

## **SEMPENA HARI PENGGUNA SEDUNIA**

PUSAT DAGANGAN DUNIA PUTRA (PWTC), KUALA LUMPUR, 15 MAC 1992

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh dan selamat sejahtera.

Saya mengucapkan terima kasih kepada Yang Berhormat Dato Abu Hassan kerana menjemput saya ke majlis Hari Pengguna Sedunia ini dan seterusnya merasmikannya.

2. Semua rakyat Malaysia tanpa mengira kedudukan dalam masyarakat adalah pengguna yang menggunakan barangan atau perkhidmatan atau kurniaan alam semulajadi. Pengguna adalah asas segala kegiatan ekonomi. Justeru itu, Kerajaan telah menubuhkan Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal-Ehwal Pengguna. Kerajaan adalah committed dalam menjaga kepentingan pengguna. Sambutan Hari Pengguna Sedunia pada 15 Mac ini mencerminkan commitment ini.

3. Sebagai pengguna, kita mempunyai tanggungjawab terhadap kualiti hidup kita sendiri. Di samping itu semua pengguna juga terlibat dalam pembekalan khidmat dan barangan. Sepertimana kita mahu segala khidmat dan barangan yang kita guna hendaklah berkualiti, demikian juga apabila kita menjadi pembekal khidmat atau barangan, khidmat dan barangan kita hendaklah berkualiti. Kita tidak akan mempunyai kredibiliti jika kita hanya menekankan kualiti bagi diri kita, tetapi kita tidak menekankan kualiti bagi orang lain yang secara langsung atau tidak langsung menjadi pelanggan kita.

4. Jika kita sentiasa sedar bahawa setiap pengguna adalah juga pembekal dan kita mengutamakan standard yang tinggi, sama ada kita mengguna atau membekal, maka masalah khidmat atau barangan kurang bermutu tidak akan timbul. Yang menyebabkan timbulnya masalah mutu rendah ialah pengguna kerap lupa mengenai soal mutu apabila ia memberi khidmat atau membuat barangan yang akan diguna oleh orang lain.

5. Pengguna memang sudah lama merasa tidak puas hati dengan mutu barangan atau khidmat yang mereka dapati. Tetapi hanya dalam tiga dekad yang lepas sahaja baharulah pengguna menuntut keadilan secara tersusun dengan mengadakan persatuan-persatuan pengguna. Dengan berkembangnya gerakan pengguna, maka pembekal terpaksa menentukan pembekalan mereka menepati prestasi yang dijanjikan. Di samping itu mereka terpaksa meningkatkan standard bekalan mereka sepanjang masa. Dengan itu kualiti hidup turut meningkat.

6. Di zaman perdagangan bebas antarabangsa ini, satu perkara yang perlu diberi perhatian oleh pengguna tempatan ialah berkenaan dengan "dumping" barangan yang bermutu rendah dan barangan yang merbahaya di negara-negara membangun. Pendapat di kalangan pembekal di negara maju ialah pengguna di negara-negara miskin tidak "sophisticated" dan tidak mempunyai pilihan. Justeru itu, barangan yang tidak bermutu atau merbahaya, seperti jentera yang mudah rosak atau mencemar alam sekitar atau ubat-ubatan dan

racun serangga yang bahaya yang tidak lagi dibenar di negara maju, dihantar ke negara membangun. Hanya kesatuan pengguna yang bertanggungjawab sahaja yang boleh mengenalpasti barangan seperti ini dan bertindak terhadapnya.

7. Sementara persatuan pengguna boleh memainkan peranan yang penting bagi melindungi hak pengguna, persatuan juga harus bertanggungjawab pada setiap tindakan atau kempen yang diambil. Ini adalah oleh kerana persatuan boleh merugikan peniaga dengan mudah. Jika tindakan persatuan tidak diasaskan kepada kajian yang cermat, maka ramai peniaga yang tidak bersalah akan rugi. Umpamanya apabila satu persatuan pengguna mendakwa bahawa daging lembu yang dijual dicampur dengan daging binatang lain, bukan sahaja pengimport yang mengalami kerugian, tetapi penjual karipap di tepi jalan juga kerugian. Kerugian ini menjadi sia-sia apabila akhirnya didapati dakwaan terhadap daging lembu ini tidak berasas.

8. Oleh kerana persatuan pengguna berpengaruh maka ia menarik minat orang politik dan orang asing. Dengan ini berlakulah kegiatan yang tidak ada kena mengena dengan hal ehwal pengguna. Ada persatuan pengguna yang menghasut rakyat supaya menghalang pembangunan kononnya kerana akan mencemar alam sekitar. Ada persatuan yang sanggup menerima bantuan luar untuk memburukkan nama negara sendiri. Kegiatan yang seperti ini mencemar dan merosakan kredibiliti dan kekesan persatuan pengguna. Pemimpin yang memperalatkan persatuan untuk tujuan lain harus disingkir dari persatuan.

9. Sejak 1985, Bangsa-Bangsa Bersatu telah mengiktiraf bahawa pengguna perlu dilindungi. Dengan itu garis panduan telah diadakan bagi menentukan prinsip dan objektif asas perlindungan pengguna. Pada bulan Julai 1988 Majlis Ekonomi Sosial Bangsa-bangsa Bersatu atau United Nations Economic and Social Council (ECOSOC) telah menerima resolusi menggesa negara-negara menentukan dasar kepenggunaan dan menggubal undang-undang berkaitan dengan keselamatan dan perlindungan, kepentingan pertubuhan-pertubuhan pengguna, pendidikan pengguna dan pampasan serta kerjasama antara Kerajaan di peringkat antarabangsa untuk membanteras 'double standard' dan 'dumping' yang berlaku dalam dunia perniagaan.

