

KUALA LUMPUR, 18 Dis (Bernama) -- Tahun 2007 sesungguhnya tahun yang begitu mencabar untuk pengguna Malaysia. Di samping kenaikan kos sara hidup, terdapat beberapa isu berhubung produk dan perkhidmatan pengguna yang menimbulkan kebimbangan.

Wartawan Bernama, Melati Mohd Ariff baru-baru ini mewawancara Presiden, Persatuan Pengguna-pengguna Standard Malaysia, Datuk N. Marimuthu yang juga Presiden Persekutuan Persatuan Pengguna-pengguna Malaysia (FOMCA) untuk membincangkan beberapa isu yang dihadapi pengguna Malaysia.

Berikut adalah wawancara tersebut:-

1. Bagaimana keadaan keselamatan produk dan perkhidmatan pengguna berdasarkan apa yang persatuan Datuk buat pada 2007?

MARIMUTHU:

Pihak kami bekerja keras untuk menekankan betapa pentingnya standard keselamatan produk dan perkhidmatan yang ditawarkan kepada pengguna. Pasti tahun ini tahun yang paling mencabar. Anda boleh katakan tahun ini tahun di mana banyak sekali insiden produk dan perkhidmatan pengguna.

2. Mengapa Datuk berkata begitu?

MARIMUTHU:

Kita melihat beratus-ratus kanak-kanak sekolah menjadi mangsa keracunan makanan di sekolah. Makanan yang disediakan di kantin dan susu yang dibekalkan di bawah program susu tercemar. Makanan serta produk kosmetik yang diimport berulang kali melanggar peraturan kita.

Pengguna negara ini terus-menerus terdedah kepada produk dan perkhidmatan yang tidak selamat memandangkan sistem berwaspada untuk pengguna di samping langkah memanggil semula barangan yang lemah.

Kita juga berhadapan dengan masalah barang permainan. Perasan tak kedua-dua isu yang saya sebut ini memberi kesan kepada kumpulan pengguna yang lemah iaitu kanak-kanak?

Sehingga kini, peraturan keselamatan barang permainan belum dilaksanakan meskipun selepas pihak kami mengesan plumbum dalam contoh barang permainan yang diambil dari

beberapa pasaraya dan pasaraya besar dan hasilnya dihebahkan di media.

Tak tahu lagi apa yang perlu kami buat supaya pihak penguatkuasa bertindak dan menarik balik barang permainan merbahaya itu. Jika pun ujian dibuat ke atas barang permainan yang diimport syarikat Malaysia, pihak kami tidak diberi maklumat tentang hasil ujian.

3. Barang permainan kini menjadi isu kebimbangan. Boleh Datuk jelaskan lebih lanjut hasil penemuan ujian yang Datuk sebut tadi?

MARIMUTHU:

Pihak kami secara rambang mengumpul 24 barang permainan daripada pasaraya besar dan pasaraya serta kedai barang permainan di sekitar Kuala Lumpur, Petaling Jaya dan Seremban. Kami kemudian menggunakan set pengesan plumbum dalam cat yang digunakan untuk barang permainan dan hampir semua yang diuji menunjukkan adanya plumbum.

Kami perlu tahu berapa banyak plumbum yang ada tetapi set pengesan plumbum yang digunakan tidak dapat memberikan jumlah yang tepat. Ujian penentuan ini perlu dijalankan oleh agensi kerajaan supaya hasilnya berkecuali dan sahih.

4. Apakah ada kebimbangan lain berhubung isu keselamatan pengguna?

MARIMUTHU:

Saya ingin sentuh tentang perkhidmatan penjagaan kesihatan. Contoh, laporan media mengenai bayi yang kehilangan tangan akibat kecuai doktor dan ini bukan pertama kali berlaku.

Punca insiden keselamatan di kalangan pesakit di bawah penjagaan hospital perlu menjadi keutamaan paling atas. Hanya tindakan menjamin keselamatan dan menggalakkan persekitaran pemulihan untuk pesakit dapat memulihkan kepercayaan dalam sistem penjagaan kesihatan. Ini adalah tanggungjawab kakitangan penjagaan kesihatan serta pembuat dasar.

5. Apa yang perlu dibuat bagi menunjukkan ada usaha dibuat untuk memperbaiki keselamatan produk dan perkhidmatan pengguna?

MARIMUTHU:

Kita perlu mengkaji semula peraturan dan undang-undang yang ada kaitan dengan produk dan perkhidmatan pengguna. Undang-undang mesti membenarkan penggunaan standard secara sukarela supaya standard dapat digunakan bagi mengawal pemasaran produk yang kurang selamat. Kita ada peruntukan dalam Akta Perlindungan Pengguna 1999 supaya Menteri menjadikan standard keselamatan mandatori tetapi dalam hal barang permainan, birokrasi menghalang usaha ini. Kita perlukan peruntukan yang membenarkan penggunaan standard keselamatan secara sukarela bagi melindungi pengguna daripada produk dan perkhidmatan

yang tidak selamat.

Kita perlu pembaikan dalam prasarana di jabatan kesihatan awam bagi merekodkan data kecederaan akibat penggunaan produk dan perkhidmatan.

6. Apa pentingnya data berkenaan?

MARIMUTHU:

Pada masa ini kita tidak tahu bagaimana seriusnya insiden kecederaan akibat barang permainan, sebagai contoh. Di Amerika Syarikat data kecederaan dan kemalangan direkod dan organisasi seperti Kumpulan Penyelidik Kepentingan Awam AS (USPIRG) mengeluarkan laporan tahunan mengenai insiden yang ada kaitan dengan barang permainan dan produk kanak-kanak. Ini dibuat lebih satu dekad lalu.

