mendapatkan pengetahuan dan kemahiran yang perlu untuk menjadi pengguna yang berpengetahuan.
- viii. **Alam sekitar yang sihat :** Hak untuk hidup dan bekerja dalam persekitaran yang tidak mengancam ataupun bahaya serta membolehkan hidup penuh dengan martabat dan keselesaan.



#### 4. Apakah tanggungjawab pengguna?

*Pendidikan pengguna mesti melibatkan tanggungjawab pengguna. Tanggungjawab pengguna perlu mendahului hak-hak pengguna. Sekiranya pengguna mahukan hak-hak pengguna dihargai, mereka hendaklah terlebih dahulu mempraktikkan tanggungjawab. Tanggungjawab adalah seperti berikut:*

- i. **Kesedaran kritikal:** Bertanggungjawab untuk menjadi lebih berwaspada dan mempersoalkan tentang harga dan kualiti barangan dan perkhidmatan yang digunakan.
- ii. **Tindakan:** Bertanggungjawab untuk bertindak tegas bagi memastikan kita mendapat urusan yang adil. Sekiranya kita terus menjadi pengguna pasif, kita akan dieksploitasi.
- iii. **Keperluan sosial :** Bertanggungjawab untuk menyedari kesan penggunaan kita terhadap masyarakat lain, terutama pengguna yang tidak mendapat untung atau tidak berkuasa tidak kira masyarakat tempatan, kebangsaan, atau antarabangsa.
- iv. **Kesedaran Persekitaran:** Bertanggungjawab untuk mengetahui kesan kepada persekitaran akibat penggunaan kita. Kita harus sedar tanggungjawab individu dan sosial dalam memelihara sumber semulajadi dan melindungi muka bumi untuk generasi yang akan datang.
- v. **Bersatu padu:** Bertanggungjawab sebagai pengguna untuk bersatu membina kekuatan dan berpengaruh untuk mempromosikan dan melindungi kepentingan kita.

#### 5. Apakah peranan dan sumbangan persatuan pengguna?

*Pengguna perlu bergabung dan menyokong persatuan pengguna kerana persatuan pengguna mempunyai peranan yang penting dan memberi sumbangan. Terdapat lima peranan dan sumbangan perlu dikenalpasti iaitu :*

##### Peranan 1: Pusat Pembangunan Komuniti

Persatuan Pengguna merupakan persatuan untuk pembangunan komuniti. Mereka menyediakan perkhidmatan pembangunan komuniti, dalam memastikan “barangan, perkhidmatan, dan sumber semulajadi” digunakan dengan sewajarnya untuk semua orang. Mereka juga mendidik dan mewujudkan kesedaran di kalangan pengguna dalam memastikan pengguna memainkan peranan mereka secara bertanggungjawab.

##### Peranan 2: Penasihat Komuniti dan Pusat Sokongan

Persatuan pengguna memainkan peranan penting dalam memberikan nasihat kepada pengguna dan membantu dalam mendapatkan ganti rugi apabila diperlukan dan memastikan urusan yang adil berlaku di pasaran. Bertindak sebagai badan pemantau dan membantu dalam memastikan segala tindakan sesuai diambil dan berada dibawah kawalan.

##### Peranan 3: Pusat Informasi Komuniti

Selain itu, peranan dan fungsi persatuan pengguna adalah menjalankan penyelidikan, mengumpul maklumat dan menyebarkan maklumat kepada pengguna. Ini untuk memastikan pengguna membuat pilihan yang bijaksana dan melindungi mereka daripada amalan perdagangan yang curang.

##### Peranan 4: Pusat Pendidikan Komuniti

Menyampaikan dan menyebarkan pendidikan pengguna kepada komuniti merupakan peranan yang penting kepada persatuan pengguna. Perlindungan pengguna yang terbaik ialah perlindungan sendiri. Pengguna memerlukan pendidikan pengguna untuk melindungi diri mereka di pasaran.

##### Peranan 5: Pusat perlindungan pengguna

Peranan yang paling penting bagi persatuan pengguna ialah menyokong perlindungan pengguna. Persatuan pengguna perlu sentiasa berwaspada dan menyokong perlindungan untuk pengguna secara proaktif, terutama sekali dalam memastikan undang-undang dan peraturan serta penguatkuasaan adalah mencukupi.



## Bahagian 3

# Panduan Maklumat tentang Etika Perniagaan

Bahagian ini menyediakan maklumat tentang latarbelakang dan idea kepada pendidik pengguna mengenai perkara berikut:

- Kepentingan amalan perniagaan yang beretika
- Ciri-ciri perniagaan yang beretika
- Hak-hak dan tanggungjawab perniagaan yang beretika
- Sumbangan urus tadbir yang baik ke arah perlindungan pengguna dan pembangunan nasional
- Kod amalan perniagaan; dan
- Peranan kerajaan dalam mempromosikan etika perniagaan

## 1. Apakah kepentingan amalan perniagaan yang beretika?

Pergerakan pengguna bukannya anti-perniagaan. Malah pergerakan pengguna adalah untuk perniagaan yang beretika. Walau bagaimanapun, pergerakan pengguna anti kepada perniagaan yang tidak beretika. Oleh itu, peranan perniagaan yang beretika adalah untuk membantu perniagaan mendapat sokongan daripada pergerakan pengguna. Sokongan pergerakan pengguna akan membantu dalam meningkatkan jualan dan keuntungan.

Kedua, tujuan perniagaan yang baik dan beretika adalah untuk melayan pengguna. Oleh yang demikian, tujuan pergerakan pengguna adalah untuk melayan dan melindungi kepentingan pengguna. Terdapat tujuan yang nyata antara perniagaan dan pergerakan pengguna. Amalan perniagaan yang beretika akan mewujudkan kerjasama antara perniagaan dan pergerakan pengguna. Oleh itu, ahli perniagaan memerlukan pendidikan pengguna sepertimana juga pengguna untuk menempa kejayaan dalam perniagaan.

Kerjasama antara kedua-dua pihak akan membawa manfaat bagi kedua-dua terutama dalam perniagaan. Amalan perniagaan yang beretika dan keinginan untuk menjaga kepentingan pengguna akan mendapat maklumbalas percuma daripada pengguna. Maklumbalas ini akan membantu perniagaan untuk meningkatkan perniagaannya secara berkekalan dan akan membantu pengguna dengan lebih berkesan. Amalan perniagaan yang beretika adalah demi kebaikan untuk keseluruhan perniagaan.

## 2. Apakah ciri-ciri perniagaan yang beretika ?

*Dalam konteks ini, dan berdasarkan kepada pandangan pejuang pengguna dan ahli perniagaan, lima ciri perniagaan yang beretika dikenalpasti, seperti berikut;*

- Perniagaan yang beretika adalah perniagaan yang mematuhi undang-undang perniagaan. Ia bermaksud bahawa perniagaan yang aktif dalam memastikan keperluan dan kehendak pengguna dipenuhi, dengan keuntungan yang berpatutan dan bukan mengeksploitasi atau mengambil untung yang berlebihan daripada pengguna.



