

KUALA LUMPUR, 2 Jan (Bernama) -- Membuat aduan merupakan cara paling terbaik untuk mengenal pasti masalah.

Bagaimanapun, untuk mendapatkan pengguna tampil membuat aduan sekiranya mereka tidak berpuas hati dengan barangan atau perkhidmatan yang dilanggani merupakan isu paling mencabar bagi Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC).

Menurut Pengarah NCCC, Darshan Singh, bagi mendapatkan hasil yang terbaik, pengguna mesti bersatu dan berjuang untuk mempertahankan hak mereka sebagai pengguna jika ia dicabul.

Kita perlu menyuarakan kerisauan kita. Sebagai contoh, dua isu yang menarik perhatian kita dan memerlukan usaha serius untuk menanganinya ialah Kes-kes Gores dan Menang serta Penipuan SMS.

"Kita hanya boleh membuat kerja yang berkesan apabila pengguna mengemukakan aduan kepada kita. Dengan ini juga kita boleh melihat tindakan-tindakan pro-aktif yang diambil oleh pihak yang berkenaan. Tanpa rintihan atau rungutan orang awam, pihak berkuasa atau agensi penguatkuasaan akan mengabaikan isu tersebut," beliau memberitahu Bernama.

Pihak kerajaan telah mengharamkan sebarang bentuk peraduan Gores dan Menang sejak awal Disember tahun lepas.

MAKIN BANYAK KESEDARAN

Sejak NCCC ditubuhkan pada pertengahan 2004, bilangan aduan yang diterima semakin meningkat.

Menurut Darshan, semakin banyak pihak termasuk syarikat sudah mula mengiktiraf kewujudan NCCC serta perkhidmatan yang ditawarkan.

Tambahnya, ini dapat dilihat melalui kepantasan sesetengah syarikat bertindak kepada aduan orang ramai yang dikemukakan oleh NCCC bagi mendapatkan penyelesaian.

"Pihak berkuasa atau agensi penguatkuasaan sudah mula bekerja rapat dengan NCCC. Ini sememangnya apa yang kita harapkan. Dewasa ini hampir 70 peratus aduan pengguna yang diterima diselesaikan di peringkat NCCC. Kesimpulannya kita mahu melihat semua pihak hidup secara harmoni.

"Dalam erti kata lain, pengguna mendapat perlindungan terbaik, syarikat pula memperolehi keuntungan yang lumayan sementara unit penguatkuasaan menghapuskan golongan peniaga yang menipu pengguna," tambah.

Darshan menegaskan syarikat perlu membangunkan mekanisme pengendalian aduan yang berkesan dalam ruang lingkup organisasi mereka supaya rintihan serta rungutan pengguna dapat ditangani secara berkesan dalam jangka masa sesingkat mungkin.

"Apa yang penting hasilnya menang-menang untuk semua," katanya.

MEMBIMBING PENGGUNA

Dalam masa yang sama, Darshan berkata NCCC akan meneruskan usahanya untuk melatih pengguna mengenai cara-cara untuk mendapatkan ganti rugi.

"Apa yang kita lakukan adalah untuk membimbing pengguna untuk menulis kepada agensi yang berkenaan serta menghantar satu salinan kepada pihak kami sebagai rekod. Kami memerlukan salinan aduan ini untuk mengenal pasti isu secara berkesan," jelasnya.

Yang penting, kata Darshan, pengguna perlu dididik supaya mereka tidak perlu bergantung kepada mana-mana pihak ketiga untuk bertindak bagi pihak mereka.

"Bukan mudah untuk mencapai tahap ini dan proses ini akan mengambil masa beberapa tahun. Kita perlu menjadi sebuah masyarakat pengguna yang maju dan untuk mencapai aspirasi ini, pendidikan adalah unsur yang penting," katanya.

Menurut Darshan, perkara

pertama yang perlu dilakukan ialah untuk mendapatkan orang ramai berminat dalam isu-isu berkaitan pengguna.

 "Ini adalah cabaran yang besar. Dewasa ini majoriti pengguna Malaysia menganggap isu pengguna sebagai satu perkara yang remeh. Kebanyakan mereka tidak mahu membesar-besarkan isu. Sesetengahnya hanya merasa risau apabila mereka secara langsung terjejas dan perlu mendapat ganti rugi.

 "Mereka tak faham dengan globalisasi dan liberalisasi ekonomi, kita dikejutkan dengan pelbagai barangan dan perkhidmatan. Sekiranya kita tidak mengambil usaha untuk mendapatkan pengetahuan, tidak dapat tidak, lambat-laun kita akan diperdaya," jelas Darshan.

 ISU YANG BERULANG

 Kebanyakan isu yang dihadapi pengguna Malaysia adalah isu yang berulang-ulang. Ini adalah analisis yang dibuat oleh Darshan.

