

# Lalai laksana tanggungjawab

Pengguna sering jadi mangsa kepada peniaga tidak bertanggungjawab dan tidak beretika.

AZIE YAHAYA

KUALA LUMPUR

Tidak ramai pengguna sedar dan tahu yang mereka mempunyai hak dalam isu kepenggunaan.

Ketua Setiausaha Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna (KPDNHEP), Datuk Muez Abdul Aziz berkata, senario itu menyebabkan mereka mudah menjadi mangsa kepada peniaga yang tidak bertanggungjawab dan tidak beretika.

"Tiada tanda harga pada barangan yang dijual, label barang tidak lengkap selain penipuan pada sukatan dan timbangan adalah antara insiden yang selalu dihadapi pengguna.

"Dalam hal ini kebanyakan pengguna sendiri kurang peka terhadap hak-hak mereka yang diberikan undang-undang untuk melindungi mereka sebelum dan setelah membeli dan menerima barangan atau perkhidmatan di pasaran.



Terdapat pelbagai perlindungan yang diberikan kepada pengguna seperti undang-undang yang mengawal selia dan melindungi hak pengguna.

Menurutnya, pengguna juga berhak mendapatkan pendidikan kepenggunaan supaya menjadi pengguna bijak dan bermaklumat.

"Tanggungjawab ini dilaksanakan oleh pihak berkuasa, pertubuhan-pertubuhan pengguna dan pengeluar barang-barang dan perkhidmatan atau para penjual yang menjadi agen mereka," katanya.

## Undang-undang lindungi pengguna

Muez berkata, beberapa undang-undang atau akta diperkenalkan KPDNHEP bagi melindungi pengguna daripada amalan perniagaan tidak beretika.

"Terdapat pelbagai perlindungan yang diberikan kepada pengguna seperti undang-undang yang mengawal selia dan melindungi hak pengguna.

"Antara undang-undang tersebut ialah Akta Perlindungan Pengguna 1999 (Akta 599), Akta Perihal Dagangan, Akta Kawalan Harga dan Anti Pencatutan, Akta Sewa Beli, Akta Kontrak dan sebagainya," katanya.

Selain itu katanya, pengguna juga boleh mengemukakan aduan kepada pihak berkuasa melalui Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM) iaitu alternatif kepada mahkamah sivil, untuk pengguna memfailkan tuntutan tebus rugi terhadap pembelian barangan dan perkhidmatan yang tidak menepati apa yang diiklankan. Harganya dengan RM5 yang dibayar ketika memfailkan aduan di TPM, pihak kementerian akan mengambil tindakan untuk melaksanakan siasatan dan memanggil kedua-dua pengguna dan peniaga berkenaan diadili di 'mahkamah' TPM.

Dalam pada itu, beliau berkata, Akta Kawalan Harga dan Antipencatutan 2011 turut diperkenalkan bagi mengawal pengambilan keuntungan secara tidak munasabah oleh peniaga.

"Selain itu, KPDNHEP turut melaksanakan Skim Harga Maksimum Musim Perayaan (SHMMP) pada musim perayaan utama serta menguatkuasakan Perintah Kawalan Harga (Penandaan Harga oleh Penjual Runcit) 1993 bagi mewajibkan peniaga meletakkan tanda harga atau senarai harga ke atas barangan yang dijual.

"Pada masa sama, Skwad Tindakan Aduan dan Resolusi (STAR) juga diwujudkan untuk menyelesaikan aduan rakyat dengan cepat dan pantas. Pegawai Pemantau Harga Kementerian turut menjalankan pemantauan harga barangan keperluan asas di seluruh negara di bawah Program Pemantauan Harga.

"Kerjasama antara pengguna sebagai ejen penyalaran dan sebaran maklumat kepenggunaan, terutama mengenai isu harga barangan contohnya inisiatif Rakan KPDNHEP turut dipertingkatkan," katanya.

## Media sosial platform tingkat kesedaran

Mengulas mengenai kesan media sosial dalam isu berkenaan, Muez berkata, platform seperti Facebook, Twitter dan Instagram turut menyumbang kepada peningkatan kesedaran

umum terhadap hak-hak pengguna.

"Kementerian turut mempromosikan medium interaktif bagi memudahkan rakyat membuat perbandingan harga melalui aplikasi pintar *Price Catcher* dan *Ez Adu* bagi mengemukakan aduan.

"Bagi pengguna pula, KPDNHEP telah melancarkan sistem aduan melalui WhatsApp untuk memudahkan pengguna membuat aduan dengan mudah dan cepat.

"Selain itu, KPDNHEP juga membuka reruai pameran dan kaunter penerangan sewaktu penganjuran pelbagai program anjuran kementerian dan agensi di peringkat pusat dan negeri selain melalui media elektronik, cetak dan sosial," katanya.

### Jenis Tuntutan Yang Boleh Difaikan Di TTPM?

Pengguna boleh memfaikan tuntutan di TTPM untuk menuntut ganti rugi bagi kerugian yang ditanggung berhubung barangan atau perkhidmatan yang berbangkit daripada:

- Pertakuan mengelirukan berhubung dengan barang atau perkhidmatan yang dibekalkan iaitu mengenal sifat, proses pengilangan serta ciri-ciri kesesuaian sesuatu barangan atau perkhidmatan;
- Representasi palsu atau mengelirukan berhubung dengan barang atau perkhidmatan yang diiklan;
- Gambaran mengelirukan mengenai harga barang atau perkhidmatan yang ada;
- Tawaran pembelian, hadiah atau benda percuma yang lan dengan niat untuk tidak mengadakannya;
- Tuntutan yang mengelirukan seperti selagi stok masih ada;
- Barang atau perkhidmatan yang dibekalkan tidak selamat atau tidak mematuhi piawai yang ditetapkan.

### Saluran aduan:

- Portal e-aduan KPDNHEP
- Call centre - 1800 886 800
- Aplikasi WhatsApp 019 279 4317
- Hadir ke kaunter KPDNHEP
- E-mel kepada e-aduan@kpdnhep.gov.my
- Pusat Informasi dan Operasi Strategik (PIGOS)
- Surat kepada KPDNHEP
- Aplikasi telefon pintar Ez ADU KPDNHEP
- Bilik Gerakan Penguatkuasa Negeri