

Majlis Perasmian Hari Pengguna Sedunia

Dewan Merdeka, PWTC, Kuala Lumpur 16 Mac 2001

Terlebih dahulu saya mengucapkan ribuan terima kasih kepada jawatankuasa penganjur kerana sudi menjemput saya untuk menyampaikan sepatah dua kata dan seterusnya merasmikan Hari Pengguna tahun 2001 anjuran FOMCA. Semoga dengan penganjuran Hari Pengguna Sedunia ini akan dapat menyemarakkan lagi semangat kepenggunaan di kalangan rakyat di negara ini.

2. Sebelum kita huraikan berkenaan hak pengguna, kita semua harus ingat bahawa tiap pengguna adalah juga penyumbang kepada pengeluaran barangan dan khidmat yang diguna oleh pengguna. Jika sebagai pengguna kita menuntut berbagai-bagai hak, semasa kita mengeluarkan barangan atau khidmat hendaklah kita sendiri bersungguh-sungguh berusaha menentukan hak pengguna dilayan. Kita tidak harus menuntut daripada orang lain apa yang kita sendiri tidak sanggup memberi.

3. Hari Pengguna Sedunia atau dikenali juga dengan Hari Hak-hak Pengguna Sedunia (World Consumer Rights Day) disambut pada 15 Mac setiap tahun. Sambutan ini bertujuan untuk menggalak dan meningkatkan kesedaran di kalangan orang ramai mengenai hak-hak dan tidak kurang pentingnya tanggungjawab pengguna di dalam sistem ekonomi negara. Lapan hak pengguna yang telah diterima secara universal adalah hak mendapat keperluan asas, hak mendapat keselamatan, hak mendapat maklumat, hak membuat pilihan, hak bersuara, hak mendapat gantirugi, hak mendapat pendidikan pengguna dan hak mendapat alam sekitar yang sihat dan selamat. Walaupun ramai pengguna sering mengutarakan hak-hak seperti yang dinyatakan di atas, namun sebahagian besar daripada mereka sering lupa atau lalai di dalam melaksanakan tanggungjawab sebagai pengguna. Sebagai contoh semua pengguna ingin mendapat persekitaran yang bersih, sihat dan selamat. Tetapi kita selalu mendengar atau membaca di akhbar-akhbar bahawa ramai daripada pengguna masih lagi tidak prihatin terhadap penjagaan alam sekitar dengan membuang sampah di merata-rata tempat. Adalah tidak wajar bagi para pengguna menuntut hak-hak mereka sedangkan pada masa yang sama mereka mengabaikan tanggungjawab bagi bersama-sama menjaga persekitaran yang sihat dan selamat. Oleh itu, para pengguna perlu memainkan peranan dan menerima tanggungjawab bersama dengan pihak Kerajaan dan persatuan-persatuan pengguna dan orang ramai di dalam meningkatkan kualiti hidup dan kesejahteraan pengguna.

4. Di Malaysia, perhatian Kerajaan terhadap hal-hal yang berkaitan dengan kepenggunaan telah bermula lebih dari dua dekad yang lalu. Di samping menggalak dan memajukan perdagangan yang sihat dan beretika, Kerajaan sentiasa

berusaha agar kesejahteraan hidup rakyat sentiasa terjamin dan terpelihara. Justeru itu, Kerajaan sentiasa mengambil langkah-langkah yang perlu dalam perancangan dan pelaksanaan semua program pembangunan negara agar ianya memberi manfaat yang setinggi-tingginya kepada semua rakyat.

5. Bagi mencapai matlamat ini 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. Penguatkuasaan Akta Perlindungan Pengguna 1999 yang bermula pada 15 November 1999 merupakan satu langkah positif dan berpandangan jauh oleh pihak Kerajaan bagi melindungi pengguna terutama daripada amalan-amalan perdagangan yang tidak beretika dengan menjadikan perilaku yang mengelirukan dan memperdayakan sebagai satu kesalahan jenayah. Akta Perlindungan Pengguna 1999 adalah bertujuan untuk menjaga kepentingan seluruh rakyat di negara ini dan bukannya bertujuan untuk menyulitkan mana-mana pihak, malah menjamin ketelusan dalam perniagaan demi kepentingan dan kesejahteraan pengguna dan juga peniaga. Akta ini juga tidak bermaksud menyekat perkembangan perdagangan di negara ini bahkan akan mewujudkan suasana perdagangan yang sihat dan berdaya saing berasaskan kepada amalan-amalan yang beretika.

6. Penubuhan tribunal tuntutan pengguna di bawah Seksyen 85 Bahagian 12 Akta Perlindungan Pengguna 1999 adalah bertujuan untuk mewujudkan satu lagi saluran bagi para pengguna membuat tuntutan gantirugi terhadap kerugian yang mereka alami semasa proses jual beli mahupun mendapatkan perkhidmatan daripada para peniaga. Saluran tuntutan melalui Tribunal Tuntutan Pengguna adalah murah, mudah dan cepat. Sebelum ini para pengguna yang ingin membuat tuntutan kerugian terpaksa membawa tuntutan mereka ke Mahkamah Sivil di mana ianya melibatkan proses yang rumit, kos yang tinggi dan masa yang panjang untuk diselesaikan.

