

<font face="Verdana" size="1"><p class="pagenav" align="justify">29 June 2007</p><p align="justify"> </p><p align="justify">"Cabaran terbesar dalam meningkatkan kesedaran kepenggunaan ialah menjana kesedaran. Rakyat Malaysia tidak begitu berminat dengan isu-isu berkaitan kepenggunaan. Mereka tidak kisah sangat dengannya. Apabila kami menganjurkan ceramah umum, adalah sukar untuk menarik mereka datang. Jikapun ramai yang datang, 98 peratus adalah warga emas," keluh Darshan Singh, pengarah Pusat Aduan Pengguna Kebangsaan (NCCC).</p><p align="justify"><font face="Verdana"><font face="Verdana" size="1"><strong><p align="justify"><br />KUALA LUMPUR, 26 Jun (Bernama) -- Pergerakan kepenggunaan, pada satu ketika dahulu berkisar pada ikan busuk atau tin makanan kemik, tetapi hari ini aduan bertumpu pada kos hidup yang tinggi.<br /><br />Secara ringkas, isu-isu membabitkan pengguna semakin rumit apa lagi dengan gelombang globalisasi, dan sudah pasti kebimbangan membabitkan isu-isu pengguna pasti berubah. Pengguna abad ke 21 lebih menumpukan pada kualiti kehidupan mereka.<br /><br />"Cabaran terbesar dalam meningkatkan kesedaran kepenggunaan ialah menjana kesedaran. Rakyat Malaysia tidak begitu berminat dengan isu-isu berkaitan kepenggunaan. Mereka tidak kisah sangat dengannya. Apabila kami menganjurkan ceramah umum, adalah sukar untuk menarik mereka datang. Jikapun ramai yang datang, 98 peratus adalah warga emas," keluh Darshan Singh, pengarah Pusat Aduan Pengguna Kebangsaan (NCCC).<br /><br />NCCC, yang merupakan sebuah sayap Persatuan Pengguna Selangor dan Wilayah Persekutuan, ditubuhkan oleh Era Consumer pada 2004.<br /><br /><strong>GOLONGAN MUDA PERLU TUNJUK MINAT</strong><br /><br />Darshan memberitahu Bernama pembabitan golongan muda adalah sangat penting dan selagi ia tidak berlaku pergerakan pengguna tidak akan ke mana-mana.<br /><br />"Satu lagi sebab ialah masalah pembiayaan. Banyak yang kami mahu lakukan untuk meningkatkan perlindungan pengguna di negara ini tetapi tidak dapat berbuat demikian kerana masalah kewangan.<br /><br />"Kami tidak menerima apa-apa peruntukan daripada kerajaan. Perlindungan pengguna merupakan salah satu daripada aspek paling penting masyarakat madani dan kerajaan telah terlepas pandang hal ini. Jadi kami terpaksa menggunakan apa sahaja sumber yang terdapat pada kami," katanya.<br /><br /><strong>ADUAN TIDAK KE MANA-MANA</strong><br /><br />Darshan berkata `mengadu' bukan dalam cara hidup rakyat Malaysia dan salah satu daripada alasan bagi perkara ini ialah ketidakberkesanan cara aduan ditangani oleh agensi-agensi kerajaan.<br /><br />"Tiada maklumat lengkap mengenai bagaimana untuk mengutarakan keluhan berhubung sesuatu barang yang dibeli atau khidmat yang diterima. Majoriti pengguna melupakan hasrat untuk mengadu kerana mereka berpendapat aduan mereka tidak akan ke mana-mana dan ia hanya mensia-siakan masa.<br /><br />"Sebilangan lagi pengguna mengharapkan pihak lain untuk memperjuangkan hak mereka dan tidak mahu berusaha sendiri. Sebab itulah NCCC ditubuhkan. Kami mahu menyediakan saluran-saluran bebas bagi pengguna mengadu. Kami juga cuba mengajar pengguna bagaimana untuk menuntut hak mereka dan memperjuangkan hak mereka apabila mereka gagal menemui jalan penyelesaian."<br /><br />Beliau menjelaskan sekarang ini jika pihak-pihak yang memperjuangkan hal-hal kepenggunaan seperti NCCC tidak campur tangan, besar kemungkinan si pengadu akan menggugurkan kesnya.