- Perniagaan yang beretika adalah peniaga yang menyediakan barangan dan perkhidmatan kepada pengguna secara bertanggungjawab dan jujur. Apabila peranan ini bertentangan dan mereka menjadi pengguna, mereka akan mengambil kira tanggungjawab dan kejujuran dalam barangan dan perkhidmatan yang diperlukannya juga.
- Perniagaan yang beretika juga terikat dengan keselamatan, pencemaran yang kurang, efisien, kos efektif dalam produksi, penggunaan sumber secara optimum dan mengambil berat akan persekitaran.
- Perniagaan yang beretika juga adalah mereka yang mengambil berat terhadap pekerja, pemegang amanah dan pihak lain yang turut terlibat dengan perniagaan mereka. Perniagaan sebegini akan memastikan kejujuran dan ketelusan dalam urusan perniagaan mereka.
- Perniagaan yang beretika adalah yang menyumbang kepada pembangunan yang mampan, adil dan juga menyumbang kepada kepuasan dan kesejahteraan masyarakat.

### 3. Apakah peranan dan tanggungjawab perniagaan yang beretika?

*Berdasarkan tinjauan ciri-ciri perniagaan yang beretika, kita dapat merumuskan bahawa terdapat 8 peranan dan tanggungjawab perniagaan beretika yang boleh diamalkan, seperti berikut :*

- **Peranan dan tanggungjawab 1 :** Perniagaan perlu sentiasa jujur, bertanggungjawab, jelas dan benar dalam urusan perniagaan dengan pengguna, pekerja, pengedar, ahli kewangan dan pemegang amanah.
- **Peranan dan tanggungjawab 2 :** Berusaha untuk menyediakan barangan dan perkhidmatan kepada pengguna yang selamat digunakan dan berkualiti tinggi. Barangan dan perkhidmatan perlu memenuhi tujuan kepuasan, efisien dan kos efektif.
- **Peranan dan tanggungjawab 3 :** Pengeluaran barangan dan perkhidmatan yang memberi kesan secara minimum kepada ketidakstabilan sosial, politik, persekitaran, kebudayaan dan keagamaan serta kerosakkan.
- **Peranan dan tanggungjawab 4 :** Sentiasa menyediakan maklumat dan perwakilan yang tepat dimaklumi dalam iklan penjualan barangan dan perkhidmatan. Memastikan pengguna dimaklumi dan dididik secara betul dalam penggunaan barangan dan perkhidmatan yang selamat digunakan secara optimum dan memuaskan.
- **Peranan dan tanggungjawab 5 :** Penghasilan barangan atau perkhidmatan dalam aspek kualiti, kuantiti, masa yang tepat dan harga yang berpatutan sepertimana yang dipersetujui dengan pengguna. Mengiktiraf segala komitmen jualan yang dibuat.
- **Peranan dan tanggungjawab 6:** Bukan sahaja mengambilkira kepentingan pemilik perniagaan malah juga kepentingan pekerja. Pastikan keselamatan dan wujudkan suasana kerja yang mengambilkira upah, faedah dan kemudahan yang mencukupi.
- **Peranan dan tanggungjawab 7:** Selain kepentingan pekerja, kepentingan masyarakat juga perlu diambilkira. Sentiasa memastikan kepentingan masyarakat secara umum diambilkira dalam semua keputusan pengeluaran barangan dan perkhidmatan, terutama keperluan, aspirasi dan kebajikan komuniti.
- **Peranan dan tanggungjawab 8:** Sebagai tambahan kepada kepentingan masyarakat, perniagaan juga perlu mengambilkira akibat dan kesan perniagaan kepada persekitaran. Adalah penting dalam mengambilkira semua kesan negatif dan meminimumkan pencemaran dan tidak mengorbankan keselamatan dan keefisienan untuk meraih keuntungan dalam jangka masa yang singkat.



#### 4. Apakah sumbangan urus tadbir korporat yang baik ke arah perlindungan pengguna dan pembangunan nasional?

*Urus tadbir korporat yang baik bermaksud menjalankan perniagaan secara bertanggungjawab, efisien, dan kos efektif. Urus tadbir dan pengurusan perniagaan yang baik akan menyumbang ke arah perlindungan pengguna yang efektif dan pembangunan nasional dengan cara berikut :*

- **Urus tadbir korporat yang bertanggungjawab** membawa kepada sistem ekonomi yang adil dan saksama. Sistem ekonomi yang adil dan saksama membawa kepada kepercayaan yang lebih dan penggunaan sumber dengan baik tanpa pembaziran dan gangguan sosial. Ini akan mewujudkan satu keadaan yang akan membawa manfaat bagi semua tanpa menghusus kepada perniagaan, pekerja, pelabur, kerajaan dan pengguna. Semua pihak akan mendapat manfaatnya.
- **Keberkesanan urus tadbir korporat** membawa kepada penggunaan sumber dan masa dengan baik. Ini akan mengurangkan pembaziran dan memaksimumkan penggunaan sumber. Kita boleh menguruskan proses pengeluaran dan penghasilan yang lebih baik. Ini akan meningkatkan dan memperkuat lagi manfaat untuk semua orang.
- **Urus tadbir korporat yang kos efektif** bermaksud kita mampu melakukan lebih dengan penggunaan yang kurang. Dengan ini akan mengurangkan pembaziran dan mengoptimalkan penggunaan sumber. Ini akan mempertingkatkan keupayaan dalam perniagaan pada harga yang rendah untuk manfaat pengguna.

Secara kolektifnya, urus tadbir yang baik - bekerja dan mengurus secara bertanggungjawab, efisien dan kos efektif membuatkan masyarakat dan bangsa berdaya saing dalam pasaran global.

#### 5. Apakah elemen-elemen untuk kod etika amalan perniagaan?

*Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna Malaysia telah merumuskan lima elemen yang merangkumi kod etika amalan perniagaan. Ia disebut sebagai "Pancacara Perniagaan Beretika". Perniagaan sepatutnya:*

- Mengenali dan menerima hak-hak pengguna
- Mengamalkan kejujuran, etika dan perniagaan yang tidak mengelirukan
- Tidak mengeluarkan kenyataan yang menipu dan palsu
- Mengamalkan persaingan yang sihat
- Bertanggungjawab terhadap masyarakat.



#### 6. Apakah peranan kerajaan untuk mempromosikan etika perniagaan?

*Kerajaan, khususnya Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna memainkan peranan penting dalam memastikan dan mempromosikan perniagaan yang beretika. Berdasarkan garis panduan Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu untuk Perlindungan Pengguna, kita boleh menggariskan 8 cara bagi kerajaan untuk memastikan dan mempromosikan etika perniagaan.<sup>1</sup>*

##### 1. Memastikan Keselamatan Barangan

Kerajaan perlu mengadaptasi atau menggalakkan penggunaan ukuran yang tepat, termasuk sistem perundangan, peraturan keselamatan, standard kebangsaan atau antarabangsa dan pemeliharaan rekod keselamatan untuk memastikan sesuatu barangan itu adalah selamat untuk tujuan kegunaan dan yang biasa digunakan.

<sup>1</sup> Garis Panduan Bangsa-Bangsa Bersatu bagi Perlindungan Pengguna merupakan dokumen paling penting dan menyeluruh terhadap peranan kerajaan seperti yang dipersetujui oleh negara anggota Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu termasuk Malaysia.