 Bagaimanapun, beliau berpendapat dengan semakin banyaknya perbincangan mengenai harga barangan dan perkhidmatan secara aktifnya dibahas, pihaknya menjangka isu kos kehidupan akan menjadi perkara utama pada 2008.

 "Dengan ini kami jangka lebih banyak aduan mengenai kenaikan harga akan diterima tahun ini," tambahnya.

 Dalam masa yang sama, Darshan berharap pihak berkuasa berkenaan akan mengambil segala langkah yang perlu untuk memastikan masyarakat perniagaan tidak akan menaikkan harga barangan dan perkhidmatan dengan sewenang-wenangnya.

 "Pada masa ini, Kementerian berkenaan hanya mengambil tindakan terhadap peniaga yang tidak mempamerkan harga barangan. Tidak ada undang-undang untuk kegiatan mengambil untung. Sehingga kini tidak ada definisi mengenai pengambilan untung. Berapa banyak kenaikan boleh dianggap sebagai mengambil keuntungan?

 "Apa yang boleh dibuat Kementerian tersebut hanyalah membatalkan lesen perniagaan mereka. Untuk itu adalah penting bagi Kementerian berkenaan mempercepatkan langkah memperkenalkan Akta Perdagangan Adil yang dapat menangani isu pengambilan untung," gesa Darshan.

 KUASA PENGGUNA

 Bagaimanapun, kuasa adalah di tangan pengguna. Jika mereka merasakan ada tempat perniagaan menaikkan harga sesuka hati adalah menjadi tugas mereka untuk memulaukan peniaga-peniaga tersebut. Bukan setakat itu sahaja, mereka juga perlu memaklumkan kepada rakan-rakan mereka supaya jangan mengunjungi premis berkenaan.

 Untuk itu pengguna perlu berganding bahu dengan Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna (KPDNHEP).

 Laporan perlu dikemukakan dengan bahagian Penguatkuasaan Kementerian dan tindakan serta-merta perlu diambil oleh pegawai-pegawai penguatkuasa. Tiada gunanya untuk mana-mana pihak menuding jari.

 Menurut Darshan, semangat perpaduan atau kesetiakawanan perlu wujud di kalangan pengguna.

 "Kita sering bercakap mengenai perpaduan negara dan seterusnya tetapi kita jangan lupa perpaduan di kalangan pengguna," katanya.

 ADUAN YANG DITERIMA

 Buat pertama kali sejak ditubuhkan, NCCC telah menerbitkan Laporan Tahunannya yang pertama, yang mengandungi kajian semula serta analisis semua aduan pengguna yang dikemukakan kepadanya sepanjang tahun.

 Sejumlah 18,345 aduan diterima pada 2006 dan untuk 2007, bilangan aduan dijangka meningkat 15 peratus.

 NCCC telah menyenarai jumlah aduan 2006 kepada 23 kategori dengan aduan paling banyak iaitu 1,578 dalam kategori perumahan, diikuti jualan langsung (1,499), pendidikan tinggi swasta (1,453), syarikat pengurusan hartanah (1,325), telekomunikasi (1,297), produk yang cacat dan rosak (1,032) serta jualan murah (1,003).

 Dari segi kaum yang membuat aduan, menurut data yang dikumpul NCCC, orang Melayu paling ramai mengemukakan aduan iaitu 67.7 peratus (12,402), diikuti orang Cina 23.5 peratus (4,315) dan kaum-kaum lain, 0.9 peratus (169).

 FAEDAH MAKLUM

BALAS

 Ketua Pegawai Eksekutif NCCC, Datuk Marimuthu Nadason menyifatkan usaha untuk menerbitkan Laporan Tahunan itu sebagai usaha untuk menarik perhatian industri dan agensi penguatkuasaan mengenai jenis masalah yang dihadapi pengguna.

 "Maklum balas ini akan dapat membantu industri untuk mengenal pasti perkara-perkara yang tidak memuaskan pengguna yang boleh memperbaiki produk dan perkhidmatan mereka.

 "Agensi penguatkuasaan juga boleh mendapat faedah daripada maklum balas ini dari segi meminda dasar, prosedur dan peraturan yang dapat memberi impak kepada pengguna," katanya dalam perutusan yang terkandung dalam Laporan Tahunan 2006.

 Marimuthu yang juga Presiden Persekutuan Persatuan-Persatuan Pengguna Malaysia (FOMCA) menambah maklumat yang dikumpul juga memberi peluang kepada FOMCA untuk memperjuangkan perubahan dasar dalam bidang-bidang yang berkenaan.

 Bentuk menerima aduan yang disediakan oleh NCCC ialah panggilan telefon 03-78779000/03-78748096, atau datang sendiri ke pejabat (alamat No 1D, Jalan SS9A/17, 47300 Petaling Jaya, Selangor atau e-mel (nccc@nccc.org.my), e-aduan (www.nccc.org.my) atau faks: 03-78748097)

 --
BERNAMA</p><p align="justify"> </p>