

**UCAPAN**  
**YAB DATO' SERI ABDULLAH BIN HAJI AHMAD BADAWI**  
**SEMPENA MAJLIS PELANCARAN HARI DAN MINGGU PENGGUNA MALAYSIA**  
**TAHUN 2001**  
**DI DEWAN TUN DR. ISMAIL, PUSAT DUNIA DAGANGAN PUTRA**  
**26 JULAI 2001**

-----

Terlebih dahulu saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada jawatankuasa penganjur kerana sudi menjemput saya ke majlis ini dan seterusnya melancarkan Hari dan Minggu Pengguna Malaysia tahun 2001. Ini satu lagi bukti bahawa kerajaan komited menjaga kepentingan pengguna.

2. Saya difahamkan sambutan hari dan Minggu Pengguna Malaysia tahun ini disambut dalam bentuk dan kaedah yang berbeza berbanding tahun-tahun yang lalu. Sebelum ini sambutan Hari Hak-hak Pengguna Sedunia (World Consumer Rights Day) diterajui oleh Consumers International dan diadakan pada setiap 15 Mac setiap tahun. Tetapi mulai tahun 2001 ini kita menyambut Hari Pengguna lebih bersifat nasional selaras dengan aspirasi kerajaan dan hasrat rakyat. Kita mahu menjadikan sambutan Hari dan Minggu Pengguna Malaysia disambut mengikut cara kita sendiri, yang melambangkan kedudukan negara kita yang telah lama merdeka. Saya berharap pendekatan baru yang kita ambil ini akan dapat merapatkan lagi hubungan dan kerjasama di antara pengguna dan peniaga, peniaga dan organisasi awam dan swasta serta pertubuhan bukan kerajaan (NGO) dengan peniaga. Kerajaan juga akan terus mengadakan program untuk meningkatkan lagi kesedaran rakyat terhadap kepentingan peranan pengguna. Ini kerana pengguna merupakan nadi penggerak kepada pertumbuhan ekonomi dan sosial negara.

3. Ini amat jelas apabila perhatian kerajaan terhadap hal-hal kepenggunaan telah bermula lebih daripada tiga dekad yang lalu. Disamping menggalakkan dan memajukan amalan perdagangan yang sihat dan beretika, kerajaan akan terus berusaha untuk meningkatkan kesejahteraan hidup rakyat sentiasa terjamin dan terpelihara. Justeru itu, kerajaan telah melaksanakan langkah-langkah yang perlu dalam perancangan dan pelaksanaan semua program pembangunan negara agar ianya memberi manfaat kepada semua rakyat.

4. Salah satu bidang yang diberikan perhatian oleh kerajaan adalah aspek perlindungan pengguna. Pengguna mempunyai hak-hak yang harus dilindungi sama ada melalui peruntukan undang-undang mahupun melalui program-program pendidikan dan kesedaran pengguna. Sebagai contoh, kerajaan telah menguatkuasakan Akta Perlindungan Pengguna 1999 mulai 15 November 1999 untuk melindungi pengguna dari amalan-amalan perdagangan yang tidak beretika. Akta ini dikuatkuasakan bukan untuk menyusahkan sesiapaupun atau untuk menyekat perkembangan perdagangan di negara ini. Begitu juga penubuhan tribunal tuntutan pengguna di bawah seksyen 85 dibawah Akta ini yang bertujuan untuk mewujudkan satu lagi saluran bagi para pengguna membuat tuntutan gantirugi terhadap kerugian yang dialami semasa proses jual beli. Apa yang kerajaan lakukan ini adalah merupakan komitmen dan kebajikan kerajaan bagi menjaga kepentingan pengguna dari sebarang penipuan dan sebagainya.

