Telefon bimbit, tablet dan kereta merupakan produk paling tinggi mendapat aduan pengguna Malaysia tahun lalu, begitu juga gajet palsu dan kereta mewah buatan Eropah yang sering rosak selepas keluar dipamerkan di pasaran, kata pemerhati aduan pengguna.

Walaupun jumlah angka yang diterima Pusat Aduan Pengguna Kebangsaan (NCCC) pada 2013 menurun, tetapi nilai kerugian yang dirasai pengguna dalam sektor automobil meningkat tiga kali ganda, kata Pengerusi Datuk Dr Marimuthu Nadason.

Produk dan perkhidmatan lain seperti televisyen, telefon bimbit, komputer riba dan tablet termasuk dalam kategori yang menerima aduan paling tinggi sebanyak 7,652 kes yang membabitkan anggaran kos RM12.644 juta.

Bagaimanapun, aduan paling tinggi direkodkan sektor automobil sebanyak 4,915 kes dengan anggaran RM22.182 juta.

NCCC pada keseluruhannya menerima 40,560 aduan tahun ini, menurun berbanding 41,963 pada tahun lalu.

"Penurunan ini mungkin disebabkan respons daripada pihak peniaga yang mengambil serius aduan pengguna. Justeru, pengguna tidak lagi datang meminta bantuan kita," katanya kepada pemberita ketika membentangkan laporan tahunan 2013.

Namun berdasarkan aduan, nilai kerugian meningkat 34% daripada RM40.586 juta pada tahun 2012 kepada RM61,700 juta tahun lalu.
Perkhidmatan telekomunikasi menunjukkan aduan kedua tertinggi yang dikemukakan pengguna dengan 6,404 selepas barangan dan perkhidmatan.

Kemudiannya diikuti belian secara atas talian denggan 5,763 aduan, automobil (4,915), pelancongan dan percutian (2,313) serta kesihatan dan kecantikan (2,013).

Eksekutif Undang-Undang NCCC Santhosh Kannan berkata, kebanyakan aduan datang daripada kategori produk awam dan kadang kala telefon bimbit palsu, tablet, dan komputer riba.

"Wujud spekulasi mengatakan permintaan tinggi telefon bimbit murah menyebabkan pengilang dan pengedar mendesak supaya menghasilkan gajet yang berkualiti rendah dan tidak tahan lama.

"Kami juga terima aduan daripada pengguna yang membeli telefon bimbit murah apabila hendak mendaftar secara online, mereka menerima mesej mengatakan telefon itu sudah berdaftar.

"Apabila mereka merujuk semula, penjual kata tidak tahu menahu dan enggan bertanggungjawab," katanya.

Laporan tahunan NCCC juga menunjukkan, aduan berkenaan elektronik dan telekomunikasi antara 21 produk tertinggi dalam kategori barangan awam termasuk perabot, pakaian, permainan dan kosmetik.

Antara lain, aduan mengenai kos tersembunyi menghantar gajet untuk diperbaiki sedangkan masih tempoh jaminan masih ada.

"Ada aduan mengatakan pengguna dikenakan caj &#65533;upah buruh&#65533;. Mereka diberitahu komponen adalah percuma tetapi kita fikir upah buruh juga satu jalan bagi mereka mengenakan caj terhadap pengguna," katanya.

Manakala aduan yang membabitkan kos tinggi daripada sektor automotif apabila kereta model baru buatan tempatan banyak mendatangkan masalah.

Tetapi aduan daripada pemilik kereta buatan Eropah juga semakin meningkat, kata Santhosh.

67% daripadanya mengenai pengedar yang enggan memulangkan wang pendahuluan tempahan atau sangat lewat memulangkannya sehingga pelanggan hilang harapan untuk mendapatkan kembali wang mereka.

NCCC turut menyatakan kebimbangannya tentang kenaikan jumlah aduan mengenai kerosakan kereta baru, namun pengilang dan pengedarnya enggan menawarkan ganti rugi seperti yang dijamin.

"Pengeluar kereta tidak ambil serius tentang aduan yang diterima.

"Pada masa sama tidak ada agensi yang sesuai untuk berurusan dengan aduan automotif," katanya. &#65533; 24 Jun, 2014. &#65533; Artikel dari SHERIDAN MAHAVERA, The Malaysian

Insider</p>