## 2. Memastikan Amaran Bahaya dan Penarikan Semula

Kerajaan perlu memastikan sekiranya perlu, mengadaptasi polisi sekiranya mendapati sesuatu barangan itu mempunyai kerosakan secara serius atau mengandungi banyak risiko yang membahaya, maka pengeluar dan pengedar hendaklah menarik balik dan menggantikan dengan barangan yang lain. Sekiranya keadaan ini tidak boleh dibuat dalam sesuatu tempoh masa, pengguna sepatutnya mendapat ganti rugi yang bersesuaian.

## 3. Memastikan kepuasan pengguna

Kerajaan seharusnya menggunakan atau mengekalkan polisi yang menggariskan tanggungjawab pengeluar dalam memastikan sesuatu barangan itu memenuhi keperluan yang sewajarnya seperti ketahanan, utiliti, kepercayaan dan bersesuaian dengan tujuan yang dikehendaki, dan penjual seharusnya memastikan syarat-syarat ini dipenuhi. Polisi yang sama seharusnya digunakan untuk perkhidmatan.

## 4. Menggalakkan persaingan yang berkesan dan adil

Kerajaan seharusnya menggalakkan persaingan yang adil dan berkesan untuk menyediakan pengguna dengan pilihan barangan yang pelbagai dan perkhidmatan pada kos yang rendah.



## 5. Perkhidmatan selepas jualan yang bertanggungjawab

Kerajaan perlu, apabila diperlukan, memastikan bahawa pengeluar dan / atau penjual menyediakan perkhidmatan selepas jualan yang bertanggungjawab dan alat ganti mudah didapati.

## 6. Memastikan Perjanjian Kontrak yang adil

Pengguna perlu dilindungi daripada penganiayaan kontrak yang berat sebelah yang membawa manfaat untuk satu pihak sahaja. Ini termasuk mengeluarkan beberapa hak dalam kontrak dan syarat-syarat kredit yang tidak munasabah.

## 7. Menyediakan kemudahan ujian

Kerajaan perlu meninjau sekerap yang mungkin perundangan yang berkenaan dengan berat dan ukuran serta menilai mekanisme penguatkuasaan adalah mencukupi. Kerajaan sepatutnya menggalakkan dan memastikan kemudahan ini sedia wujud untuk membolehkan ujian dilakukan dan mendapat jaminan keselamatan, kualiti dalam penghasilan barangan dan perkhidmatan pengguna yang perlu.

## 8. Memastikan kewujudan mekanisme tebus rugi

Kerajaan perlu membentuk atau mengekalkan perundangan dan/ atau pentadbiran untuk memastikan pengguna atau, secara tepatnya, organisasi yang bersesuaian, untuk mendapatkan tebus rugi yang terbaik melalui prosedur formal atau tidak formal, adil, tidak mahal dan mudah diperolehi. Prosedur ini perlu diambil kira terutamanya bagi pengguna yang berpendapatan rendah.



## Bahagian 4

# Panduan Maklumat tentang Penglabelan Barangan

Bahagian ini menyediakan maklumat latarbelakang dan idea untuk pendidik pengguna tentang perkara berikut:

- Penglabelan barangan dan kepentingan penglabelan
- Ciri-ciri penglabelan barangan yang baik
- Peranan dan tanggungjawab pengeluar ke atas penglabelan
- Penglabelan dan peranan pengguna

## 1. Apakah penglabelan barangan dan kepentingan penglabelan?

*Setiap hari barangan berlipat ganda di pasaran dan pengguna ditawarkan dengan pelbagai barangan untuk dipilih dan digunakan. Pengguna perlu maklumat barangan seperti nama, harga, kandungan barangan, arahan penggunaannya, penyimpanan dan amaran bahaya sekiranya perlu. Penglabelan barangan menyediakan maklumat untuk pengguna tentang barangan dan kegunaannya.*



Kepentingan penglabelan barangan adalah untuk:

- memberitahu pengguna tentang barangan, nama, kandungan, harga dan maklumat yang berkaitan;
- menolong pengguna membuat pilihan tentang barangan yang perlu dibeli;
- panduan cara menggunakan barangan, menyimpan dan bahaya yang perlu dielak.

Penglabelan barangan menjadi semakin sinonim dengan perlindungan pengguna. Dengan barangan yang semakin hari semakin meningkat di pasaran, penglabelan barangan juga semakin meningkat kepentingannya.

## 2. Apakah ciri-ciri penglabelan barangan yang baik?

*Penglabelan barangan yang baik mesti meliputi 5 aspek yang penting, iaitu;*

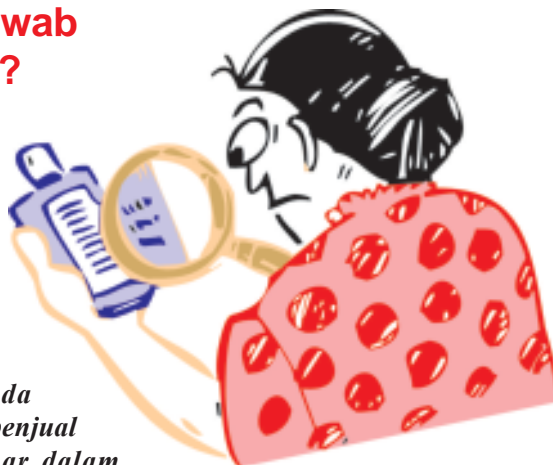
- **Menyediakan maklumat asas:** Penglabelan barangan perlu meliputi jenama, harga, standard yang disahkan, atau tarikh luput untuk makanan serta nama dan alamat pengeluar.
- **Maklumat kandungan atau ramuan:** Penglabelan yang baik perlu memberi maklumat tentang kandungan, dan bagi barangan makanan hendaklah dinyatakan ramuan yang digunakan. Maklumat yang disediakan seboleh-bolehnya dapat difahami maksudnya oleh pengguna atau boleh dirujuk di dalam kamus dan bukan istilah ciptaan pengeluar atau agen pengiklanan barangan. Maklumat juga termasuk berat dan ukuran barangan.
- **Arahan untuk penggunaan:** Ciri-ciri penglabelan yang baik merupakan label yang mengandungi arahan yang jelas dan tepat tentang penggunaan sesuatu barangan. Sebagai tambahan kepada penglabelan barangan, maklumat barangan amat diperlukan bagi peralatan elektrik, komputer dan mesin. Dalam kes jenis makanan, seperti tonik dan ubat-ubatan, jumlah dan sukatan pengambilan hendaklah dinyatakan dengan jelas. Arahan juga perlu merangkumi arahan untuk penyimpanan dan penyelenggaraan.

- **Amaran dan petunjuk kontra:** Label yang baik juga perlu mengandungi amaran bahaya dan risiko yang mungkin berlaku. Dalam kes makanan dan perubatan, penglabelan perlu memasukkan petunjuk kontra dan kesan sampingan yang mungkin berlaku.
- **Jelas dan mudah dibaca:** Label adalah untuk pengguna. Label yang baik mesti jelas dan mudah untuk dibaca dan bukan sekadar kod dan simbol untuk kegunaan pengedar dan pengeluar. Selalunya dalam kes ubatan, sebagai tambahan kepada mesej yang terdapat pada label, maklumat secara terperinci perlu disediakan di dalam kertas maklumat.