Kita tidak merekod data mengenai insiden keracunan makanan kecuali ianya berlaku di institusi seperti hostel pelajar atau universiti.

Anda tahu pengamal awam tidak wajib melapor insiden keselamatan makanan kepada pihak berkuasa?

Anda sendiri jika keracunan makanan, tahukah di mana anda boleh membuat laporan?

7. Apa agaknya harapan untuk 2008?

MARIMUTHU:

Ada tujuh perkara yang kami harap akan dibuat pada 2008 dan seterusnya.

Pertama, kami mahu undang-undang yang ada kaitan dengan perlindungan pengguna terutamanya berhubung produk pengguna mempunyai sistem untuk mengumpul data kecederaan dan kemalangan.

Kedua, kami juga sedar pihak penguatkuasa serta kementerian yang berkaitan perlu meningkatkan kemampuan kakitangannya memandangkan isu pengguna bukan semata-mata mengenai harga dan adanya produk. Isu pengguna kini membabitkan isu teknikal seperti makanan yang diubah secara genetik, pencemaran kimia (benda yang diharamkan) dalam produk makanan dan penjagaan kesihatan. Kita kini menuju teknologi nano dan ini akan menambah kepada kebimbangan yang sudah ada.

Ketiga, terdapat keperluan yang mendesak untuk mendapatkan produk dan perkhidmatan yang mendatangkan kesan minimum kepada alam sekitar. Ini sendiri merupakan satu tugas yang amat besar untuk semua pihak iaitu kerajaan, industri dan pengguna.

Keempat, kita perlu memastikan orang kurang upaya (OKU) tidak menghadapi masalah untuk mendapatkan produk atau perkhidmatan. Meskipun undang-undang kecil bangunan

mempunyai peruntukan untuk menjadikan bangunan awam mudah dikunjungi OKU, malangnya agensi kerajaan pun tidak mematuhi keperluan ini. Kita perlu ingat bahawa nisbah rakyat Malaysia berumur 60 tahun ke atas dijangka bertambah dari tujuh peratus dari jumlah penduduk pada 2000 kepada 16 peratus pada 2020, menurut timbalan gabenor Bank negara, baru-baru ini. Orang tua-tua mempunyai keperluan yang sama dengan OKU.

Perkara kelima yang kami inginkan ialah supaya kerajaan dan organisasi swasta mengambil khidmat organisasi pengguna jika mahu melancarkan program pendidikan pengguna secara agresif dalam bidang atau tugas mereka. Kita telah melihat kegagalan Kempen-kempen 'Tak Nak', 'Cintailah Sungai Kita' dan 'Kitar Semula'. Memandangkan organisasi pengguna mempunyai jangkauan yang lebih baik, hasil kempen dapat dilihat dengan lebih pantas.

Harapan keenam ialah supaya pihak media yang berkuasa mempengaruhi minda masyarakat, dapat mendidik orang ramai mengenai keselamatan produk dan pemuliharaan alam sekitar. Akhbar terkemuka New York Times mempunyai topik mengenai isu keselamatan pengguna secara online dan sentiasa menyiarkan berita apabila ada barang yang dipanggil balik dan isu keselamatan yang lain.

Akhir sekali, kami ingin melihat semua organisasi menghayati hakikat bahawa isu keselamatan pengguna bukan setakat untuk mematuhi undang-undang tetapi satu tanggungjawab sosial bagi menjamin mereka telah mengambil segala usaha bagi memastikan produk dan perkhidmatan adalah selamat.

8. Nasihat untuk pengguna Malaysia untuk 2008 atau masa depan?

MARIMUTHU:

Sudah tentu. Pengguna perlu proaktif dalam membuat keputusan. Kita semua adalah pengguna dan perlu menggunakan kesemua lapan hak kita iaitu hak untuk mendapatkan keselamatan, hak untuk bersuara, hak untuk mendapatkan maklumat, hak untuk mendapatkan keperluan asas, hak untuk mendapatkan alam sekitar yang sihat, hak untuk mendapatkan ganti rugi, hak mendapat pendidikan kepenggunaan dan hak untuk membuat pilihan.

Tolong gunakan semua peruntukan dan prasarana untuk menyuarakan rungutan. Kita ada Pusat Aduan Pengguna Kebangsaan (NCCC) yang menguruskan lebih 18,000 aduan setahun tahun lalu. Diharap pengguna akan menggunakan pusat ini juga pengendalian aduan di KPDNHEP serta Biro Aduan Awam supaya rungutan mereka didengar.

Jika pengguna tidak menyuarakan rungutan dan ianya direkodkan, kita tidak boleh menjadikannya kes bagi mendapatkan perubahan dalam dasar, undang-undang atau sistem pentadbiran.

Internet merupakan alat yang berpengaruh, jadi gunakan e-aduan NCCC untuk mengemukakan aduan anda dari rumah/pejabat atau apabila anda boleh menggunakan khidmat jalur lebar tanpa wayar.

Sebagai pilihan anda boleh gunakan telefon, faks atau datang sendiri ke pejabat NCCC. Dengan adanya aduan ini pihak kami dapat mengenalpasti isu keselamatan yang perlu ditangani.

9. Ada pesanan terakhir sebelum kita tamatkan wawancara ini?

MARIMUTHU:

Ya, perlindungan diri adalah Perlindungan Terbaik.

-- BERNAMA

Oleh Melati Mohd Ariff