

Pengguna sering jadi mangsa peniaga tiada etika

AZIE YAHAYA | | 29 November 2019



Muez

AA

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.

"Kelemahan ini merupakan punca utama pengguna mudah menjadi mangsa kepada peniaga-peniaga hidung belang itu," katanya.

Beliau berkata, PENGGUNA BIJAK adalah mereka yang menyedari hak-haknya dan sentiasa mengambil langkah proaktif untuk melindungi hak mereka.

"Pengguna sebenarnya dilindungi daripada barangan yang dipasarkan atau bekalan perkhidmatan yang membahayakan kesihatan dan kehidupan mereka.

"Mereka juga berhak mendapatkan maklumat diperlukan untuk membuat pilihan tepat daripada iklan dan label yang mengelirukan selain pilihan barangan dan perkhidmatan dengan harga perpatutan serta jaminan kualiti memuaskan.

"Pengguna juga berhak menyuarakan pendapat dan menyampaikan komen supaya suara dan komen mereka didengari dan diambil kira dalam penggubalan dasar kerajaan," katanya.

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 ejen 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 menfailkan tuntutan tebus rugi terhadap pembelian barangan dan perkhidmatan yang tidak menepati apa yang diiklankan.

Hanya dengan RM5 yang di bayar ketika menfailkan 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, Belau 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 ditubuhkan 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 penyaluran dan sebaran maklumat kepenggunaan, terutama mengenai isu harga barang 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.

Artikel Penuh : <https://www.sinarharian.com.my/article/59692/BERITA/Nasional/Pengguna-sering-jadi-mangsa-peniaga-tiada-etika>

© 2018 Hakcipta Terpelihara Kumpulan Karang kraf