**MAJLIS PELANCARAN HARI PENGGUNA SEDUNIA 1993**
DEWAN MUKTAMAR, PUSAT ISLAM, 4 Mei 1993

Saya mengucapkan terima kasih kepada pihak penganjur kerana telah menjemput saya ke Majlis Sambutan Hari Pengguna Se dunia istimewa ini dan

2. Kepentingan pengguna sudah menjadi perkara yang utama di terpaksa sajikan, tetapi an dan khidmat yang menepati pesanan atau dakwaan serta berkualiti tidak boleh diabaikan. Kepentingan pengguna menjadi begitu utama sehingga alam sekitar dan kualitinya tidak boleh dicemar barang sedikitpun, jika pihak yang terlibat ingin mengelak daripada kecaman pengguna.

3. Pada mulanya Gerakan Hijau atau Green Movement tidak di pandang serius. Tetapi sekarang peranan Gerakan ini dalam menentukan kualiti hidup sudah diiktiraf oleh seluruh dunia dan diambil berat.

4. Tetapi hakikat yang sering dilupai ialah pengguna dan pembekal adalah orang yang sama. Pengguna yang mengguna segala keperluan hidup adalah juga orang yang semasa bekerja menjadi pembekal, sama ada pembekal barangan atau khidmat. Dan kerapkali semasa menjadi pembekal, individu yang sama itu lupa dan tidak begitu mengutamakan unsur-unsur kualiti dan lain-lain yang dituntut olehnya semasa menjadi pengguna.

5. kedai, kerapkali barangan yang dibekal olehnya semasa ia menjalankan kerjanya. Kemudian apabila memerlukan khidmat orang lain atau membeli barangan ia bertukar menjadi seorang pengguna yang amat kritikal akan kualiti khidmat atau barangan yang dibelinya.

6. Jika kita semua bersikap dan berpegang kepada kriteria yang masalah pengguna sama sekali. Masalah adanya dua personaliti bagi Sementara sebagai pengguna, kita mahu layanan yang baik tetapi apabila kita melayan atau tidak memikir keperluan atau dilayan atau dibekalkan oleh kita, iaitu pengguna.

7. Hakikat ini perlu sentiasa berada dalam hati dan akal fikiran kita semua sepanjang masa, jika kita inginkan pengguna

8. Sebelum saya terus kan ucapan ini, ingin saya tekankan terutamanya kepada para pemberita bahawa hakikat inilah yang terpenting sekali. Perkara lain yang saya sebutkan dalam ucapan ini tidak begitu penting terutama kecaman terhadap pembekal atau peniaga atau pengeluar, sesuatu yang lebih diminati oleh anggota Kerajaan dan pengguna dan kesatuan kesatuan pengguna. Jika kita kepentingan pengguna semasa kita menjadi pengguna, tetapi kita lupa akan pengguna apabila kita

menjadi pembekal, maka amatlah sukar bagi pengguna mendapati kepentingan mereka diutamakan.

9. Walaupun kebanyakan negara mengalami kemerosotan ekonomi tetapi pertumbuhan ekonomi Malaysia telah berkembang pada kadar yang tidak berkurangan.

10. Pertumbuhan ekonomi ini telah memanfaatkan rakyat Malaysia, rata mengalami beberapa petunjuk peningkatan dalam taraf 1990. Misalnya, bilangan peti televisyen setiap 1,000 orang penduduk Malaysia telah bertambah daripada 22 buah pada tahun 1970 kepada 100 buah pada tahun 1990. Bagi kenderaan pula, bagi setiap 1,000 orang penduduk, adalah didapati bilangannya bertambah daripada 26 buah pada tahun 1970 kepada 96 buah pada tahun 1990. Sementara itu, bilangan telefon bagi setiap 1,000 orang penduduk telah bertambah daripada satu unit pada tahun 1970 kepada 10 unit pada tahun 1990. Diukur rumah, ianya telah meningkat daripada RM264 dalam tahun 1970 kepada RM1163 pada tahun membuktikan bahawa dengan itu taraf hidup

11. Namun begitu, kita juga harus ingat bahawa jika tidak kerana Tidak ada barangan dan penting bukan dibeli dengan sertai dengan daya turut meningkat. Tetapi inflasi, pendapatan yang bertambah hanya boleh membeli barangan yang sama sahaja, taraf hidup tidak meningkat sebenarnya. Dengan itu sia-sia sahajalah tambahan pendapatan.