7. Peranan Persatuan Pengguna dalam membantu pihak Kerajaan meningkatkan lagi kesedaran kepenggunaan di kalangan rakyat di negara ini adalah amat penting. Persatuan-persatuan pengguna seharusnya lebih aktif di dalam merangka dan melaksanakan program-program kepenggunaan dengan mengadakan ceramah, seminar, bengkel kepada ahli-ahli persatuan mahupun kepada golongan sasar yang dikenalpasti. Malangnya terdapat persatuan-persatuan pengguna yang tidak aktif di dalam melaksanakan peranan dan tanggungjawab mereka dan ada antara persatuan-persatuan pengguna yang mempunyai keahlian yang kecil. Akibatnya mereka tidak mampu untuk menganjurkan program dan aktiviti kepenggunaan dan sentiasa mengharapkan Kerajaan untuk melaksanakan tanggungjawab tersebut. Perkara seperti ini

tidak seharusnya berlaku dan persatuan-persatuan pengguna mestilah mempunyai rasa tanggungjawab untuk bersama-sama dengan Kerajaan mendidik para pengguna, memperlengkapkan pengguna dengan ilmu dan maklumat agar pengguna di Malaysia mempunyai kesedaran kepenggunaan yang tinggi dan mampu melaksanakan tanggungjawab sebagai pengguna dengan berkesan.

8. Saya ingin menyeru kepada semua pemimpin persatuan pengguna supaya lebih proaktif di dalam membantu Kerajaan mendidik pengguna terutama di era globalisasi dan sistem pasaran terbuka yang sedang berkembang dengan pesatnya. Persatuan-persatuan pengguna mempunyai tugas dan tanggungjawab memperjelaskan kepada orang ramai aspek-aspek positif dan negatif globalisasi, kesan globalisasi kepada negara, rakyat dan pengguna. Pengguna juga harus diperjelaskan sistem pasaran terbuka yang diamalkan oleh negara pada hari ini supaya pengguna dan orang ramai akan lebih faham dan tidak menyalahkan Kerajaan semata-mata apabila berlaku turun naik harga barangan di pasaran. Tuntutan supaya kualiti dan kecekapan dinaikkan tetapi harga dan bayaran diturunkan tidak mencerminkan perhitungan yang waras. Kesedaran bahawa kos segala-galanya sudah meningkat tetapi dituntut juga supaya harga dan bayaran tidak dinaikkan bahkan dikurangkan tentulah tidak munasabah. Sebelum tuntutan dibuat kajian yang mendalam tanpa melihat hanya kepentingan pengguna sahaja perlu dibuat. Sudah tentu sebelum pendirian dibuat oleh kesatuan pengguna berkenaan dengan sesuatu masalah, kajian perlu dibuat. Semua ini akan meningkatkan martabat persatuan-persatuan pengguna sebagai persatuan yang prihatin, cermat dan berwibawa dan dihormati oleh semua pihak. Persatuan-persatuan pengguna seharusnya bertindak sebagai pelengkap kepada usaha-usaha Kerajaan di dalam mendidik para pengguna. Oleh itu, hubungan yang baik dan mesra di antara persatuan-persatuan pengguna dengan agensi-agensi Kerajaan seharusnya dipertingkatkan lagi pada masa-masa yang akan datang demi kesejahteraan pengguna di negara ini. Sebagai sebuah persatuan yang mempunyai hubungan yang rapat dengan kumpulan sasar di peringkat akar umbi, maklumat yang disalurkan oleh persatuan pengguna boleh membantu pihak Kerajaan merancang dasar yang sesuai untuk negara ini keseluruhannya. Janganlah persatuan membenarkan diri didorong oleh kepentingan lain seperti kepentingan politik.

9. Perkembangan dan perubahan di dalam teknologi komputer dan maklumat telah, sedang dan akan berlaku dengan pesatnya. Cara urusan juga turut berubah selaras dengan perubahan teknologi komputer dan maklumat. Jika dahulu pengguna bertemu dengan peniaga untuk membeli barangan dan perkhidmatan, sekarang dengan adanya perubahan di dalam teknologi maklumat, pertemuan "face-to-face" di antara pembeli dengan peniaga tidak diperlukan lagi. Pada hari ini urusan boleh dilakukan dengan hanya menggunakan sebuah komputer di mana seorang

