

UCAPAN
YAB DATO' SERI ABDULLAH BIN HAJI AHMAD BADAWI
SEMPENA MAJLIS PELANCARAN HARI PENGGUNA MALAYSIA TAHUN 2003
DI EXPO CENTRE HOTEL EDEN GARDEN, JOHOR BAHRU
26 JULAI 2003

Terlebih dahulu saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada Jawatankuasa Penganjur kerana sudi menjemput saya untuk melancarkan Sambutan Hari Pengguna Malaysia tahun 2003. Saya berharap Sambutan Hari Pengguna Malaysia pada tahun ini akan dapat meningkatkan lagi iltizam dan kesungguhan para pengguna untuk terus berganding bahu dengan peniaga-peniaga dan kerajaan bagi membantu usaha kerajaan dalam mempertingkatkan lagi pertumbuhan ekonomi negara.

2. Saya dimaklumkan Sambutan Hari Pengguna Malaysia pada tahun ini dengan tema Pengguna Berhemah, Peniaga Beretika; Asas Kemakmuran Negara, adalah yang pertama di adakan di luar Kuala Lumpur. Kita menyambut Hari Pengguna Malaysia pada tarikh 26 Julai setiap tahun iaitu tarikh sempena Akta Perlindungan Pengguna diluluskan di Parlimen pada tahun 1999 yang lebih bersifat nasional selaras dengan aspirasi kerajaan dan hasrat rakyat.

3. Sambutan Hari Pengguna Malaysia ini bukan sahaja dapat membawa kesedaran kepada pengguna dan peniaga tentang peranan dan tanggungjawab kedua-dua pihak itu, bahkan juga akan memberi peluang kepada Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna untuk memaklumkan kepada rakyat tentang peranan dan tanggungjawabnya.

4. Pada masa ekonomi negara berkembang maju dan baik, masyarakat mempunyai daya beli (purchasing power) yang kuat yang menyebabkan jumlah permintaan barang-barang dan perkhidmatan pengguna meningkat. Pada masa inilah peniaga-peniaga dan pembekal-pembekal haruslah berdisiplin, beretika dan tidak mengambil kesempatan untuk mengeksploitasikan pengguna dengan mengaut keuntungan yang berlebihan. Mereka haruslah memastikan bahawa barangan dan perkhidmatan yang dibekalkan adalah berkualiti dan pada harga yang berpatutan. Tindakan seumpama ini akan menyakinkan pelanggan dan dengan sendirinya akan dapat menjaga kepentingan pengguna.

5. Sebaliknya, pada masa dimana ekonomi negara mengalami kelembapan kerana perkara-perkara yang tidak dapat dielakkan, peniaga dan pembekal telah mengalami tekanan kerana aktiviti perniagaan yang berkurangan akibat kejatuhan eksport ke negara asing dan kekurangan ketibaan pelancong. Disini pengguna pula akan memainkan peranan mereka dengan menunjuk keyakinan untuk berbelanja dengan berhemah supaya dapat mendorong perniagaan untuk terus maju. Keyakinan pengguna untuk berbelanja pada masa ekonomi negara lembab akan dapat mengatasi kesan-kesan negatif yang di alami. Interdependence pengguna dan peniaga ini mewujudkan keperluan untuk saling bantu membantu di antara satu sama lain bagi menjamin kemakmuran negara.

6. Sungguhpun dasar pengguna negara yang telah dilancarkan secara rasmi pada tahun yang lepas telah menggariskan bahawa pengguna harus mengamalkan perlindungan sendiri (self protection) sementara peniaga/pembekal patut

mengamalkan kawal selia sendiri (self regulation), ianya tidak dapat dinafikan bahawa terdapat golongan pengguna yang masih memerlukan perlindungan dan juga terdapat golongan kecil peniaga/pembekal yang tidak bertanggungjawab dan tidak mengamalkan urusan dengan sempurna. Justeru itu, kerajaan telah menggubal dan menguatkuasakan undang-undang bagi melindungi kepentingan pengguna. Satu di antara undang-undang ini ialah akta perlindungan pengguna 1999. Di bawah akta ini telah diwujudkan Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia. Sebagai satu saluran alternatif selain daripada mahkamah di mana pengguna yang merasai tidak puas hati atau tertipu dan telah mengalami kerugian dari sesuatu pembelian barangan dan perkhidmatan dari pembekal boleh membuat tuntutan untuk mendapatkan ganti rugi atau pampasan daripada pembekal atau pengilang. Saya telah dimaklumkan sejak di tubuhkan bilangan kes yang di failkan dengan tribunal telah bertambah dari setahun ke setahun dan sejak tahun 2000 hingga 2002 sebanyak 4095 kes telah difailkan dan kesemuanya telah dapat diselesaikan. Bagi tahun 2003 sehingga 20 haribulan Jun, sebanyak 1812 tuntutan telah di failkan dan sejumlah 1383 kes telah di selesaikan.