12. Langkah melindungi pengguna adalah penting dalam menentukan pengguna akan mendapat pulangan setimpal dengan wang yang dibelanjakan. Adalah tidak berfaedah sekiranya negara terus maju sedangkan rakyat tidak mampu untuk menikmati hasil daripada kemajuan tersebut. Bagi memastikan perlindungan pengguna telah menggariskan beberapa dalam Rancangan Malaysia Keenam yang antara lain menghurai kan tentang perlunya sektor swasta dan sektor awam bekerja sama untuk mewujudkan masyarakat yang lebih sedar akan pentingnya bidang kepenggunaan ini.

13. Antara kepentingan pengguna yang boleh dipelihara oleh Kerajaan dan swasta bersama ialah pengawalan kos dan kualiti yang pengeluaran dan pengangkutan barang-barang, pengawalan harga , keselamatan, standard dan pemeliharaan alam sekitar. Pengeluar, pengedar dan peruncit mestilah sedar bahawa kawalan oleh Kerajaan adalah baik bukan sahaja bagi pengguna tetapi juga bagi pembekal. Adalah lebih selamat mendapat keuntungan yang sederhana tetapi  daripada mendapat keuntungan besar tetapi buat jangkamasa yang pendek sahaja. Sebenarnya keuntungan yang besar menyebabkan kos meningkat. Dan ini akan mengurangkan keuntungan, bahkan boleh merugikan jika pelanggan pula turut berkurangan.

14. Saya juga berbangga dengan usaha yang telah dijalankan oleh Pengguna yang bekerjasama dengan kerajaan-kerajaan negeri dengan menubuhkan dailog berterusan di kalangan semua pihak yang terlibat, termasuklah sektor swasta di peringkat negeri. Inisiatif seperti ini akan meningkatkan lagi kerjasama dan per sefahaman diperingkat Persekutuan, negeri dan daerah dalam bidang kepenggunaan ini. Selain daripada itu, Kerajaan bersedia untuk menerima cadangan-cadangan yang membina untuk menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi oleh pengguna dan pembekal.

15. Aspek kedua menyentuh peranan Kerajaan dan pihak swasta dalam menyelesaikan aduan pengguna. Pertambahan jenis barangan bilangan aduan oleh barangan dan perkhidmatan tertentu dan juga kerugian serta kecederaan yang dialami oleh pengguna. Pada ketika ini Kerajaan melalui pelbagai agensinya memainkan peranan undang. Walau bagaimanapun, pihak swasta haruslah sensitif terhadap pengguna dan kepentingan mereka. Sebenarnya pembekal yang sensitif dan segera melayan pengguna akan dapat menambah pelanggan dan keuntungan. Lebih daripada itu, jika melayan pengguna, peluang perniagaan dan bilangan pelanggan akan

16. Masalah-masalah pengguna akan dapat diselesaikan dengan mempunyai kaedah penyelesaian aduan dalaman atau 'self regulatory tertentu boleh diadakan dan dipertanggungjawabkan untuk maksud ini. Bagi syarikat-syarikat kecil ianya masih boleh diberi tekanan oleh berjaya membentuk sektor peranan sebagai warga korporat swasta bersama-sama dengan Kerajaan dalam memperjuangkan hak pengguna adalah selaras dengan dasar mewujudkan suasana Malaysia Incorporated atau Persyarikatan Malaysia yang matang dan penuh tanggungjawab. Sekali lagi ingin saya ingatkan bahawa individu sebagai pembekal barangan atau khidmat adalah orang yang sama yang menjadi pengguna. Apabila semua pembekal melayan pengguna, mereka sebenarnya melayan diri sendiri. Jika kita tidak suka menerima layanan yang buruk sebagai pengguna, kita perlu ingat atau penjual, kita tidak harus memberi layanan yang buruk yang kita sendiri tidak sukai.

17. Setiap syarikat yang mencatat kejayaan hendaklah memastikan Sektor swasta sebenarnya tidak perlu melakukan sesuatu yang tidak beretika untuk mencapai keuntungan. Percantuman falsafah korporat dengan kepentingan pengguna lebih menjamin keuntungan yang berkekalan.