<br /><br />Darshan menunjukkan yang NCCC menerima purata 90 panggilan telefon setiap hari. Bagaimanapun bukan kesemuanya untuk mengadu. Ada untuk menyampai atau mendapatkan maklumat.<br /><br />"Kami juga telah mewujudkan satu borang aduan online di [www.nccc.org.my](http://www.nccc.org.my) dan menggalakkan orang ramai menggunakannya untuk membuat aduan. Dalam tempoh sebulan, kami menerima 1,000 aduan. Kami mahu melihat lebih ramai

pengguna seperti ini yang sanggup mengambil tindakan untuk mempertahankan hak kepenggunaan mereka."<br /><br /><strong>PERANAN SISTEM PENDIDIKAN PENTING</strong><br /><br />Darshan yang mengeluh bahawa sistem pendidikan gagal dalam menjana pengguna berhemat dan arif, berkata dasar-dasar kerajaan pro-industri tidak mengambil kira perlindungan bagi pengguna.<br /><br />"Kita tidak mempunyai apa-apa matapelajaran dalam sekolah berkenaan kepenggunaan. Usaha tertumpu pada mewujudkan kelab-kelab pengguna di sekolah-sekolah menengah. Kami percaya pendidikan kepenggunaan harus bermula di sekolah-sekolah rendah dan kerajaan harus membabitkan badan-badan kepenggunaan dalam usaha itu. Satu kurikulum pengguna yang menyeluruh perlu dibangunkan. Ini pastinya akan meningkatkan pengetahuan kepenggunaan dari usia muda lagi.<br /><br /><strong>3 "E"</strong><br /><br />Darshan berkata NCCC selama ini telah memperjuangkan 3 "E" iaitu pendidikan, etika dan penguatkuasaan dalam usahanya untuk memperkukuh perlindungan pengguna di negara ini.<br /><br />"Jika pengguna mempunyai pengetahuan, mereka akan dapat menuntut dengan berkesan hak mereka dan ini akan memaksa para peniaga lebih beretika dalam menjalankan perniagaan atas kesedaran mereka tidak boleh memperdayakan pengguna.<br /><br />"Dan akhir sekali penguatkuasaan perlu dipertingkat untuk membanteras golongan peniaga ingkar yang dengan sengaja mengetepikan kepentingan pengguna. Apabila ketiga-tiga ini sudah ada, saya percaya baru kita boleh mencapai keputusan positif dalam melindungi pengguna," katanya.<br /><br />Menegenai aduan, Darshan berkata tiada aduan yang dianggap remeh. Aduan tetap aduan.<br /><br />"Kami mahu menggalakkan warga Malaysia membuat aduan. Setiap aduan yang dibuat bersama NCCC akan disiasat, isu-isu yang dikenalpasti akan ditangani. Jika kami dapati tiada kes bagi aduan itu, si pengadu akan dimaklumkan mengenainya. Tetapi pengalaman saya selama tiga tahun bersama NCCC terdapat satu isu bagi setiap aduan. Bagi setiap aduan yang diterima kami menstruktur pendidikan pengguna dan kerja-kerja memperjuangkan hak pengguna."<br /><br /><strong>BADAN PENGGUNA BUKAN MUSUH</strong><br /><br />Secara tradisi pendidikan pengguna atau program-program pengguna dan menangani aduan adalah tanggungjawab pertubuhan-pertubuhan penggguna tetapi ini bukan kesnya di Malaysia.<br /><br />"Di sini pertubuhan-pertubuhan pengguna dilihat sebagai musuh. Mereka dikecam bagaikan parti pembangkang sedangkan persatuan-persatuan pengguna bukan entiti agama, kaum atau politik.<br /><br />"Kami mahu berusaha bersama-sama dengan kerajaan, bukan untuk kerajaan. Sentimen yang sama bagi pengiat industri. Kami tidak harus dilihat sebagai musuh. Adalah amat menggembirakan kerana pihak industri semakin menerima kami dan melihat kami sebagai satu laluan untuk menyelesaikan pertikaian dengan pengguna," tambah beliau.