### 3. Apakah peranan dan tanggungjawab pengeluar terhadap penglabelan?

*Tanggungjawab yang terakhir untuk pengguna mendapatkan tebus rugi dan beban perlindungan pengguna adalah bergantung lebih kepada pengeluar daripada peruncit. Maksud pepatah “caveat emptor” yang bermaksud “biarkan pembeli berhati-hati” bukan lagi satu alasan untuk pengeluar mengeluarkan barangan yang tidak berkualiti yang membahayakan pengguna. Peruncit yang memasarkan barangan amat bergantung kepada maklumat dan waranti pengeluar. Ini bermakna penjual telah memainkan peranan bagi pihak pengeluar dalam memberikan maklumat dan keselamatan sesuatu barangan.*

*Tanggungjawab penglabelan dan keselamatan barangan sebenarnya merupakan tanggungjawab pengeluar. Dalam konteks ini, kita boleh menggariskan empat peranan dan tanggungjawab pengeluar terhadap penglabelan barangan.*



- **Peranan dan tanggungjawab 1: Menjadi lebih bertanggungjawab**

Pengeluar mestilah berkeyakinan dalam memastikan bahawa barangan yang dihasilkan adalah selamat untuk digunakan. Kepuasan pengguna, perlindungan dan keselamatan perlu dititikberatkan dalam mengambilkira keuntungan dan keputusan.

- **Peranan dan tanggungjawab 2: Menyediakan maklumat yang tepat dan benar**

Penglabelan barangan bertujuan untuk memberitahu, mendidik dan melindungi pengguna dalam tindakan mereka semasa menggunakan sesuatu barangan. Memastikan pengguna tidak diperdaya dan juga pengeluar tidak mengambil kesempatan untuk mengaut keuntungan yang berlebihan. Penglabelan barangan dan maklumat barangan yang disediakan oleh pengeluar mestilah tepat dan benar.

- **Peranan dan tanggungjawab 3: Mendidik dan melatih peruncit**

Peruncit menjual barangan pengeluar kepada pengguna. Berdasarkan pengalaman pergerakan pengguna di Malaysia, selalunya peruncit yang menjual sesuatu barangan itu tidak dapat menerangkan tentang label yang terdapat pada barangan ataupun memberi panduan kepada pengguna cara menggunakan sesuatu barangan. Mereka akan menyuruh pengguna membaca dan membuat tafsiran sendiri. Mereka tidak mampu untuk menolong pengguna. Sekiranya pengeluar melatih peruncit dan mendidik mereka untuk menolong pengguna, maka pengguna yang buta huruf juga akan mendapat manfaat daripada sokongan maklumat yang diberikan oleh peruncit. Perkhidmatan pengeluar terhadap pengguna masih kurang.

- **Peranan dan tanggungjawab 4: Memberi komitmen kepada tebus rugi pengguna**

Pengeluar juga adalah manusia. Dan tidak ada manusia yang sempurna tanpa melakukan kesilapan. Pengeluar mesti sentiasa memastikan keselamatan dan kepuasan pengguna. Sekiranya pengguna cedera atau luka akibat membeli dan menggunakan barangan, pengeluar yang berkenaan mestilah bertanggungjawab untuk menyediakan tebus rugi, menggunakan maklumbalas yang diterima untuk menarik balik barangan dan memperbaiki kelemahan barangan. Perniagaan yang beretika bukan sahaja menyediakan perlindungan kepada pengguna, tetapi untuk jangka masa panjang ia juga akan memperoleh sokongan untuk barangan dan perniagaannya.

#### 4. Apakah pengguna boleh lakukan untuk memastikan penglabelan barangan yang betul?

*Lazimnya pengguna dikatakan sebagai raja atau permaisuri, ini terutama dalam sistem ekonomi sekarang. Tetapi selalunya pengguna menjadi badut atau bahan ketawa serta dieksploitasi oleh ahli peniaga yang tidak bermoral. Untuk mempraktikkan kuasa sebagai pengguna dan menukar keadaan yang lebih baik, kita perlu bertindak. Kita tidak boleh bersikap hanya tunggu dan lihat atau berbincang tentang apa yang berlaku tetapi kita perlu melakukan perubahan. Pengguna boleh melakukan empat perkara yang akan menyumbang dalam mempromosikan etika dan penglabelan barangan yang tepat.*



- **Pengguna perlu mengamalkan kebiasaan dan melatih diri membaca label secara kritikal**  
Perkara yang pertama pengguna perlu pelajari ialah mempromosikan penglabelan barangan yang beretika dan tepat. Kita perlu mengamalkan dan membiasakan diri membaca penglabelan barangan secara kritikal. Sebaik sahaja pengeluar dan peruncit menjadi peka bahawa pengguna membaca label secara kritikal dan membeli barangan yang memberi maklumat yang tepat, pengeluar akan mempelajari cara untuk memperbaiki penglabelan barangan. Pengguna boleh memberi galakan kepada amalan penglabelan yang baik melalui kebiasaan ini.
- **Pengguna perlu mempelajari cara untuk memberi maklumbalas dan maklumat tentang penglabelan barangan yang tidak mencukupi dan memperdaya.**  
Perkara kedua yang boleh dibuat oleh pengguna untuk memperbaiki penglabelan ialah bersikap secara proaktif dengan memberi maklumbalas dan maklumat tentang penglabelan barangan yang tidak mencukupi dan yang memperdaya pengguna. Pengguna perlu menyampaikan kepada pengeluar dan peruncit tentang kelemahan yang didapati pada label barangan. Dengan bertindak sedemikian pengguna akan mewujudkan kesedaran terhadap pengeluar dan peruncit untuk penglabelan barangan yang lebih baik. Maklumat seperti ini juga dapat membantu ahli perniagaan untuk memperbaiki pembangunan penglabelan barangan yang lebih tepat melalui proses pembetulan secara berterusan.
- **Pengguna seharusnya melibatkan diri dan membantu persatuan pengguna memperjuangkan penglabelan barangan yang baik.**  
Perkara ketiga yang pengguna harus lakukan ialah bergabung dengan persatuan pengguna dan bertindak secara kolektif menyokong penglabelan produk yang baik dan tepat. Tujuan persatuan pengguna adalah untuk mendidik dan melindungi pengguna. Dengan melibatkan diri dengan persatuan pengguna dan bekerja secara kolektif, kita dapat mendidik diri sendiri dan secara proaktif kita menyokong untuk proses penglabelan barangan yang lebih baik. Tindakan sebegini juga memberi motivasi kepada pengeluar dan peruncit menyediakan penglabelan barangan yang lebih baik dan tepat.
- **Pengguna perlu tahu untuk memboikot barangan yang mengandungi label yang memperdaya dan pengeluar barangan yang tidak mahu bekerjasama dalam memberikan tebus rugi**  
Sebagai tambahan kepada tiga tindakan di atas, pengguna juga boleh memboikot barangan yang mengandungi label yang memperdaya dan juga pengeluar barangan yang tidak mahu memberi kerjasama dalam memberi maklumbalas pengguna dan tebus rugi. Tindakan sebegini akan menggalakkan pengeluar memperbaiki penglabelan barangan dan mengamalkan cara perniagaan yang lebih bertanggungjawab. Tindakan ini juga akan menolong mempertingkatkan tanggungjawab dan amalan perdagangan dan perniagaan yang beretika.