pembeli di Malaysia boleh membuat pembelian daripada sebuah syarikat yang bertempat di luar Malaysia tanpa surat-menyurat. Urusniaga secara e-dagang akan menjadi perkara biasa. Walaupun ramai pihak meragui urusniaga secara e-dagang terutama yang melibatkan aspek pembayaran dan perkhidmatan syarikat kepada pengguna, namun kita harus menerima hakikat urusniaga yang sedemikian akan menjadi begitu penting pada masa akan datang. Justeru itu, para pengguna haruslah berhati-hati dan berwaspada semasa berurusniaga secara e-dagang agar mereka tidak mudah ditipu. Pihak Kerajaan akan sentiasa memantau perkara ini sama ada yang melibatkan pengguna mahupun kepentingan para peniaga demi menjamin kejayaan di dalam e-dagang dan menjaga kepentingan semua pihak. Oleh itu, saya ingin menyeru para pengguna supaya menambah kemahiran berkaitan dengan e-dagang untuk membuat keputusan yang bijak dan tepat tanpa merugikan diri sendiri. Generasi pengguna yang celik komputer akan dapat memainkan peranan yang penting bersama-sama dengan Kerajaan untuk memantapkan ekonomi negara.

10. Pada hari ini negara-negara membangun berlumba-lumba menawarkan kadar upah dan faktor-faktor pengeluaran yang lebih murah untuk menarik pelabur. Negara-negara membangun juga turut membuka pasaran kerana kononnya ia akan meningkatkan lagi pertumbuhan ekonomi dan taraf hidup rakyat. Bahayanya ialah bank, badan korporat dan barangan asing akan menakluki sepenuhnya pasaran di negara-negara membangun. Negara-negara membangun akan menjadi "dumping ground" bagi barangan dari negara-negara maju dan besar kemungkinan barangan ini tidak bermutu dan setengah-setengahnya tidak sesuai digunakan oleh manusia. Oleh itu globalisasi yang dilaung-laungkan oleh negara maju mungkin merupakan retorik semata-mata. Kita telah lihat bagaimana penyangak matawang hampir berjaya melumpuhkan ekonomi kita. Kita tidak ingin lihat globalisasi pula menyebabkan ekonomi negara kita dikawal oleh negara lain dan pada akhirnya rakyat akan mengemis di negara sendiri bila segala-galanya dikuasai oleh syarikat asing. Oleh itu saya ingin menyeru kepada para pengguna supaya tidak membelakangkan barangan dan khidmat tempatan untuk menjaga kebebasan dan kedaulatan negara.

11. Saya juga ingin menyeru para pengguna di Malaysia supaya mengikis gaya dan budaya berbelanja secara mewah, tetapi sebaliknya merancang perbelanjaan mengikut kemampuan dan seterusnya mengelakkan pembaziran kerana sifat-sifat yang sedemikian boleh membawa kesan negatif kepada diri sendiri dan juga negara. Kepada para peniaga, yang juga pada masa yang sama adalah pengguna, amalkanlah etika perniagaan yang baik dan bertanggungjawab. Ingatlah jika sebagai pengguna peniaga ingin dapat layanan dan barangan yang baik, semasa menjadi peniaga kita hendaklah juga memberi layanan dan membekal barangan yang juga baik. Peniaga tidak akan rugi bahkan akan

mendapat penghargaan dan pengiktirafan oleh pasaran sebagai peniaga yang beretika dan boleh dipercayakan. Perniagaan tentu akan lebih laris.

12. Saya difahamkan sambutan Hari Pengguna Sedunia setiap tahun adalah berasaskan kepada anjuran Consumer International sebuah pertubuhan pengguna di peringkat antarabangsa. Saya percaya Malaysia sebagai sebuah negara yang berdaulat dan merdeka seharusnya mempunyai sambutan hari pengguna yang lebih bersifat nasional atau kebangsaan. Ini bertujuan untuk memberikan lebih fokus kepada isu-isu pengguna di peringkat Kebangsaan dan menjadikan sambutan lebih bermakna lagi. Saya juga difahamkan beberapa negara di dunia menyambut hari pengguna yang bersifat nasional atau Kebangsaan. Sambutan hari pengguna peringkat Kebangsaan akan menjadi lebih berfaedah jika sambutan ini dapat diadakan secara berterusan dalam jangka masa yang tertentu seperti satu minggu. Saya yakin banyak program dan aktiviti yang boleh diadakan semasa Minggu Pengguna peringkat Kebangsaan dengan penyertaan yang lebih menyeluruh dan meluas daripada pengguna sendiri, peniaga dan juga pengeluar. Oleh itu saya mencadangkan, selain daripada menyambut Hari Pengguna Sedunia, negara hendaklah mengadakan sambutan Hari Pengguna peringkat Kebangsaan dan diikuti dengan Minggu Pengguna Kebangsaan.

13. Akhir kata sekali lagi saya merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada pihak penganjur kerana kesudian menjemput saya pada hari ini. Saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah sama-sama menjayakan sambutan Hari Pengguna Sedunia 2001. Dengan ini, dengan lafaz Bismillahir rahmannir rahim, saya dengan sukacitanya merasmikan sambutan Hari Pengguna Sedunia Tahun 2001.