

# CERMAT

Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna

Bil. 22 Tahun 2

Oktober 1995

ISSN 0128-8431

## Pelancaran Semula Buku

# Kod Etika Amalan Perniagaan

Pada tahun 1982, Majlis Penasihat Pelindung Pengguna Kebangsaan telah menerbitkan Kod Etika Amalan Perniagaan Malaysia yang bertujuan untuk memberi garis panduan kepada golongan peniaga supaya mempraktik dan menjunjung etika-etika yang lebih sihat, jujur dan wajar demi kepentingan bersama pengguna dan peniaga. Etika yang diterbitkan mengandungi garis panduan am untuk memupuk dan menambah kod etika bagi perniagaan yang sudah mempunyai kod etika masing-masing. Bagi perniagaan yang masih belum ada (kod etika), etika yang diterbitkan boleh diamalkan ataupun dijadikan panduan bagi mereka berniaga dan seterusnya mewujudkan etika khusus untuk perniagaan masing-masing.

Kepesatan pembangunan dan pertumbuhan ekonomi serta perniagaan corak baru telah membuat beberapa isi kandungan kod etika berkenaan tidak lagi bersesuaian dan tidak dapat menampung keperluan semasa. Oleh hal yang demikian, Majlis Penasihat Pelindung Pengguna Kebangsaan telah mengambil keputusan untuk membuat pembaharuan dengan memasukkan beberapa ciri baru mengikut keperluan. Pelancaran buku Kod Etika Amalan Perniagaan ini adalah kod etika yang telah diperbaharui.

Kejayaan perniagaan biasanya dikaitkan dengan keupayaan mendapat keuntungan dari sesuatu kegiatan perniagaan. Tidak dapat dinafikan bahawa tujuan perniagaan adalah untuk mencari keuntungan sebagai ganjaran kepada mereka yang berniaga. Namun begitu, dalam etikata yang lebih luas, kejayaan perniagaan haruslah merangkumi usaha mewujudkan suatu entiti perniagaan yang menguntungkan serta berdaya maju dalam jangka masa panjang. Untuk mengekalkan sesuatu perniagaan dan terus mendapat sambutan orang ramai, maka perniagaan tersebut hendaklah memenuhi permintaan dan hasrat para pengguna supaya mereka sentiasa berpuashati dan terus memberi sokongan.

Bagi mencapai matlamat untuk mendapat sokongan pengguna, sesuatu perniagaan itu hendaklah mengambilkira peranan dan penilaian masyarakat terhadapnya. Oleh itu, peniaga perlulah peka terhadap tanggungjawab sosialnya.

Sebagai contoh, dari segi kualiti barangan, manfaatnya dan sambutan pengguna terhadap layanan yang mereka menerima.

Perkembangan aktiviti perniagaan yang teratur dan sihat adalah penting demi memupuk kestabilan dan kesejahteraan negara bagi tempoh jangka panjang. Ia bukan sahaja akan dapat mengurangkan masalah-masalah yang timbul akibat amalan-amalan perniagaan yang tidak sihat, tetapi juga akan mengurangkan masalah sektor perniagaan yang terpaksa menghadapi persaingan. Malah, ia juga akan dapat mengurangkan beban penguatkuasaan undang-undang dan memupuk suasana harmoni di pelbagai sektor ekonomi bagi mengekalkan pertumbuhan ekonomi negara pada paras yang tinggi.

Walaupun usaha-usaha menggalakkan masyarakat peniaga mengamalkan etika perniagaan yang sihat telah dilaksanakan oleh Kerajaan lebih satu dekad yang lalu, terdapat bukti-bukti yang menunjukkan bahawa masih ramai lagi peniaga yang mengamalkan amalan-amalan perniagaan yang kurang beretika. Malahan, menyalahi undang-undang dan



YB. Dato' Hj. Abu Hassan  
Hj. Omar

# Membentuk Pengguna Mithali

Pada hari ini, apabila kita berbincang tentang kepenggunaan, kita tidak lagi menghadkan diri kita pada apa yang boleh dimanfaatkan oleh kita sahaja. Kita sudah peka dengan kesan yang gelagat kita pada hari ini boleh membawa pada generasi akan datang. Ini yang dikatakan sebagai kesan 'inter-Temporal', iaitu kita berasa bertanggungjawab terhadap apa yang akan dihadapi oleh generasi akan datang, baik daripada tahap anak kita sehinggalah ke generasi yang kita sendiri mungkin tidak sempat untuk berjumpa.