# Nota

## pendidikan

### PENGGUNA

**BAHAGIAN 5****Pendekatan dan Teknik untuk Pendidikan Pengguna**

- Pengguna memerlukan pendidikan pengguna untuk membina kapasiti mereka untuk bertindak sebagai pengguna yang rasional dan bertanggungjawab di pasaran;
- Ahli perniagaan memerlukan pendidikan pengguna untuk membentuk kedudukan mereka sebagai ahli perniagaan yang beretika, melayan kepentingan, kepuasan dan kesejahteraan pengguna, serta tidak memperdaya dan tidak mengaut keuntungan berlebihan; dan
- Pengeluar memerlukan pendidikan pengguna untuk membentuk kedudukan sebagai pengeluar yang beretika untuk melayan kepentingan, kepuasan dan kesejahteraan pengguna, serta tidak memperdaya dan tidak mengaut keuntungan berlebihan daripada pengguna.

Panduan maklumat tentang hak-hak dan tanggungjawab pengguna, kod etika amalan perniagaan dan penglabelan barangan memberi bahan yang mencukupi untuk pendidikan pengguna kepada tiga kumpulan dalam masyarakat yang secara kolektifnya boleh menyumbang kepada amalan perniagaan yang beretika dan mewujudkan keadaan perlindungan pengguna yang baik.

Modul ini dibentuk untuk memperkenalkan pendidikan ini kepada tiga kumpulan berkenaan.

Tujuan bahagian ini adalah untuk berkongsi idea dan panduan tentang pendekatan dan teknik bagi modul pendidikan pengguna boleh digunakan untuk mendidik mereka.

Terdapat beberapa cara pendidikan pengguna boleh dipupuk. Di sini terdapat tiga pendekatan popular dan efektif yang digunakan untuk mencapai tujuan yang kita inginkan itu:

- Menggunakan kaedah berceramah, bercerita dan kajian kes;
- Menganjurkan dan mengadakan seminar;
- Menganjurkan dan mengadakan bengkel

### 1. Bagaimana menggunakan kaedah berceramah, bercerita dan kajian kes untuk menanamkan pendidikan pengguna?

*Bahagian ini akan menunjukkan tentang pendidikan pengguna yang menggunakan kaedah berceramah, bercerita dan kajian kes untuk menanamkan pendidikan pengguna yang terkandung dalam modul ini. Cara ceramah digunakan untuk menyebarkan pendidikan pengguna tentang hak dan tanggungjawab pengguna seperti yang terkandung dalam “Panduan pengguna tentang hak dan tanggungjawab pengguna”. “Panduan maklumat tentang Kod Etika Amalan Perniagaan” disebarkan melalui cara bercerita dan “Panduan maklumat tentang penglabelan barangan” disebarkan melalui kajian kes. Pendekatan modul ini lebih kepada memberi gambaran dan memberi idea. Ia merupakan sebagai panduan dan bukannya pelan tindakan. Perubahan boleh dibuat terutamanya idea-idea kreatif adalah digalakkan.*

- **Peserta**

Modul ini sesuai bagi tiga kumpulan yang utama iaitu pengguna, ahli perniagaan dan pengeluar yang memerlukan pendidikan pengguna. Oleh itu adalah penting bahawa peserta terdiri daripada kategori kumpulan yang sama jenis seperti kumpulan pengguna, kumpulan perniagaan dan kumpulan pengeluar. Dicadangkan supaya kategori kumpulan ini tidak dicampuraduk bagi mengelakkan berlaku konflik dan meningkatkan kesedaran yang lebih akan peranan setiap kumpulan tentang inisiatif dalam perlindungan pengguna.

Bilangan peserta juga adalah penting. Penyampaian dan keberkesanan mesej pendidikan pengguna menjadi kurang jika peserta adalah terlalu ramai. Sekiranya bilangannya peserta terlalu sedikit, keadaan atmosfera menjadi kurang bermotivasi, terutama sekali kepada pendidik. Keseimbangan peserta adalah perlu. Berdasarkan pengalaman, peserta untuk pendekatan ini sepatutnya tidak kurang daripada 50 orang dan tidak lebih daripada 100 orang.

Pendekatan ini adalah sesuai sekiranya kita ingin meliputi ramai orang dan kesuntukan masa.

- **Tempat**

Pemilihan tempat untuk pendekatan ini adalah sangat penting. Pertama, ia perlu memenuhi kapasiti untuk bilangan peserta yang dijemput. Kedua, ia mestilah selesa dan kondusif untuk sesi pendidikan dengan kelengkapan dan perabut. Ia mestilah mudah bagi semua peserta tanpa sebarang kesulitan, terutamanya dalam aspek pengangkutan awam, sekiranya tidak, pengangkutan perlu disediakan untuk peserta ke tempat tersebut.

- **Program tentatif**

08.00 - 08.30:	Pendaftaran
08.30 - 09.00:	Pembukaan, taklimat dan pengenalan
09.00 - 09.45:	Ceramah: Hak-hak dan tanggungjawab pengguna
09.45 - 10.00:	Rehat
10.00 - 10.45:	Cerita: Kod Etika Amalan Perniagaan
10.45 - 10.50:	Rehat
10.50 - 11.35:	Kajian Kes : Kepentingan penglabelan barangan
11.35 - 12.00:	Rumusan, penilaian dan penutup

- **Penceramah**

Adalah lebih baik jika disediakan tiga penceramah untuk setiap tiga sesi. Ini akan meningkatkan kepelbagaian dan mengurangkan keadaan yang membosankan dengan hanya mendengar kepada seorang sahaja sepanjang sesi tersebut. Walaubagaimanapun seorang fasilitator diperlukan untuk keseluruhan sesi. Tugas fasilitator ialah untuk mengendalikan pembukaan, taklimat, memperkenalkan penceramah, sesi rumusan, penilaian dan penutup.

## A. Panduan menggunakan cara ceramah

- **Pendekatan**

Pendekatan yang biasa digunakan dalam pendidikan pengguna ialah cara ceramah. Di sini diberikan panduan cara pendidik pengguna memberi pendidikan tentang hak-hak dan tanggungjawab pengguna;

- **Topik: Hak-hak Pengguna dan Tanggungjawab**

Ceramah akan meliputi perkara-perkara yang berikut:

- Peranan pengguna sebagai ahli dalam masyarakat;
- Sistem nilai yang boleh dipromosikan oleh pengguna;
- 8 hak-hak pengguna
- 5 tanggungjawab pengguna
- 5 peranan dan sumbangan persatuan pengguna

- **Persediaan**

Penceramah harus menyediakan teks dan visual. Teks sudah tersedia di dalam modul ini. Apa yang penceramah harus lakukan ialah menyediakan visual. Lihat Lampiran 1 untuk contoh hak-hak dan tanggungjawab pengguna. Ia boleh digunakan sebagai transparensi pada OHP semasa menyampaikan ceramah.



