

♦METRO - 29 JULY 2006

BERAPA ramai orang mengetahui saluran untuk membuat aduan dan tindakan yang harus diambil jika menghadapi masalah hak diri sendiri dan kepenggunaan? Kekurangan pengetahuan mengenai hak terbabit menyebabkan mereka tidak mengambil berat mengenainya. Ada lapan hak asasi yang perlu diketahui iaitu hak mendapatkan keperluan asas, hak mendapatkan keselamatan, hak mendapatkan maklumat, hak membuat pilihan, hak bersuara, hak mendapatkan ganti rugi, hak mendapatkan pendidikan pengguna dan hak mendapatkan alam sekitar sihat dan selamat. Bagaimanapun, kecenderungan beberapa pihak mengambil tindakan mahkamah mencerminkan masyarakat kita semakin peka dengan hak masing-masing, terutama membabitkan ketidakadilan terhadap mereka.

Contohnya, kita dipaparkan berita wanita yang didakwa dipaksa melakukan ketuk-ketampi sambil berbogel menuntut kerajaan membayar RM10 juta dan penyanyi Amy Search mendapat pampasan RM2 juta daripada syarikat rakaman seperti diarah mahkamah. Tindakan mahkamah bukanlah satu-satunya pilihan pengguna. Masyarakat mempunyai saluran alternatif bagi mengemukakan tuntutan jika hak mereka dicerobohi. Tahun lalu, 416,414 kes sivil didaftarkan di mahkamah - iaitu 32 peratus kurang daripada jumlah didaftarkan pada 1999. Penurunan kes mahkamah itu mungkin dibantu kewujudan tribunal dan biro yang dapat memberikan khidmat alternatif kepada pengguna yang menghadapi masalah. Proses mahkamah memakan masa dan memerlukan perbelanjaan tinggi apabila membabitkan peguam. Ia tidak menguntungkan pengguna malah merugikan apabila membuat tuntutan di mahkamah, terutama membabitkan amaun kecil. Sekiranya pengguna masih mahu menggunakan khidmat peguam tetapi tidak mampu dari segi kewangan, mereka boleh memohon khidmat Pusat Bantuan Guaman yang dikendalikan Majlis Peguam Malaysia. Pusat terbabit memberikan khidmat guaman kepada semua jenis kesalahan jenayah dan kes sivil kecuali kes yang boleh membawa kepada hukuman mati dan penjara seumur hidup serta kes membabitkan tuntutan kemalangan jalan raya dan pemulihan hutang. Selain itu, pihak kerajaan menyediakan Biro Bantuan Guaman kepada mereka yang memerlukan khidmat peguam tetapi tidak mampu membayar yuran guaman. Biro itu mempunyai pejabat di semua bandar besar seluruh negara dan memberi bantuan guaman dalam kebanyakan masalah undang-undang kepada mereka yang layak kecuali kes membabitkan jenayah. Dalam situasi membabitkan pengguna yang tidak berpuas hati dengan perkhidmatan mana-mana peguam, pengguna boleh membuat aduan kepada Majlis Peguam secara bertulis. Selain mahkamah, negara kita mempunyai pelbagai biro dan tribunal bagi menyelesaikan masalah pengguna dengan pihak lain, termasuk syarikat kewangan, perniagaan serta pemaju. Kita mempunyai Tribunal Tuntutan Pengguna kelolaan Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna (KPDNHEP), Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah yang diuruskan Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan, Biro Pengantaraan Kewangan, Biro Aduan Pengguna Malaysia dan persatuan pengguna. Tribunal Tuntutan Pengguna menyediakan saluran kepada pengguna untuk membuat tuntutan ganti rugi ketika berurusan dengan pembekal atau peniaga. Ia menyediakan perkhidmatan lebih mudah, murah dan cepat jika dibandingkan dengan mahkamah biasa. Bidang kuasanya mendengar tuntutan ganti rugi tidak melebihi RM25,000 kecuali tuntutan berkaitan kecederaan diri atau kematian, mendapatkan kembali tanah, estet atau kepentingan mengenai tanah, soal berhubung hak milik atau kepentingan tanah, estet atau francais dan pertikaian wasiat serta

rahsia perdagangan.

Pembeli rumah yang menghadapi masalah dengan pemaju pula boleh membuat aduan kepada Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah.

Tribunal berkenaan menerima tuntutan pembeli rumah yang menghadapi masalah seperti rumah tidak dibina menurut plan asal, ukuran kawasan tanah tidak menurut keluasan dalam perjanjian, projek rumah terbengkalai, kerosakan bahagian bangunan rumah, kemudahan tidak disediakan atau tidak lengkap dan rumah disiapkan lewat.

Tuntutan tidak boleh melebihi RM25,000 setiap kes kecuali jika pembuat tuntutan bersetuju melepaskan baki tuntutan atau mendapat kebenaran pemaju secara bertulis yang menyatakan persetujuan kes itu diperdengar di hadapan tribunal.

Bagi pengguna yang menghadapi masalah dengan bank atau insurans berkaitan perbankan, kewangan dan insurans serta mahu membuat tuntutan atau pampasan, mereka boleh memohon khidmat Biro Pengantaraan Kewangan (BPK).

BPK adalah badan bebas yang boleh membantu menyelesaikan pertikaian antara pengguna dan penyedia perkhidmatan kewangan (ahli BPK) terdiri daripada bank perdagangan dan komersial utama secara percuma.

Antara kes diterima ialah pertikaian membabitkan pinjaman peribadi dan perumahan, kad kredit/caj, sewa beli, akaun simpanan, akaun semasa, perbankan internet serta kes membabitkan insurans dan lain-lain.

Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) menjadi pusat aduan setempat bagi membantu pengguna menyelesaikan masalah dan aduan mereka dengan menyalurkannya kepada pihak bersesuaian.

NCCC turut bertindak sebagai pengantara mempertemukan pengguna dan peniaga untuk menyelesaikan sesuatu pertikaian.

Bagi memantapkan urusan penyelesaian sesuatu masalah, NCCC bekerjasama dengan pihak berkuasa seperti Penguat Kuasa KPDNHEP, Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia, Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah Malaysia, Majlis Peguam dan Biro Pengantaraan Kewangan. </p>