Kita peka dengan kesan pemakanan yang tidak sihat dan berzat boleh bawa mudarat kepada bayi di dalam kandungan. Kita peka pada pencemaran alam yang boleh berlaku jika cara pembuatan dan pengilangan sesuatu barangan itu tidak mematuhi peraturan yang sah. Kita peka jika harga sesuatu barang atau perkhidmatan tidak diawasi sehingga boleh membawa pada kesusahan, terutama sekali kepada mereka yang berpendapatan rendah.

Kita tidak mahu menjadi model pengguna yang tidak peka pada perkara-perkara ini dan hanya mementingkan kepuasan diri sendiri sahaja. Pengguna seperti ini akan menguntungkan para usahawan yang semata-mata mahu mencari untung cepat tanpa menghiraukan tanggungjawab sosial. Mereka hanya mampu untuk menggagalkan dasar-dasar mulia Kerajaan yang bersifat jangka panjang tanpa menghiraukan persoalan etika.

Saya menyeru kepada semua lapisan masyarakat supaya sedar akan pentingnya kita bergerak ke arah pembentukan golongan pengguna yang mithali. Dalam konteks ini, setiap daripada kita adalah duta dan pencerminan pada

nilai, prinsip serta wawasan yang kita impikan. Jelaslah dengan pencapaian kita hari ini, kita diperhatikan dengan teliti oleh masyarakat antarabangsa dari segi kemampuan kita untuk membawa perubahan dalam pemikiran dan cara hidup yang lebih baik.

Kita mampu membawa pada perubahan yang baik. Berpecah, maka daya kawalan nafsu kita yang lemah boleh meruntuhkan idealisme yang ingin kita wujudkan dalam adunan unik kita untuk menonjolkan model negara maju yang seimbang dalam segala aspek pembangunannya.

Kita harus berwaspada agar tidak terpukau atau terpegun oleh taktik mencari keuntungan dengan cepat atau mudah, yang berlandaskan pembaziran dan penyalahgunaan sumber yang akan menjelmakan inflasi. Oleh itu, pengguna perlu mengamalkan tindakan yang beretika dan bertanggungjawab untuk memperolehi keberkatan dan keberkesanan.



YAB. Tan Sri Muhammad bin Hj. Muhammad Taib

*Petikan ucapan Menteri Besar Selangor, YAB. Tan Sri Muhammad bin Hj. Muhammad Taib di Pelancaran Hari Pengguna Sedunia Peringkat Negeri Selangor dan Perasmian Ekspo Pengguna pada 6 Oktober lalu.*

Penasihat

YB. Dato' Hj. Abu Hassan Hj. Omar  
Menteri Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna

## Sidang Redaksi

Ketua Pengarang  
Y.Bhg. Datuk Samsudin Osman

Penasihat Pengarang  
Encik Mohd Hamdan Adnan  
Dr. Sothi S. Rachagan  
Encik Bisan Singh Bahadur

Pengedar: FOMCA

Pengarang  
Encik Mohamed Iqbal Mohd Shafi  
Encik Zulkipli Abu Bakar

Penolong Pengarang  
Encik Lim Ming Lee  
Puan P. Jayanthi

Warta CERMAT merupakan projek usahasama Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna dan FOMCA dan diterbitkan secara bulanan. Sumbangan rencana, berita dan surat boleh dihantar kepada:

Ketua Pengarang  
Warta CERMAT  
Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna,  
Bahagian Hal Ehwal Pengguna,  
Tingkat 23, Menara Maybank,  
100, Jalan Tun Perak  
50050 Kuala Lumpur  
Tel: 03-2329955  
Fax: 03-2389558

# KUIZ PENGGUNA 1995

Pertandingan Akhir Kuiz Pengguna Sekolah-Sekolah Menengah telah diadakan pada 5 Oktober 1995 di Dewan Mukhtar, Pusat Islam, Kuala Lumpur. Timbalan Menteri Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna, Y.B Dato' S. Subramaniam telah merasmikan majlis tersebut serta menyampaikan hadiah kepada pemenang kuiz.