- **Penyampaian**

Penceramah harus ingat bahawa dia hanya mempunyai masa selama 45 minit untuk menyampaikan ceramah. Masa adalah mencukupi untuk topik yang diberi. Penyampaian mestilah menarik perhatian peserta dengan visual serta menghuraikan contoh konsep dan teks.

## **B. Panduan menggunakan cara bercerita**

- **Pendekatan**

Penyampaian cerita adalah satu lagi cara yang biasa digunakan. Cerita mestilah menarik perhatian dan mengandungi bahan yang mencukupi untuk perbincangan dan renungan.

- **Topik Kod Etika Amalan Perniagaan**

Penyampaian cerita hendaklah merangkumi beberapa aspek dalam topik yang berikut,

- Kepentingan amalan perniagaan yang baik;
- Ciri-ciri perniagaan yang beretika;
- Peranan dan tanggungjawab perniagaan beretika;
- Sumbangan perniagaan beretika terhadap perlindungan pengguna; dan
- Kod Etika Amalan Perniagaan

- **Persediaan**

Pendidik pengguna perlu menyediakan cerita yang berkaitan dan sesuai yang menimbulkan minat peserta, dan membangkitkan perbincangan untuk meliputi topik pendidikan. Sebagai contoh lihat Lampiran 2, cerita mengenai Abdul Hassan.

- **Penyampaian**

Penyampai cerita perlu ingat bahawa dia hanya diperuntukkan masa selama 45 minit untuk bercerita dan mengendalikan perbincangan. Adalah berguna sekiranya soalan untuk perbincangan diedarkan sebagai sebahagian daripada penyampaian ceramah. Ia akan menjadi rujukan yang berguna semasa mendengar cerita dan perbincangan.

## **C. Panduan untuk menggunakan cara kajian kes**

- **Pendekatan**

Kajian kes adalah satu lagi pendekatan popular yang digunakan untuk memberikan pendidikan dan latihan. Untuk pendidikan mengenai penglabelan barangan, pendekatan yang terbaik adalah mengambil satu kes yang benar berlaku tentang penglabelan barangan untuk melakukan kajian;

- **Topik**

Kajian kes ini harus meliputi aspek topik berikut, seperti:

- Penglabelan barangan dan kepentingan penglabelan;
- Ciri-ciri penglabelan barangan yang baik;
- Peranan dan tanggungjawab pengeluar dalam penglabelan barangan; dan
- Penglabelan dan peranan pengguna

- **Persediaan**

Pendidik pengguna perlu memilih kajian kes yang berkaitan yang dapat menarik minat peserta dan mengendalikan perbincangan yang merangkumi topik yang berkenaan. Contohnya dalam Lampiran 3, kajian kes label Indocafe.

- **Penyampaian**

Fasilitator bagi kes kajian harus ingat bahawa dia hanya diperuntukkan masa selama 45 minit untuk bercerita dan mengendalikan perbincangan. Kes dan soalan untuk perbincangan perlu diedarkan kepada semua peserta sebagai sebahagian daripada penyampaian.

## 2. Panduan mengadakan seminar untuk menyampaikan pendidikan pengguna

*Satu lagi cara efektif untuk menyampaikan pendidikan pengguna adalah melalui seminar. Adalah sangat berguna sekiranya lebih banyak masa dan sumber boleh diperuntukkan. Terdapat tujuh panduan atau senarai semak tentang cara mengadakan dan menjalankan sesuatu seminar bagi tempoh setengah hari tentang pendidikan pengguna serta penggunaan modul ini.*

- i) **Pemilihan peserta:** Modul ini meliputi tiga kumpulan. Adalah sangat penting bahawa kumpulan adalah dipilih dari kategori yang sama, contohnya: pengguna biasa, ahli perniagaan dan pengeluar.
- ii) **Bilangan peserta:** Kumpulan yang terdiri daripada bilangan peserta yang terlalu ramai tidak akan membantu dalam pengendalian seminar yang efektif. Begitu juga sekiranya bilangan peserta yang sedikit, juga tidak mewujudkan persekitaran yang menggalakkan. Bilangan peserta yang paling ideal, berdasarkan pengalaman di kalangan pendidik pengguna adalah lebih kurang 40-50 orang.
- iii) **Jemputan peserta:** Kualiti pendidikan seminar bergantung pada kualiti peserta yang dijemput. Kita perlu memastikan bahawa segala usaha dilakukan untuk menjemput peserta yang sesuai untuk seminar ini.
- iv) **Pemilihan topik:** Topik seminar adalah berdasarkan kepada kandungan modul sebagai asas penyampaian dan perbincangan.
- v) **Program seminar:** Tentatif program seminar adalah seperti berikut:
 

08.00-08.30:	Pendaftaran
08.30-09.15:	Pembukaan, taklimat dan pengenalan
09.15-10.15:	Pembentangan Topik 1 (mengikut kategori kumpulan) dan perbincangan
10.15-10.30:	Rehat
10.30-11.30:	Pembentangan Topik 2 dan perbincangan
11.30-12.30:	Pembentangan Topik 3 dan perbincangan
12.30-01.15:	Rumusan, penilaian dan penutup
01.15-02.00:	Makan tengah hari
- vi) **Tempat:** Pilih tempat yang mempunyai kemudahan yang mencukupi dan sesuai untuk mengadakan dan menjalankan seminar.
- vii) **Persiapan bahan:** Menyediakan modul ini untuk para peserta sebagai panduan dan rujukan bahan.
- viii) **Fasilitator seminar:** Pendidik pengguna mesti biasa dengan modul ini semasa mengendalikan seminar ini.

## 3. Panduan mengadakan bengkel untuk menyampaikan pendidikan pengguna

*Terdapat persepakatan umum di kalangan pendidik pengguna bahawa cara bengkel adalah cara yang paling efektif untuk mendidik orang dewasa. Pendekatan ini membolehkan peserta memberi pendapat, berkongsi pengetahuan, pengalaman serta menghasilkan pengetahuan baru dan berfungsi untuk melakukan tindakan. Walau bagaimanapun bengkel sebegini memerlukan masa dan sumber yang lebih. Di sini terdapat 7 garis panduan tentang cara untuk mengadakan dan menjalankan seminar untuk satu kumpulan pengguna dengan berdasarkan modul.*

- i. **Pemilihan peserta:** Para peserta untuk bengkel adalah dipilih berdasarkan pengalaman, keupayaan dalam kepimpinan dan mereka yang berupaya memulakan tindakan susulan. Untuk tujuan ini, kumpulan harus dipilih dari kategori yang sama, contoh: pengguna biasa, ahli perniagaan dan pengeluar.