10. Pada masa ini para pengguna sudah menyedari bahawa perlakuan atau tindak tanduk korporat boleh dipengaruhi melalui pola pembelian dan pemilihan bagi barangan yang dikeluarkan oleh pembekal-pembekal yang beretika dari sudut sosial dan persekitaran.

11. Pengguna juga telah bertambah sedar bahawa masalah mereka bukan sahaja terhad kepada pasaran tempatan, malahan ianya tidak dapat diatasi dengan hanya mengambil tindakan setempat. Penumpuan usaha di peringkat nasional dan antarabangsa adalah penting untuk memastikan supaya kesannya dapat memanfaatkan seluruh para pengguna.

12. Para pengguna sedar bahawa mereka perlu bertindak balas terhadap kaedah dan amalan pemasaran moden yang semakin kompleks dan mengelirukan. Mereka harus juga waspada terhadap pembangunan teknologi

yang membahayakan kehidupan dan ekologi, amalan-amalan etika korporat dan kesannya ke atas pengguna.

13. Dengan sofistikasi dan perkembangan pergerakan pengguna, para pengusaha perlu sentiasa berpegang kepada konsep harga yang adil dan memberi keutamaan kepada mutu dan standard untuk setiap barangan dan perkhidmatan yang mereka tawarkan. Ini adalah sealiran dengan konsep pemasaran moden di mana pengguna perlu dianggap sebagai "king". Konsep ini memang telah menjadi amalan pengeluaran barangan di Malaysia yang berorientasikan eksport.

14. Walau bagaimanapun, perkara ini belum lagi menjadi amalan bagi segelintir pengeluaran barangan dan perkhidmatan untuk pasaran tempatan. Ini ternyata dengan terdapatnya barang-barang yang bermutu rendah, barang-barang tiruan, perkhidmatan lepas jualan yang tidak memuaskan dan bermacam-macam lagi masalah yang membebankan atau menjejaskan kepentingan pengguna tempatan. Disinilah terletaknya peranan dan tanggungjawab persatuan pengguna.

15. Melalui nasihat dan tunjuk ajar persatuan pengguna, pengguna boleh memainkan peranan penting bagi memastikan barangan atau perkhidmatan yang dijual kepada mereka mempunyai mutu sepertimana yang dikehendaki. Pengguna boleh memilih barangan atau perkhidmatan yang baik dan sebaliknya boleh memulaukan barangan atau perkhidmatan yang tidak bermutu. Kecuaian pembekal boleh didedahkan melalui media massa dan Kerajaan boleh didesak supaya bertindak terhadap pembekal. Dengan cara ini pembekal terpaksa menaikkan mutu barangan atau khidmat mereka dan pengguna akan mendapat "value for money" setiap masa.

16. Satu lagi tanggungjawab pengguna yang amat penting ialah mengawal inflasi. Usaha-usaha Kerajaan mengawal inflasi tidak akan berjaya jika para pengguna bersikap boros dan sanggup membeli tanpa mengambilkira harga. Lebih buruk lagi ialah amalan membeli lebih daripada kemampuan, umpamanya melalui kredit mudah. Sebahagian daripada kenaikan pendapatan perlu ditabungkan. Jika pengguna berjimat-cermat dan selalu sedar akan kesan membeli-belah yang tidak terkawal terhadap inflasi, kenaikan harga tidak akan berlaku. Sebaliknya jika kerana mengejar barang tanpa menitik-beratkan harga, inflasi berlaku, tambahan pendapatan kerana kenaikan gaji atau keuntungan bertambah akan menjadi sia-sia kerana dengan duit yang lebih, tidak ada tambahan barangan atau khidmat yang akan diperolehi. Peningkatan pendapatan hanya bermakna jika dengannya bukan sahaja barangan dan khidmat yang lebih banyak dan lebih baik dapat dibeli tetapi tabung simpanan atau pelaburan juga bertambah.

17. Persatuan pengguna, di samping menekan peranan pembekal atau pengeluaran barangan, penting juga mengingatkan pengguna tentang tanggungjawab mereka terhadap diri sendiri. Justeru itu, persatuan-persatuan pengguna perlu membantu Kerajaan dalam usaha dan kempen untuk menstabilkan harga, mencegah kegiatan menyorok barang-barang perlu,

mengatasi masalah barang-barang tiruan, penipuan timbang sukat dan sebagainya selain daripada menyuarakan pandangan terhadap usaha-usaha yang dijalankan oleh Kerajaan untuk melindungi pengguna.

18. Pendekatan yang biasa digunakan oleh pejuang-pejuang konsumerisme pada masakini dan masa lalu ialah dengan menyalahkan sistem pasaran atau sistem ekonomi atau juga masyarakat pedagang kerana tidak beretika dan sentiasa mengambil kesempatan tanpa mengambil kira kebajikan para pengguna. Keadaan ini telah mula berubah secara beransur-ansur sealiran dengan perubahan budaya masyarakat dan juga pendekatan pasaran moden. Masyarakat peniaga telah mula menerima hakikat bahawa pengguna adalah faktor terpenting kepada ' survival' perniagaan mereka dalam jangkamasa panjang.

19. Adalah diharapkan Hari Pengguna Sedunia yang kita sambut ini akan meningkatkan lagi kefahaman dan kesedaran rakyat mengenai peranan penting yang dimainkan oleh para pengguna. Kerajaan sentiasa memberi perhatian berat terhadap kepentingan pengguna kerana pengguna merupakan nadi penggerak kepada pertumbuhan ekonomi dan sosial negara.

20. Dengan ini saya dengan sukacitanya merasmikan Majlis Pelancaran Hari Pengguna pada pagi ini.