

Kesedaran rendah punca pengguna mudah ditipu



Malaysia semakin maju dalam isu perlindungan pengguna. Sejak penubuhan kementerian khas mengenai hal ehwal pengguna, sejumlah akta dan peraturan digubal, dilulus dan diwartakan. Malah, negara mempunyai Dasar Pengguna Negara yang dirangka Majlis Perlindungan Pengguna Kebangsaan (MPPK) sejak awal penubuhan Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna (KPDNHEP) pada 1990. Beberapa pindaan untuk me-

ngemas kini undang-undang perlindungan pengguna digubal. Ia merentasi pelbagai bidang perlindungan pengguna, daripada kad kredit sehingga soal penetapan harga.

Akta Perlindungan Pengguna (APP) 1999 (atau Akta 599) berkuat kuasa pada 15 November 1999 untuk mengadakan peruntukan bagi perlindungan pengguna. Sejak itu, pindaan dibuat empat kali, iaitu pada 2002, 2003, 2007 dan 2010.

Dasar Pengguna Negara pula memberi tumpuan kepada tiga teras utama, iaitu perlindungan sendiri (self-protection) yang berkesan untuk pengguna, kawalan selia sendiri (self-regulation) untuk pembekal atau pengilang dan pembabitian berterusan kerajaan.

Namun, satu elemen seperti belum cukup terbangun iaitu tahap kesedaran pengguna yang masih kritikal.

Melihat ribuan aduan diterima baik oleh KPDNHEP mahupun

pertubuhan bukan kerajaan (NGO), ada petanda bahawa pengguna umumnya masih mudah ter-tipu. Bermakna paras kesedaran dan tahap pengetahuan pengguna belum mencukupi.

Kes penyelewengan dan penipuan dalam pasaran sangat beragam. Mengejutkan pengguna di negara ini mudah terperangkap kepada skim tidak masuk akal seperti skim piramid atau gores dan menang. Yang turut menjadi mangsa mereka berpendidikan.

Jika dilihat budaya berbelanja dan gaya hidup pengguna negara ini, ia belum mampu menjadikan Malaysia sebagai negara maju yang memiliki pengguna celik dan waspada. Asakan iklan yang sangat agresif melalui media sosial menjadi gelombang yang merempuh urusan peribadi pengguna, sehingga tidak lagi boleh mengawal keperluan hidup sendiri.

Sikap membeli tanpa berfikir, mengguna tanpa sedar, mem-

buang tanpa berfikir masih menjadi ciri berleluasa. Iklan nampaknya semakin menguasai cara berfikir pengguna yang terbukti mudah diperdaya.

Negara membangun umumnya memiliki undang-undang perlindungan pengguna yang menyeluruh. Ia membabitkan soal kemampuan, akses dan kepenggunaan lestari terhadap pelbagai keperluan produk dan perkhidmatan.

Oleh kerana dunia pengeluaran dan perkhidmatan semakin canggih dan rencam, pengguna seharusnya meningkatkan pengetahuan dan kemahiran untuk menjadi lebih peka dan berwaspada.

Hari ini, jenis dan bentuk penampilan produk serta perkhidmatan boleh mencapai pengguna secara langsung ke tapak tangan mereka melalui perniagaan atas talian. Ia mudah, pantas dan canggih, lantas risiko pengguna ditipu dan terpedaya sangat tinggi. Hanya di hujung jari, pengguna mu-

dah membuat keputusan membeli tanpa berfikir dengan cermat.

Tidak akan ada sebaik atau selengkap mana undang-undang perlindungan pengguna dapat mengawasi dan mengawal mereka daripada ditipu atau dieksploitasi, selagi pengguna sendiri tidak ada kesedaran kawalan sendiri.

Jika Malaysia mahu melangkah menjadi negara mapan, kesedaran kepenggunaan adalah elemen terpenting untuk bergerak ke arah matlamat itu.

Dalam konteks ini pendidikan pengguna baik secara formal di sekolah, kolej dan universiti mahupun secara tidak formal seperti dalam masyarakat, institusi masjid serta dalam keluarga mesti diperkembangkan.

Kesedaran pengguna sangat bergantung kepada model pembangunan diamalkan kerajaan. Dasar struktural perlu diselarikan dengan mendidik budaya hidup pengguna yang sederhana.