- ii. **Bilangan peserta:** Peserta untuk bengkel dihadkan kepada tidak lebih daripada 40 peserta. Bilangan peserta yang ideal berdasarkan pengalaman ialah 24 peserta.
- iii. **Jemputan peserta :** Kualiti bengkel dan seminar adalah bergantung kepada kualiti peserta yang dijemput. Kita mesti berhati-hati dalam memastikan bahawa pelbagai usaha dilakukan dalam pemilihan peserta yang sesuai untuk menghadiri bengkel ini.
- iv. **Pemilihan topik :** Topik bengkel akan berdasarkan kandungan modul sebagai asas untuk mengilhamkan idea, berkongsi pengalaman dan perbincangan.
- v. **Panduan program bengkel :** Tentatif program untuk bengkel:

08.00-08.30:	Pendaftaran
08.30-09.15:	Pembukaan, taklimat dan pengenalan
09.15-10.15:	Bengkel 1: Perbincangan: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Apakah peranan pengguna sebagai ahli masyarakat?</li> <li>● Apakah sistem nilai yang pengguna boleh promosikan?</li> <li>● Apakah hak-hak pengguna?</li> <li>● Apakah tanggungjawab pengguna?</li> <li>● Apakah peranan dan sumbangan persatuan pengguna?</li> </ul>

*Peserta dibahagikan kepada kumpulan yang lebih kecil tidak lebih daripada 10 orang dalam satu kumpulan. Setiap kumpulan akan memilih seorang fasilitator dan satu pelapor di antara ahli kumpulan. Fasilitator akan mengendalikan perbincangan bengkel, dan diberi 10 minit untuk setiap soalan. Pelapor akan merekodkan perkara penting untuk penyampaian plenari. Pendidik pengguna akan menjadi fasilitator bengkel. Dia akan menyediakan sintesis, dan merangka maklumat daripada modul selepas penyampaian.*

10.15-10.30:	Rehat
10.30-11.30:	Plenari 1: Penyampaian perbincangan dan sintesis bengkel daripada pengerusi plenari.
11.30-12.30:	Bengkel 2: Perbincangan: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Apakah kepentingan amalan perniagaan yang baik?</li> <li>● Apakah ciri-ciri perniagaan yang beretika?</li> <li>● Apakah hak-hak dan tanggungjawab perniagaan yang beretika?</li> <li>● Apakah sumbangan urus tadbir yang baik ke arah perlindungan pengguna dan pembangunan nasional?</li> <li>● Apakah elemen-elemen kod etika amalan perniagaan?</li> </ul>

*Prosedur yang sama digunakan seperti dalam bengkel 1. Dicadangkan supaya ahli dalam kumpulan bengkel adalah tetap. Walau bagaimanapun, kali ini kumpulan akan melantik fasilitator dan pelapor yang baru.*

12.30-01.15:	Makan tengah hari
01.15-02.00:	Plenari 2 (Prosedur yang sama seperti dalam plenari 1) Bengkel 3: Perbincangan <ul style="list-style-type: none"> <li>● Apakah penglabelan barangan dan kepentingan penglabelan?</li> <li>● Apakah ciri-ciri utama untuk penglabelan barangan yang baik?</li> <li>● Apakah peranan dan tanggungjawab pengeluar keatas penglabelan?</li> <li>● Apakah peranan pengguna untuk memastikan penglabelan barangan yang betul?</li> </ul>

*Prosedur dan peserta adalah sama dengan bengkel 1 dan 2. Walau bagaimanapun, peserta akan memilih fasilitator dan pelapor baru untuk memberi peluang yang lebih kepada ahli yang lain untuk mempelajari sesuatu yang baru.*

03.30-04.00:	Plenari 3 (Prosedur sama seperti dalam plenari 1 dan 2)
04.00-04.15:	Rehat
04.15-05.00:	Rumusan, penilaian dan penutup

- vi) **Tempat:** Pilih tempat yang mempunyai kemudahan yang mencukupi dan sesuai untuk mengadakan dan menjalankan seminar.
- vii) **Persiapan bahan:** Menyediakan modul ini untuk para peserta sebagai panduan dan bahan rujukan.
- viii) **Fasilitator seminar:** Pendidik pengguna hendaklah membiasakan diri dengan modul ini semasa mengendalikan seminar ini.

# Lampiran 1A : Hak-Hak Pengguna



## 1. Keperluan Asas

Hak untuk mendapat barangan dan perkhidmatan asas yang menjamin kehidupan: makanan yang mencukupi, pakaian, perumahan, kesihatan, pendidikan dan sanitasi.



## 2. Keselamatan

Hak untuk mendapat perlindungan daripada pasaran barangan atau perkhidmatannya yang boleh menjejaskan kesihatan dan kehidupan.



## 3. Maklumat

Hak untuk mendapat perlindungan daripada iklan-iklan atau label-label yang menyeleweng dan tidak jujur serta mendapatkan maklumat yang diperlukan untuk membuat pilihan.



## 4. Pilihan

Hak untuk memilih barangan dan perkhidmatan pada harga yang berpatutan dengan jaminan mutu yang memuaskan.



## 5. Perwakilan

Hak untuk menyuarakan hal-hal yang melibatkan kepentingan pengguna dalam memutuskan dan melaksanakan dasar-dasar kerajaan.



## 6. Tebus Rugi

Hak untuk mendapatkan tebus rugi bagi sebarang penyelewengan ke atas barang-barang atau perkhidmatan yang tidak memuaskan.



## 7. Pendidikan Pengguna

Hak untuk mendapat pengetahuan dan kemahiran-kemahiran yang perlu untuk menjadi seorang pengguna yang bermaklumat.



## 8. Alam sekitar yang sihat

Hak untuk hidup dan bekerja di dalam alam sekitar yang bersih dan sihat serta mengizinkan satu kehidupan yang lebih selesa dan bermaruah.

# Lampiran 1B : Tanggungjawab Pengguna



## 1. Kesedaran Kritikal

Mempunyai kesedaran tanggungjawab serta menyoal tentang harga dan kualiti sesuatu barangan atau perkhidmatan yang kita gunakan.



## 2. Tindakan

Bertanggungjawab menegaskan diri dan bertindak untuk memastikan bahawa kita mendapat layanan yang adil. Sekiranya kita menjadi pengguna pasif, kita akan terus di eksploitasi.



## 3. Kepentingan Sosial

Mempunyai kesedaran tanggungjawab sosial terhadap pengaruh penggunaan kita terhadap masyarakat lain, terutama terhadap golongan yang kurang bernasib baik dan kurang berkuasa, tidak kira pada peringkat tempatan, kebangsaan atau masyarakat antarabangsa.



## 4. Kesedaran Persekitaran

Mempunyai kesedaran yang tinggi tentang kesan alam sekitar akibat corak penggunaan kita. Setiap individu perlu sedar tanggungjawab sosial untuk memelihara sumber semulajadi dan melindungi muka bumi untuk generasi yang akan datang.



## 5. Bersatu Padu

Tindakan yang paling berkesan ialah melalui kerjasama sebagai pengguna untuk membentuk kekuatan dan pengaruh untuk mempromosi dan melindungi kepentingan pengguna.