Pertandingan Kuiz Pengguna Sekolah Menengah tahun ini merupakan pertandingan kali keempat yang dianjurkan oleh Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna. Semua sekolah di seluruh negara yang mempunyai Kelab Pengguna layak menyertai kuiz ini.

Tujuan Pertandingan Kuiz Pengguna diadakan adalah untuk mendorong penuntut sekolah mendalami

ilmu kepenggunaan dan meningkatkan minat penuntut untuk menyertai Kelab Pengguna.

Pada tahun ini, Johan Kuiz Pengguna Sekolah-Sekolah ialah Sekolah Menengah Kebangsaan Marang, Terengganu.



*Johan Pertandingan Kuiz Pengguna Sekolah-Sekolah 1995, Pasukan Terengganu bergambar bersama YB. Dato' S. Subramaniam (tengah) dan Timbalan Ketua Setiausaha Kementerian, Tuan Hj. Alias bin Sulaiman (dua dari kiri).*

## Terengganu - Johan Kuiz Pengguna Sekolah-Sekolah

Negeri Terengganu Darul Iman telah berjaya menjadi Johan Kuiz Pengguna Sekolah-Sekolah Menengah Peringkat Kebangsaan 1995 dengan mengalahkan 14 buah pasukan lain.

Kemenangan ini telah menunjukkan prestasi yang baik bagi Terengganu dalam tempoh tiga tahun berturut-turut. Sebelum ini, Terengganu juga telah memperolehi hadiah ketiga pada tahun 1993 dan 1994.

Sekolah Menengah Kebangsaan Marang yang diwakili oleh Jaafar bin Othman, Nor Roziha binti Hassan, Mohd. Khairizul bin Abd. Rahman dan Nurmizan binti Zakaria telah berjaya menggondol Piala Pusingan Kuiz Pengguna Sekolah Menengah Peringkat Kebangsaan, Piala Replika, Wang Tunai RM1,000 untuk Kelab Pengguna Sekolah, buku bernilai RM200 untuk Kelab Pengguna Sekolah, RM1,000 untuk peserta dan sijil penyertaan.

Naib Johan ialah Negeri Melaka yang diwakili oleh Sekolah Menengah Sains Muzafar Shah, Air Keroh. Para peserta terdiri daripada Hazmyr bin Abd. Wahab, Akhmal Halimy bin Haron, Moriffin bin Mahpis dan Adni bin Md. Saad.

Hadiah yang mereka perolehi ialah wang tunai RM750 untuk Kelab Pengguna Sekolah, Piala Replika, buku-buku bernilai RM150 untuk Kelab Pengguna Sekolah, RM750 untuk peserta dan sijil penyertaan.

Tempat ketiga dimenangi oleh Negeri Perak Darul Ridzuan yang diwakili oleh Sekolah Menengah Methodist (ACS), Ipoh.

Pertandingan Kuiz Pengguna pada tahun ini telah mendapat sambutan yang sungguh menggalakkan daripada penuntut-penuntut sekolah. Mereka telah membanjiri Dewan Mukhtar, Pusat Islam untuk memberi sokongan kepada pasukan-pasukan yang bertanding.