<br /><br />Darshan juga mencadangkan supaya peranan Hal Ehwal Pengguna di Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna dipindahkan kepada Jabatan Perdana Menteri.<br /><br />"Ini perlu dilakukan kerana buat masa ini terdapat konflik kepentingan di sini. Bagaimana Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna akan melindungi pengguna sedangkan ia juga mewakili pihak industri?"<br /><br />--<br /><strong>BERNAMA</strong><br /><strong>KUALA LUMPUR, 26 Jun (Bernama) -- Pergerakan kepenggunaan, pada satu ketika dahulu berkisar pada ikan busuk atau tin makanan kemik, tetapi hari ini aduan bertumpu pada kos hidup yang tinggi.<br /><br />Secara ringkas, isu-isu membabitkan pengguna semakin rumit apa lagi dengan gelombang globalisasi, dan sudah pasti kebimbangan membabitkan isu-isu pengguna pasti berubah. Pengguna abad ke 21 lebih menumpukan pada kualiti kehidupan mereka.<br /><br />"Cabaran terbesar dalam meningkatkan kesedaran kepenggunaan ialah menjana kesedaran. Rakyat Malaysia tidak begitu berminat dengan isu-isu

berkaitan kepenggunaan. Mereka tidak kisah sangat dengannya. Apabila kami menganjurkan ceramah umum, adalah sukar untuk menarik mereka datang. Jikapun ramai yang datang, 98 peratus adalah warga emas," keluh Darshan Singh, pengarah Pusat Aduan Pengguna Kebangsaan (NCCC).  
NCCC, yang merupakan sebuah sayap Persatuan Pengguna Selangor dan Wilayah Persekutuan, ditubuhkan oleh Era Consumer pada 2004.  
**GOLONGAN MUDA PERLU TUNJUK MINAT**  
Darshan memberitahu Bernama pembabitan golongan muda adalah sangat penting dan selagi ia tidak berlaku pergerakan pengguna tidak akan ke mana-mana.  
"Satu lagi sebab ialah masalah pembiayaan. Banyak yang kami mahu lakukan untuk meningkatkan perlindungan pengguna di negara ini tetapi tidak dapat berbuat demikian kerana masalah kewangan."  
"Kami tidak menerima apa-apa peruntukan daripada kerajaan. Perlindungan pengguna merupakan salah satu daripada aspek paling penting masyarakat madani dan kerajaan telah terlepas pandang hal ini. Jadi kami terpaksa menggunakan apa sahaja sumber yang terdapat pada kami," katanya.  
**ADUAN TIDAK KE MANA-MANA**  
Darshan berkata `mengadu' bukan dalam cara hidup rakyat Malaysia dan salah satu daripada alasan bagi perkara ini ialah ketidakberkesanan cara aduan ditangani oleh agensi-agensi kerajaan.  
"Tiada maklumat lengkap mengenai bagaimana untuk mengutarakan keluhan berhubung sesuatu barang yang dibeli atau khidmat yang diterima. Majoriti pengguna melupakan hasrat untuk mengadu kerana mereka berpendapat aduan mereka tidak akan ke mana-mana dan ia hanya mensia-siakan masa."  
"Sebilangan lagi pengguna mengharapkan pihak lain untuk memperjuangkan hak mereka dan tidak mahu berusaha sendiri. Sebab itulah NCCC ditubuhkan. Kami mahu menyediakan saluran-saluran bebas bagi pengguna mengadu. Kami juga cuba mengajar pengguna bagaimana untuk menuntut hak mereka dan memperjuangkan hak mereka apabila mereka gagal menemui jalan penyelesaian."  
Beliau menjelaskan sekarang ini jika pihak-pihak yang memperjuangkan hal-hal kepenggunaan seperti NCCC tidak campur tangan, besar kemungkinan si pengadu akan menggugurkan kesnya.  
Darshan menunjukkan yang NCCC menerima purata 90 panggilan telefon setiap hari. Bagaimanapun bukan kesemuanya untuk mengadu. Ada untuk menyampai atau mendapatkan maklumat.  