5. Pada masa lalu, persatuan-persatuan pengguna memainkan peranan utama dalam memperjuangkan hak-hak pengguna. Tetapi sekarang ada lagi badan-badan lain seperti kesatuan sekerja, persatuan wanita, parti-parti politik yang turut juga membela nasib pengguna. Ini satu perkembangan yang baik dan sihat dan

seharusnya digalakkan. Saya sedar isu pengguna terlalu luas tetapi dalam memperjuangkan hak pengguna ia haruslah bertanggungjawab. Jika tindakan atau kempen yang keterlaluan atau tidak berasaskan kepada kajian yang mendalam boleh merugikan peniaga dengan mudah. Dalam hal ini bukan peniaga sahaja yang turut mengalami kerugian malah syarikat yang terbabit juga mungkin terpaksa tutup dan pekerja turut hilang pekerjaan. Segala kemungkinan yang saya sebutkan tadi boleh berlaku sekiranya dakwaan atau kempen yang dijalankan itu akhirnya didapati tidak berasas. Banyak peranan yang boleh dimainkan oleh persatuan atau badan-badan ini, antaranya, berperanan sebagai penasihat dan bukannya sebagai pendesak atau mempunyai agenda tersendiri.

6. Memang benarlah apabila persatuan pengguna berpengaruh, ia akan menarik minat banyak orang dan pihak. Mereka berminat bukan lagi untuk memperjuangkan kegiatan yang kena mengena dengan hal-hal pengguna. Mereka ini lebih berminat untuk menghasut rakyat, umpama supaya rakyat menghalang pembangunan yang kononnya akan merugikan mereka. Apabila kegiatan ini berlarutan maka rosaklah matlamat dan keberkesanan persatuan pengguna. Saya berharap para pemimpin persatuan pengguna tidak diperalatkan oleh mana-mana pihak untuk kepentingan mereka serta merosakan kerjasama yang sedia terjalin antara kerajaan dengan persatuan.

7. Keputusan kerajaan untuk berkerjasama dengan pertubuhan dan badan bukan pengguna tidak harus dianggap sebagai bersaing dengan persatuan-persatuan pengguna. Sebaliknya usaha ini perlu dilihat dalam konteks yang lebih luas lagi yang akan memberi lebih banyak manfaat dan kebaikan kepada semua pihak. Di sini saya ingin menyeru pemimpin-pemimpin persatuan pengguna supaya berkerjasama dengan pertubuhan- pertubuhan lain yang boleh memperjuangkan masalah dan hak pengguna. Kikislah sikap mementingkan diri sendiri. Samalah kita tingkatkan lagi kesedaran kepenggunaan di kalangan rakyat di negara ini.

8. Pada hari ini kita berada dalam suasana ekonomi dunia yang lebih kompetitif dan canggih. Kita menghadapi pelbagai cabaran, terutamanya cabaran teknologi maklumat. Cara berniaga juga telah berubah. Dari perniagaan tradisi `face to face' antara pembeli dan peniaga, kini perniagaan secara elektronik atau melalui internet kian berkembang. Perniagaan melalui e-dagang membatalkan peranan orang tengah dan membenarkan peniaga-peniaga menjual barangan dan produk mereka dengan harga yang lebih murah dan berpatutan. Kemunculan kaedah perniagaan baru berasaskan e-dagang membuka banyak peluang dan cabaran baru bukan sahaja kepada peniaga malah pembeli juga turut merasainya.

9. Bagi pembeli saya percaya mereka masih meragui urusan secara e-dagang terutamanya yang melibatkan aspek pembayaran, perkhidmatan selepas jualan dan juga mutu barang. Dalam hal ini para pengguna hendaklah berhati-hati dan sentiasa berwaspada agar mereka tidak mudah ditipu. Kerajaan akan sentiasa memantau perkara ini sama ada yang melibatkan pengguna mahupun kepentingan para peniaga demi menjamin kejayaan e- dagang. Yang penting ialah para pembeli hendaklah menambah ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan e- dagang supaya kita dapat membuat keputusan yang bijak dan tepat tanpa merugikan diri sendiri. Kepada para peniaga yang berurusan secara e-dagang, tingkatkan lagi khidmat dan berurusan dengan beretika demi untuk meningkatkan lagi kepercayaan orang ramai tentang urusan secara e-dagang ini. Berilah keutamaan kepada khidmat dan mutu barangan dan pastikan pengguna sentiasa dapat value for money setiap masa. Sebenarnya banyak kelebihan yang diperolehi oleh peniaga yang berniaga secara e-dagang kerana pasarannya dan persaingannya bersifat global dan tidak lagi

tertumpu pada pasaran tempatan.