# KOD ETIKA AMALAN PERNIAGAAN MALAYSIA

Kod Etika Amalan Perniagaan yang pertama telah digubal dan disediakan pada tahun 1982. Namun begitu, Majlis Penasihat Pelindung Pengguna Kebangsaan (MPPPK) pada sesi 1992/93 lalu telah mengemaskinikan Kod Etika tersebut. Berikut ialah peruntukan-peruntukan dalam Kod Etika Amalan Perniagaan yang baru:

## Mukadimah

Mengakui bahawa,

- i) hak-hak pengguna untuk menerima kemudahan asas, memilih, menyuarakan pendapat, mendapatkan maklumat, menerima gantirugi, mendapat pendidikan pengguna, menikmati keselamatan dan hidup dalam alam sekitar yang bersih, wajar dihargai, dihormati dan dilindungi oleh semua pihak;
- ii) hak peniaga untuk mendapat keuntungan tertakluk kepada tanggungjawab sosial, wajar diambilkira;
- iii) amalan perniagaan yang hanya mementingkan keuntungan berlebihan semata-mata tanpa menitikberatkan kepentingan pengguna, perlu dihindarkan;
- iv) kerjasama, persefahaman, penyelarasan dan sifat bertanggungjawab di kalangan enterprais, peniaga, pengguna, pertubuhan, pengguna dan kerajaan wajar dijalin dan dieratkan bagi faedah semua;

## Objektif

Kod Etika ini disediakan untuk mencapai objektif-objektif berikut:-

- i) Untuk mengadakan garis panduan bagi membolehkan sektor swasta menggubal, menerima pakai dan mengamalkan *standard* etika yang tinggi di kalangan mereka supaya kepentingan pengguna, pengeluar dan peniaga dapat dilindungi; dan
- ii) Untuk menyokong dan memperkukuhkan kod etika yang sedia wujud di beberapa sektor

perniagaan dan untuk menggalak penggubalan kod etika yang baru atau penerimaan kod etika yang sedia ada oleh sektor-sektor perniagaan yang masih belum mempunyai kod etika seumpamanya.

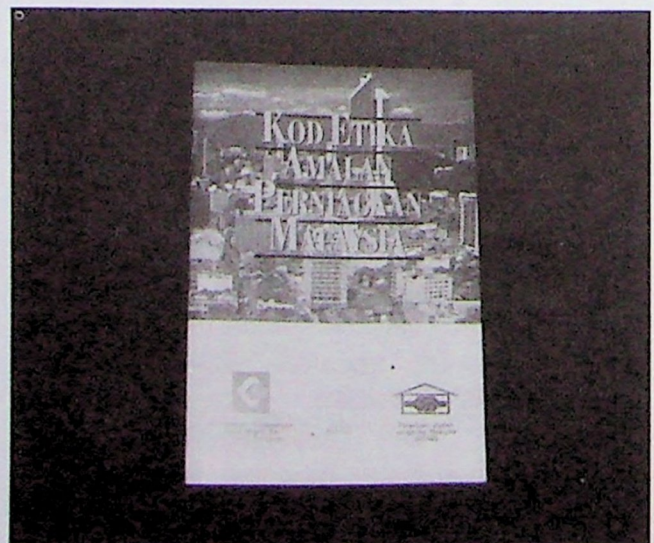
## Definisi

Untuk tujuan Kod Etika ini:

1. "Perniagaan" meliputi semua kegiatan seperti perkilangan, perkhidmatan, kewangan, pertanian dan jenis-jenis industri yang lain;
2. "Enterprais" bermakna firma, perkongsian, perbadanan, syarikat, persatuan, pihak-pihak perseorangan atau gabungan mana-mana yang ternyata di atas tanpa mengira cara pembentukannya atau pemiliknya, sama ada persendirian atau kerajaan, dan syarikat transnasionaal, termasuk cawangan, subsidiari, gabungannya atau entiti-entiti lain di bawah kawalannya secara langsung atau tidak langsung.
3. "Amalan Perniagaan" bermaksud apa-apa bentuk perlakuan atau tingkahlaku enterprais.