"Kami juga telah mewujudkan satu borang aduan online di [www.nccc.org.my](http://www.nccc.org.my) dan menggalakkan orang ramai menggunakannya untuk membuat aduan. Dalam tempoh sebulan, kami menerima 1,000 aduan. Kami mahu melihat lebih ramai pengguna seperti ini yang sanggup mengambil tindakan untuk mempertahankan hak kepenggunaan mereka."  
**PERANAN SISTEM PENDIDIKAN PENTING**  
Darshan yang mengeluh bahawa sistem pendidikan gagal dalam menjana pengguna berhemat dan arif, berkata dasar-dasar kerajaan pro-industri tidak mengambil kira perlindungan bagi pengguna.  
"Kita tidak mempunyai apa-apa matapelajaran dalam sekolah berkenaan kepenggunaan. Usaha tertumpu pada mewujudkan kelab-kelab pengguna di sekolah-sekolah menengah. Kami percaya pendidikan kepenggunaan harus bermula di sekolah-sekolah rendah dan kerajaan harus membabitkan badan-badan kepenggunaan dalam usaha itu. Satu kurikulum pengguna yang menyeluruh perlu dibangunkan. Ini pastinya akan meningkatkan pengetahuan kepenggunaan dari usia muda lagi."  
**3 "E"**  
Darshan berkata NCCC selama ini telah memperjuangkan 3 "E" iaitu pendidikan, etika dan penguatkuasaan dalam usahanya untuk memperkukuh perlindungan pengguna di negara ini.  
"Jika pengguna mempunyai pengetahuan, mereka akan dapat menuntut dengan berkesan hak mereka dan ini akan memaksa para peniaga lebih beretika dalam menjalankan perniagaan atas

kesedaran mereka tidak boleh memperdayakan pengguna.<br /><br />"Dan akhir sekali penguatkuasaan perlu dipertingkatkan untuk membanteras golongan peniaga ingkar yang dengan sengaja mengetepikan kepentingan pengguna. Apabila ketiga-tiga ini sudah ada, saya percaya baru kita boleh mencapai keputusan positif dalam melindungi pengguna," katanya.<br /><br />Mengenai aduan, Darshan berkata tiada aduan yang dianggap remeh. Aduan tetap aduan.<br /><br />"Kami mahu menggalakkan warga Malaysia membuat aduan. Setiap aduan yang dibuat bersama NCCC akan disiasat, isu-isu yang dikenalpasti akan ditangani. Jika kami dapati tiada kes bagi aduan itu, si pengadu akan dimaklumkan mengenainya. Tetapi pengalaman saya selama tiga tahun bersama NCCC terdapat satu isu bagi setiap aduan. Bagi setiap aduan yang diterima kami menstruktur pendidikan pengguna dan kerja-kerja memperjuangkan hak pengguna."<br /><br /><strong>BADAN PENGGUNA BUKAN MUSUH</strong><br /><br />Secara tradisi pendidikan pengguna atau program-program pengguna dan menangani aduan adalah tanggungjawab pertubuhan-pertubuhan pengguna tetapi ini bukan kesnya di Malaysia.<br /><br />"Di sini pertubuhan-pertubuhan pengguna dilihat sebagai musuh. Mereka dikecam bagaikan parti pembangkang sedangkan persatuan-persatuan pengguna bukan entiti agama, kaum atau politik.<br /><br />"Kami mahu berusaha bersama-sama dengan kerajaan, bukan untuk kerajaan. Sentimen yang sama bagi pengiat industri. Kami tidak harus dilihat sebagai musuh. Adalah amat menggembirakan kerana pihak industri semakin menerima kami dan melihat kami sebagai satu laluan untuk menyelesaikan pertikaian dengan pengguna," tambah beliau.<br /><br />Darshan juga mencadangkan supaya peranan Hal Ehwal Pengguna di Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna dipindahkan kepada Jabatan Perdana Menteri.<br /><br />"Ini perlu dilakukan kerana buat masa ini terdapat konflik kepentingan di sini. Bagaimana Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna akan melindungi pengguna sedangkan ia juga mewakili pihak industri?"<br /><br />--  
BERNAMA◆ </font></font></p></font>