10. Ada lagi perkara yang perlu diberi perhatian oleh persatuan pengguna dan badan-badan pengguna. Ini berkaitan dengan proses liberalisasi perdagangan di seluruh dunia termasuk di bawah kawasan perdagangan bebas Asean (AFTA). Di sini kita perlu berhati-hati supaya negara kita tidak menjadi destinasi lambakan barang-barang dari luar yang bermutu rendah, tidak sesuai digunakan oleh manusia atau membahayakan nyawa.

11. Kita sudahpun melihat bagaimana sesetengah negara membekal barangan seperti ini kepada negara-negara membangun. Kebanyakan barang-barang ini tidak bermutu, mudah rosak, tercemar dan berbahaya kepada manusia dan alam sekitar. Mereka sedar bahawa barang-barang seperti ini tidak lagi boleh di hantar ke negara-negara maju. Hanya mereka yang arif sahaja yang boleh mengenal pasti yang barang-barang ini berbahaya kepada pengguna. Justeru itu di sini saya ingin menyeru semua persatuan pengguna yang bertanggungjawab supaya sama-sama memantau perkara ini dan bertindak terhadapnya.

12. Pemilihan tema "Pengguna Bermaklumat Negara Bermanfaat" memang tepat dan sesuai dengan suasana dan cabaran yang sedang kita hadapi sekarang. Adalah penting bagi pengguna melengkapkan dan menambah ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan hak kepenggunaan, cara mengawal inflasi, berbelanja secara berhemah dan amalan menabung untuk masa depan.

13. Kuasa membeli atau purchasing power yang ada pada pengguna memberi mereka kuasa untuk menentukan amalan perbelanjaan mereka. Kerajaan berusaha untuk mengawal inflasi tetapi kejayaan mengawal inflasi banyak bergantung pada sikap pengguna. Jika pengguna bersikap boros dan membeli tanpa mengambilkira faktor harga, maka inflasi akan berlaku. Tetapi kita bernasib baik kerana kadar inflasi masih rendah dan terkawal. Oleh itu para pengguna perlu berhati-hati dalam berbelanja dan perlu bijak pula membuat pertimbangan antara berjimat cermat dan berbelanja bagi memastikan kedudukan ekonomi negara secara keseluruhan terus stabil.

14. Jika semua orang berpakat untuk tidak berbelanja, maka perniagaan akan merosot dan selanjutnya ekonomi kita pun tidak akan berkembang. Persatuan Pengguna dan badan-badan lain yang berkaitan perlu membantu pengguna dari segi pengetahuan dan maklumat tepat bagi membolehkan pengguna membuat pilihan yang terbaik.

15. Pengguna yang bermaklumat akan berupaya mewujudkan satu sistem "check and balance" bagi memerangi peniaga-peniaga yang rakus dan tidak beretika. Pengguna yang bermaklumat akan memastikan hak-hak mereka dilindungi. Pengguna yang boros dan berbelanja tanpa berfikir boleh menyebabkan pembaziran sumber ekonomi.

16. Adalah menjadi harapan saya bahawa Minggu Pengguna Malaysia 2001 ini akan meningkatkan lagi kesedaran dan kefahaman rakyat mengenai peranan yang boleh dimainkan oleh para pengguna.

17. Dengan ini saya dengan sukacitanya merasmikan Pelancaran Hari dan Minggu Pengguna Malaysia tahun 2001.

Terima kasih.