## Prinsip Asas

Prinsip-prinsip asas yang perlu diterimapakai oleh



Buku Kod Etika Amalan Perniagaan Malaysia.

peniaga adalah seperti berikut:

### *1 Terhadap Pekerja*

- i Kepentingan pekerja hendaklah diambil kira bersama dengan kepentingan korporat yang lain;
- ii Kadar upahan hendaklah mencerminkan produktiviti dan keefisienan serta berasaskan keadilan;
- iii Pekerja berhak menikmati taraf hidup yang munasabah dan terus meningkat selari dengan peningkatan dalam keuntungan syarikat;
- iv Peluang yang sama hendaklah diberi kepada semua pemohon dalam proses pemilihan pekerja;
- v Kemajuan kerjaya, jaminan pekerjaan dan faedah penamatan kerja dan persaraan hendaklah disediakan untuk pekerja tanpa ada diskriminasi;
- vi Pekerja sebaliknya hendaklah bertanggungjawab, membantu organisasi dan bangga dengan barangan atau perkhidmatan yang dihasilkan oleh organisasi mereka;
- vii Khidmat awam dan kemasyarakatan oleh pekerja hendaklah digalakkan dan dibenarkan;
- viii Persekitaran pekerjaan yang selamat dan sihat hendaklah disediakan;
- ix Penyertaan pekerja dalam proses membuat keputusan hendaklah dibenarkan dan digalakkan;
- x Menjamin hak pekerja untuk melaksanakan amalan yang dituntut oleh Agama mereka;
- xi Menyediakan kemudahan tempat dan masa beribadat untuk pekerja-pekerja Islam;
- xii Hendaklah sentiasa menghormati pegangan, amalan dan kepercayaan sesuatu pihak supaya keharmonian masyarakat sentiasa terkawal.

### *2 Terhadap Pelanggan*

- i Hanya barangan dan perkhidmatan yang berkualiti sahaja dijual atau dikeluarkan;
- ii Barangan yang membahayakan kesihatan, tidak selamat, tiruan atau yang melanggar undang-undang tidak dijual;
- iii Barangan dan perkhidmatan sentiasa diperbaiki melalui penyelidikan dan pembangunan.

### *3 Terhadap Pemasaran*

- i Barangan dan perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan hendaklah atas harga yang berpatutan dan adil serta dihantARSERAH mengikut kualiti, kuantiti serta menepati masa yang dipersetujui;
- ii Tindakan menyorok, mencari keuntungan yang berlebihan atau penarikan daripada pasaran barangan dan perkhidmatan dihapuskan;
- iii Ketepatan timbangan dan ukuran barangan perlu dipastikan;
- iv Pengiklanan dan media massa dan lain-lain

bentuk promosi serta maklumat pembungkusan dan pelabelan hendaklah benar dan jelas serta mengambilkira nilai dan c.ika murni;

- v Khidmat lepas jualan dan penyelesaian aduan diberi penekanan yang sewajarnya.

### *4 Terhadap Pembekal Barangan/Perkhidmatan*

- i Terma-terma dan semua syarat-syarat kontrak hendaklah dinyatakan dengan jelas dan dipatuhi;
- ii Mengamal tindakan yang beretika untuk mengelakkan penyalahgunaan kuasa kewangan dan kuasa pasaran.

### *5 Terhadap Perkhidmatan Profesional*

- i Terma-terma dan semua syarat-syarat perkhidmatan berkenaan hendaklah dinyatakan dengan jelas dan dipatuhi;
- ii Kod amalan bagi setiap profesion hendaklah diikuti dengan teliti.

### *6 Terhadap Pemegang Saham dan Pemberi-Pemberi wang (financier)*

- i Jaminan terhadap pelaburan dan pulangan modal yang mencukupi hendaklah dipastikan;
- ii Pemegang saham dan pemberi pinjaman (*financier*) hendaklah diberi maklumat secukupnya mengenai aktiviti syarikat/perniagaan.

### *7 Terhadap Masyarakat Umum*

- i Kepentingan masyarakat umum hendaklah diutamakan dan diberi pertimbangan dalam semua keputusan;
- ii Sumber-sumber negara hendaklah digunakan bagi kepentingan masyarakat keseluruhan;
- iii Kesan terhadap alam sekitar dan kesan sosial daripada aktiviti ekonomi hendaklah sentiasa diambil kira dengan penekanan khusus diberi kepada pembaharuan sumber yang ada dan meminimalkan pembaziran;
- iv Sedia membantu mana-mana pihak yang memerlukan bantuan dan sokongan;
- v Sentiasa menjaga imej dan nama baik negara di dalam semua transaksi perniagaan.