7. Ini jelas menunjukkan bahawa perkhidmatan yang diberikan oleh tribunal ini adalah popular kerana ianya adalah satu saluran yang cepat bagi menyelesaikan masalah yang di hadapi oleh pengguna. Pada asalnya, kuasa tribunal ini untuk mendengar kes tuntutan yang mana nilainya adalah di hadkan pada RM 10,000. Walau bagaimanapun, menyedari terhadap keperluan pengguna yang mana banyak barangan dan perkhidmatan yang dibeli adalah melebihi RM 10,000, maka pada sesi parlimen yang lalu kerajaan telah meminda Akta Perlindungan Pengguna 1999 untuk meningkatkan had tuntutan yang boleh di failkan daripada RM 10,000.00 kepada RM 25,000. Ini akan membolehkan lebih ramai pengguna yang telah mengalami kerugian untuk menggunakan perkhidmatan tribunal ini.

8. Dalam era globalisasi ini, kegunaan Information Communication Technology (ICT) sangatlah penting, baik bagi pengguna mahupun peniaga. Ini adalah kerana terdapat banyak urusan di dunia moden ini dilaksanakan melalui teknologi elektronik terutamanya melalui internet. Perkembangan perniagaan melalui e-commerce akan memberi peluang keemasan kepada peniaga-peniaga di negara ini untuk memperkembangkan perniagaan mereka. Justeru itu, kerajaan akan memperkenalkan satu undang-undang yang di kenali sebagai akta transaksi elektronik (electronic transaction act) yang bertujuan untuk menyakinkan semua pihak termasuk pengguna dan peniaga untuk mengurusniaga menggunakan e-commerce. Akta Transaksi Elektronik (electronic transaction act) ini akan memberi pengiktirafan kepada transaksi melalui e-dagang sebagai kontrak yang sah di sisi undang-undang.

9. Dalam era globalisasi ini juga, peniaga-peniaga di negara kita hendaklah lebih efisien dan kompetitif supaya mereka dapat bersaing di dalam negara kita dan juga di peringkat antarabangsa. Demi memperkuatkan daya saing syarikat-syarikat perniagaan di negara ini, kerajaan akan memperkenalkan dasar dan undang-undang perdagangan adil, (fair trade practices policy and law). Dengan adanya dasar dan undang-undang sedemikian, maka syarikat-syarikat perniagaan tidak di benarkan mengambil bahagian dalam aktiviti-aktiviti yang boleh di anggap sebagai amalan perdagangan tidak adil (restrictive business practices), adalah di harap bahawa dasar dan undang-undang ini akan dapat memastikan bahawa sumber pengeluaran (factors of production) digunakan dengan secara efisien dan optimum didalam ekonomi negara kita. Pada masa yang sama, Undang- Undang Perdagangan adil ini juga akan saling melengkapi Akta Perlindungan Pengguna 1999. Undang-undang ini

akan menyekat peniaga-peniaga daripada menjalankan kegiatan- kegiatan kurang sihat seperti "price fixing", "tied - selling", "exclusive dealing", "cartel" dan sebagainya, yang umumnya membawa kesan negatif bagi pengguna.

10. Kerajaan dalam usahanya untuk membanteraskan kegiatan- kegiatan cetak rompak, telah mengambil tindakan yang tegas terhadap pengilang, pengeluar dan penjual CD, VCD, dan DVD cetak rompak. Kerajaan tidak akan teragak-agak dalam usaha ini dan akan terus bertindak sekeras-kerasnya sehingga masalah cetak rompak ini dapat diatasi.

11. Pengguna seharusnya bekerjasama dengan kerajaan untuk bersama-sama membanteras kegiatan-kegiatan sindiket penjenayah ini. Mereka tidak harus dan tidak patut membeli barangan cetak rompak terutamanya cd dan vcd ini dan sebaliknya hanya membeli cd dan vcd yang tulen sahaja. Apabila permintaan untuk cd dan vcd cetak rompak ini berkurangan melalui tindakan tegas penguatkuasaan yang berterusan, cetak rompak cd dan vcd akan dapat dihapuskan.

12. Satu masalah yang lebih ketara ialah pengeluaran dan penjualan vcd lucah. Kita seringkali menyatakan bahawa menonton vcd lucah ini akan membawa kepada banyak permasalahan rumah tangga dan gejala sosial. Hakikat yang majoriti masyarakat kita tertarik kepada vcd lucah. Ini adalah satu perkara yang sungguh menyedihkan. Pornography ini adalah racun bagi masyarakat. Saya menyeru supaya masyarakat di negara ini mengubah sikap agar menjadikan vcd lucah atau pronography ini sebagai benda yang dibenci. Saya berharap masyarakat pengguna akan bekerjasama dan membantu usaha kerajaan untuk membanteras penjualan vcd lucah.

13. Akhir kata sekali lagi saya merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada pihak penganjur kerana sudi menjemput saya untuk melancarkan Hari Pengguna Malaysia tahun 2003. Saya juga ingin mengucapkan tahniah dan terima kasih kepada Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna di atas tanggungjawabnya untuk menjayakan sambutan Hari Pengguna Malaysia dan juga kepada semua pihak yang turut sama-sama menjayakan sambutan ini. Dengan lafaz bismillah hirahmannirahhim, saya dengan sukacitanya merasmikan pelancaran Hari Pengguna Malaysia tahun 2003.

Sekian, terima kasih.