## Lampiran 2 : Kod Etika Amalan Perniagaan

### Cerita Abdul Hassan



Abdul Hassan merupakan peniaga bergerak yang menjual sayur-sayuran segar, ikan dan ayam itik. Setiap pagi dia akan mengelilingi sekitar Bandar Kuantan dengan menggunakan vannya untuk menjual sayur-sayuran segar, ikan dan ayam itik. Vannya berharga mahal dan mempunyai kemudahan peti sejuk untuk menyimpan ikan, ayam itik dan sayur-sayuran segar dalam keadaan yang baik. Sekarang beliau merupakan seorang peniaga yang sangat berjaya kerana beliau sangat prihatin terhadap keperluan, kepuasan, dan kebajikan penggunanya.

Dia mula berniaga menggunakan basikal. Setiap pagi Abdul Hassan pergi ke pasar borong dan mengambil masa yang lama untuk memilih sayur-sayuran yang berkualiti untuk jualan. Abdul Hassan sentiasa mencuci dan membersihkan sayur-sayurannya agar ia kelihatan baik. Ramai pengguna suka membeli daripadanya kerana sayur-sayurannya adalah yang terpilih, bersih, dan sangat berkualiti. Ramai daripada pelanggannya tidak mempunyai masa untuk ke pasar serta menghabiskan masa dalam memilih kualiti sayur yang baik. Bukan itu sahaja, malah ramai tidak mempunyai kemahiran dalam memilih seperti Abdul Hassan. Abdul Hassan melakukan semua ini semata-mata untuk pelanggannya.

Kedua, harga yang ditawarkan juga berpatutan. Harganya hampir sama dengan harga jualan di pasar ataupun pasar raya. Walaupun harganya tinggi, dia akan sentiasa memastikan harganya tidak lebih daripada 10 peratus. Pelanggan mula mempercayai kejujurannya. Abdul Hassan juga boleh dipercayai. Dia tetap menjual walaupun hari hujan. Tambahan pula dia turut mempunyai personaliti yang mesra. Abdul Hassan seorang yang baik hati, beradab dan menghormati pelanggannya serta tidak akan memarahi pelanggannya kerana secara semulajadi pelanggan tetap akan tawar-menawar dan berkarenah dengannya. Ini menyebabkan dia mempunyai pelanggan tetap.

Perniagaan Abdul Hassan tetap berkembang. Daripada basikal dia bertukar kepada motorsikal. Dari sayur-sayuran pula ditambahkan dengan ikan. Dengan barangan yang berkualiti, harga yang berpatutan, jujur dan sikap tolak ansurnya telah menyebabkan perniagaannya semakin maju. Dia menukar dari

motorsikal kepada sebuah van kecil dan sekarang memiliki van yang besar dengan kemudahan peti sejuk. Namun, sikapnya tetap tidak berubah. Dia tetap mementingkan kualiti. Dia sangat dipercayai dan jujur dengan urusan jualannya. Abdul Hassan juga mempunyai sikap yang baik, menghormati pelanggannya tidak kira tua atau yang muda, miskin atau kaya.

Pada suatu hari, seorang telah bertanyakan tentang rahsia kejayaannya. Abdul Hassan berkata bahawa falsafah sebagai seorang peniaga ialah mengurus makanan dan perniagaannya dalam keadaan yang paling bertanggungjawab. Dia turut berkata “Saya tidak mahu membeli, memasak dan makan makanan yang tidak baik. Saya tidak mahu membeli pada harga yang mahal. Jadi saya tidak menjual barang jualan saya dengan harga yang tinggi. Saya mendapat keuntungan yang adil. Saya ingin berurusan dengan berpegangan kepada prinsip boleh dipertanggungjawabkan, amanah dan jujur sebagai peniaga. Jadi saya perlu memastikan bahawa saya boleh dipercayai sepanjang masa dalam urusan jual beli. Itulah rahsia kejayaan perniagaan saya.”

### Soalan untuk perbincangan:

*Berdasarkan cerita di atas, bincangkan soalan berikut:*

1. Apakah kepentingan dalam perniagaan beretika?
2. Apakah ciri-ciri perniagaan beretika?
3. Apakah peranan dan tanggungjawab perniagaan beretika ?
4. Apakah sumbangan perniagaan beretika ke arah perlindungan pengguna dan pembangunan nasional?
5. Apakah elemen untuk kod etika amalan perniagaan?



## Lampiran 3 : Kajian Kes Label Indocafe



### Soalan:

1. Apakah kepentingan label ini dan bagaimana ia membantu individu memahami dan menggunakan barangan ini dengan selamat?
2. Analisis barangan tersebut dari aspek kekuatan, kelemahan dan beri pandangan untuk memperbaiki label tersebut?
3. Berdasarkan kajian kes, bincangkan peranan dan tanggungjawab pengeluar dalam penglabelan?
4. Bagaimana label ini membantu pengguna dan apa yang pengguna perlu lakukan bagi memastikan penglabelan yang baik di pasaran?

**RUJUKAN****10 Bibliografi Tentang Pendidikan Pengguna**

1. Consumer Education: A Resource Book.  
by Anwar Fazal and Bishan Singh: Malaysia, 1991, 115 p
2. Consumer Education: A Comprehensive Reader for Malaysian Secondary Schools.  
by Koh Tsu Koon and Loke Liok Ee: Malaysia. 1977, 97 p
3. Generating Power: A Guide to Consumer Organizing.  
by Wayne Ellwood: Malaysia, 1984, 51 p
4. Consumer Education Guidelines for Teachers: A Handbook of Consumer Education.  
Consumers' Association of Penang, Penang, 1972, 33 p
5. The State of the Consumer in the Asia Pacific Region.  
by Rash Behari and Anwar Fazal, 1991, 116 p
6. Malaysian Consumers and Development – Consumers' Association of Penang (CAP)  
by SM Mohamed Idris: Penang, 1986, 97 p
7. A Closer Look – A Consumer Education Handbook.  
Selangor Consumers' Association: Malaysia, 1983, 234 p
8. Consumers Lifelines – A Resource Book for Consumer Journalists.  
by Louise Crosby and Anwar Fazal: Malaysia, 1991, 204 p
9. Consumer Education – An Information Pack for Schools.  
by G.J. Hannibal and J.R. Hammond: Nottinghamshire County Council, 1983, 270 p
10. The Social Audit Consumer Handbook –  
A Guide to the Social Responsibilities of Business to the Consumer.  
by Charles Medawar: London, 1978, 154 p
11. Consumer Education in the States: A Bluperint for Action  
compiled by Patricia A Bonner, NICE, Ypsilanti, 1994
12. Behind Our Smiles: Pacific Island Womens's Consumer Education Resource Book,  
Wainuiomata, New Zealand: International Organisation Consumers Union - SPCPP, 1994
13. Nordic Plan of Action for Consumer Education in Schools  
1996-1999, 1995
14. Guide to Consumer Education by way of The Study Circle  
A, comp. ed. by Richard Lewis, Jarfalla; ABF Norra Stor Stockholm, 1998
15. Objectives and Contents of and the Working Methods in Consumer Education for Teacher  
Training, by Kaija Karpjoki, Copenhagen: Nordic Council of Ministers, 2000
16. Promoting Consumer Education in Schools,  
by Grada Hellman-Tuitert, Iceland, UK: Nordic Network for Consumer Educators  
and CI, 1999