### *8 Am*

Semua pihak yang terlibat (orang tempatan dan juga orang asing) sama ada mereka adalah pengeluar, peniaga atau pembeli hendaklah berpandukan kepada prinsip-prinsip asas keadilan, kesaksamaan dan kejujuran dalam semua transaksi bagi membolehkan sistem pasaran meningkatkan penyertaan semua pihak untuk faedah bersama.

# Kem Kepemimpinan Pengguna

Persatuan Pengguna Negeri Selangor dan Wilayah Persekutuan (PPSWP) telah menganjurkan Kem Kepemimpinan Pengguna ke-II untuk Sekolah Menengah Negeri Selangor dan Wilayah Persekutuan dari 29 September 1995 hingga 1 Oktober 1995 di Morib, Selangor.

Seramai 28 peserta dari Sekolah Menengah yang terletak dalam daerah Kuala Langat, Sepang, dan Klang telah dipilih untuk mengambil bahagian. Peserta adalah terdiri daripada Ahli Jawatankuasa Kelab Pengguna.

Kem ini diadakan bertujuan untuk mengembangkan pendidikan pengguna ke Sekolah Menengah dan mempertingkatkan kualiti Kelab Pengguna melalui kepemimpinan yang dinamis. Ia juga merupakan satu forum untuk membincangkan tentang prestasi Kelab Pengguna di sekolah masing-masing.

Kem Kepemimpinan Pengguna yang pertama telah diadakan pada bulan September

1994 di Institut Penyelidikan Perhutanan Malaysia (FRIM) Kuala Lumpur.

Sempena dengan kem ini, PPSWP telah menerbitkan buku bertajuk "Kelab Pengguna: Pelan Tindakan Tahunan". Buku ini boleh didapati daripada Bahagian Sekolah, Kementerian Pendidikan ataupun PPSWP. Sekiranya ada sekolah yang ingin menganjurkan kem seumpama ini, mereka boleh menghubungi PPSWP di nombor telefon 03-282-2575.



Para peserta Kem Kepemimpinan bergambar kenangan.

# Ekspedisi Menyusur Sungai Terengganu

Pada 5 Ogos yang lalu, Kelab Pengguna Sekolah Ibrahim Fikri, Kuala Terengganu telah mengadakan aktiviti menyusur Sungai Terengganu dengan Bot Penampang. Ekspedisi ini disertai oleh 26 orang ahli dan Encik Mohamed Kamal b. Hashim selaku Guru Penasihat kelab serta Penolong Kanan Hal Ehwal Pelajar, iaitu Puan Hasiah bt. Wan Ali.

Objektif ekspedisi ialah untuk melihat secara dekat keadaan persekitaran Sungai Terengganu di samping memberi pengalaman kepada ahli-ahli menaiki Bot Penampang serta memberi kesedaran tentang pencemaran sungai yang berlaku.

Keadaan persekitaran tebing sungai masih mengekalkan ciri-ciri semulajadinya. Namun demikian, terdapat beberapa tempat di sepanjang sungai tersebut yang airnya agak cetek. Keadaan air yang cetek ini diatasi melalui kerja-kerja

mendalamkan dasar sungai dengan menggunakan Mesin Penyedut Pasir.

Di samping itu, terdapat juga kegiatan penternakan ikan dalam sangkar yang diusahakan beberapa penduduk yang tinggal di sepanjang sungai ini.

Ekspedisi ini benar-benar memberi kesedaran betapa perlunya persekitaran yang sihat di samping menikmati suasana kehijauan di sepanjang sungai ini.

Persatuan-persatuan dan Kelab-kelab Pengguna di seluruh negara dipelawa menyumbang mengenai sebarang kegiatan masing-masing dalam bentuk artikel dan gambar untuk dimuatkan dalam ruangan ini. Semua sumbangan hendaklah dialamatkan kepada: Ketua Pengarang CERMAT, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna, Tingkat 23, Menara Maybank, 50050 K. Lumpur.

# Bagaimana Aduan Boleh Dibuat

Aduan pengguna adalah usaha pengaduan atau tuntutan pengguna kepada penjual yang terbabit atau pihak tertentu berhubung sesuatu perkara. Justeru pelbagai cara boleh digunakan oleh pengguna dalam mengemukakan aduan-aduan mereka. Berikut ialah beberapa cara yang boleh digunakan untuk membuat aduan:

\* Berjumpa dengan pihak yang berkenaan untuk mendapatkan penyelesaian secara peribadi. Ia adalah salah satu cara untuk mendapatkan penjelasan, ganti rugi atau pampasan.



Aduan: Pelbagai cara boleh digunakan.

## Jimatkan Air

Jika kita ingin mencapai Inflasi Sifar, kita perlu berwaspada terhadap segala perbelanjaan kita. Kita bukan sahaja harus berhati-hati sebelum membuat pembelian, tetapi juga kita perlu menjimatkan penggunaan kemudahan-kemudahan asas seperti air, elektrik, telefon dan seumpamanya. Berikut ialah panduan ringkas penjimatan dalam penggunaan air:

\* Jangan gunakan mesin pembasuh jika kain basuhan sedikit sahaja.

\* Cuba kesan jika kebocoran paip yang tersembunyi dengan menyemak bil air anda.

\* Sekiranya ada kebocoran pada paip air, baiki dengan segera.

\* Mandi dengan cepat dan tutup paip air semasa memberus gigi.

\* Semasa mandi, cuba gunakan 'shower'

\* Melalui telefon. Pengguna juga boleh menelefon pihak yang terbabit untuk mendapatkan penyelesaian. Lazimnya, pengguna kemudian akan diminta untuk menghadirkan diri ke kedai atau kilang berkenaan dengan membawa dokumen-dokumen yang berkaitan.

\* Aduan bertulis. Ini merujuk kepada surat aduan yang dihantar secara berdaftar yang mengandungi butir-butir yang berkaitan. Sebaik-baiknya, salinan surat tersebut juga dihantar kepada semua pihak lain yang berkenaan seperti agensi-agensi Kerajaan dan Persatuan Pengguna yang berhampiran atau pihak media.

Jika semua cara di atas tadi tidak mendatangkan kesan, maka pengguna boleh mengumpulkan semua mereka yang terlibat dengan masalah yang sama kepada pihak berkuasa untuk mendapatkan kerjasama pengguna lain agar memulaukan syarikat berkenaan atau mengemukakan petisyen terhadap pihak yang terlibat.

Dalam pada itu, segala maklumat dan bukti perlu dikumpuli dan dicatatkan bagi memudahkan urusan aduan berkenaan dibuat dengan lebih berkesan.

berbanding 'cebuk'. Jika anda lebih selesa menggunakan 'cebuk', gunakanlah 'cebuk' yang lebih kecil.

\* Sekiranya anda mempunyai perigi, gunakan air perigi untuk menyiram pokok, membasuh pakaian dan sebagainya. Selamat mencuba.



Jimatkan air, jangan membazir.

melanggar peraturan-peraturan yang telah ditetapkan.

Dalam bulan Oktober 1990 sehingga akhir bulan September 1995 sebanyak 36,824 kes telah dikenal pasti dan sejumlah RM41,229,641.57 nilai barang-barang telah disita. Begitu juga dengan aduan-aduan dan rungutan-rungutan mengenai kenaikan harga barangan dan bayaran perkhidmatan yang sengaja dinaikkan tanpa asas yang kukuh dan munasabah. Walaupun perundingan demi perundingan telah diadakan bagi mengatasi masalah ini, tetapi ia terus juga berlaku. Perkara ini dibangkitkan dengan harapan usaha yang padu dapat diambil untuk mengubah sikap masyarakat peniaga supaya lebih beretika dan komited.

Tindak-tanduk dan urusan operasi perniagaan yang dilakukan secara beretika akan berupaya mempengaruhi paras harga barangan dan

perkhidmatan di pasaran. Faktor kecekapan pengurusan dan margin keuntungan yang ditetapkan turut sama mempengaruhi harga. Ia bukan sahaja akan menjamin reputasi syarikat, tetapi juga menjamin daya saing dalam jangka masa yang panjang. Justeru itu, saya berharap para pengusaha dan peniaga akan sama-sama komited dan berusaha sedaya upaya untuk membantu Kerajaan mempertahankan pertumbuhan ekonomi yang berterusan dalam konteks inflasi yang serendah mungkin ataupun inflasi sifar (*zero inflation*).

*Petikan ucapan  
YB. Dato' Hj. Abu Hassan Hj. Omar di  
Majlis Pelancaran Buku Kod Etika Amalan  
Perniagaan Malaysia dan Seminar Pendidikan  
Peniaga Peringkat Negeri Selangor  
pada 7 Oktober 1995.*

**Disenaraikan nombor telefon Bahagian-bahagian dan Pejabat-pejabat Cawangan Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna. Pejabat-pejabat Penguatkuasa di ibu negeri merupakan urusetia Majlis Hal Ehwal Pengguna Negeri (MHEPN). Sekiranya anda memerlukan maklumat atau nasihat, sila hubungi Pejabat Cawangan berhampiran di kawasan anda.**

**Bahagian Penguatkuasa:**

Bilik Gerakan K. Lumpur 03-4436888/03-4437888  
Wilayah Persekutuan K. Lumpur 03-4423555  
Kuala Lumpur (Ibu Pejabat) 03-4433366

**Perlis**

Kangar: 04-9761478

**Kedah**

Alor Star: 04-7339062

Sg. Petani: 04-4213400

Langkawi: 049660420

**Pulau Pinang**

P.Pinang: 04-2616168

Seberang Prai: 04-317500

**Perak**

Ipoh: 05-2555001

Taiping: 05-8075044

Teluk Intan: 05-6227967

**Selangor**

Shah Alam: 03-5595544

Kajang: 03-8367444

K.Kubu Baru: 03-8042495

**Wilayah Persekutuan**

K.Lumpur: 03-4423555

Labuan: 089-417669

**N. Sembilan**

Seremban: 06-730911

**Melaka**

Melaka: 06-2820422

**Johor**

Johor Bahru: 07-2234699

Kluang: 07-736877

Muar: 06-9522709

Mersing: 07-7994211

**Pahang**

Kuantan: 09-523451

Temerloh: 09-2961688

Raub: 09-3551670

**Terengganu**

K. Terengganu: 09-6221234

Kemaman: 09-8591919

**Kelantan**

Kota Bharu: 09-7481117

Kuala Krai: 09-9666368

**Sabah**

K.Kinabalu: 088-235702

Sandakan: 089-668291

Tawau: 09-776690

**Sarawak**

Kuching: 082-245202

Sibu: 084-331931

Miri: 085-412862

Bintulu: 086-332176

**Pejabat-Pejabat Pendaftaran Perniagaan**

K. Lumpur (Ibu Pejabat) 03-4433366

Alor Setar 04-7318277

Butterworth 04-3327793

Kota Bharu 09-7484599

Kuantan 09-553600

K. Terengganu 09-6237170

Johor Bharu 09-2244710

Melaka 06-2821822

**Bahagian Harta Intelek**

K. Lumpur (Ibu Pejabat) 03-2329955

Kota Kinabalu 088-233571

Kuching 089-428499

**Bhg. Hal Ehwal Pengguna** 03-2329955

**Bhg. Perdagangan Dalam Negeri** 03-2329955

**Pejabat-Pejabat Pendaftaran Syarikat**

K. Lumpur (Ibu Pejabat) 03-4433366

Alor Setar 04-7330111

P. Pinang 04-3332081

Ipoh 05-2416900

Kuantan 09-553866

Kota Bharu 09-7482860

Kota Kinabalu 088-233346

Kuching 082-428499

Labuan 089-414100

