

# Pertahankan Hak Anda sebagai Pengguna

Oleh HALIMAH SAID



**ILMU** agar celik teknologi kewangan dan kemahiran kewangan amat penting kerana perkara ini menjadi pertahanan utama bagi pengguna daripada amalan pasaran yang tidak saksama dan terdedah kepada ketidakadilan. Pendidikan literasi kewangan perlu dimulakan daripada peringkat sekolah hinggalah institusi pengajian tinggi, selain melibatkan golongan pekerja, peniaga mahupun pesara. Hal ini juga penting untuk peserta dalam industri kewangan dan yang berkaitan untuk mengetahui risiko berkenaan dengan penggunaan *Fintech* atau teknologi kewangan.

Oleh sebab teknologi telah mengubah perkhidmatan dan produk kewangan diperkenalkan, pengguna perlu dilengkapi

kemahiran untuk mengamalkan ketelusan siber yang positif bagi mengurangkan risiko menjadi mangsa penjenayah siber. Pada masa yang sama, kerajaan perlu memperkukuh dasar serta undang-undang yang mengambil kira aspek perkhidmatan kewangan melalui teknologi sedia ada dan yang akan diperkenalkan, serta perlindungan terhadap pelanggan dan peserta industri.

Kepekaan pengguna terhadap risiko yang berkaitan dengan penggunaan *Fintech* adalah signifikan, antaranya termasuklah bagi mengelak daripada menjadi mangsa salah guna maklumat oleh pihak tidak bertanggungjawab yang mempunyai akses kepada maklumat pengguna. Selain itu, mengetahui hal berkaitan penipuan kewangan atau *financial scam* melalui media sosial atau telefon amat membantu supaya orang ramai lebih berhati-hati dengan modus operandi yang digunakan oleh penjenayah siber ini.

Sebagai contoh, perkongsian tentang ancaman dan seterusnya arahan palsu supaya mangsa membuat pindahan wang kepada akaun tidak diketahui, menjadi maklumat yang berguna kepada pengguna supaya mengambil langkah berjaga-jaga jika berdepan dengan kes yang sama pada masa akan datang.

Berkaitan dengan hal ini juga, masyarakat di Malaysia seharusnya peka akan peranan dan hak mereka sebagai pengguna. Pemerkasaan institusi pengguna amat penting kerana suara pengguna yang kuat dapat memberikan jaminan yang kukuh supaya tidak menjadi mangsa ketidakaksamaan dalam banyak hal yang melibatkan hak pengguna. Hasil kajian profil pengguna yang dilaksanakan di Malaysia pada tahun 2017, didapati bahawa tahap kesedaran pengguna tempatan hanya pada kadar 58 peratus.

Hasil kajian ini sekali gus menunjukkan bahawa sebahagian rakyat di negara ini, tidak tahu akan hak mereka sebagai pengguna; tidak menggunakan hak mereka sebagai pengguna; atau tidak tahu menggunakan hak mereka sebagai pengguna. Malahan masih banyak pengguna yang tidak sedar akan hak mereka sehingga mudah ditipu oleh peniaga yang tidak bertanggungjawab.

Dalam usaha kerajaan mewujudkan kesejahteraan dalam kalangan masyarakat, adalah tidak wajar sekiranya pengguna masih bersikap “tidak peduli” akan hak mereka sehingga rela ditindas dan menjadi mangsa keadaan. Sungguhpun mempunyai latar belakang pendidikan yang tinggi, hal ini tidak dapat memberikan jaminan bahawa pengguna tidak akan ditipu.

Daripada suri rumah tangga, pekerja kilang, pekerja swasta, pekerja kerajaan, termasuklah golongan korporat dan profesional, semua lapisan masyarakat berpotensi untuk dijadikan mangsa, misalnya yang membabitkan peniaga yang tidak beretika dalam urus niaga. Golongan peniaga yang sedemikian sentiasa bersedia dengan pelbagai teknik penipuan untuk memperdayakan pengguna bagi mengaut keuntungan yang lebih.

Sementara itu, hasil kajian Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna (KPDNHEP), didapati bahawa banyak pengguna yang tidak peka dan tidak tahu akan hak mereka sekiranya berlaku penindasan. Ada juga yang tidak tahu pun bahawa mereka mempunyai saluran tertentu untuk mengadu bagi menuntut hak mereka sebagai pengguna apabila dinafikan oleh pihak tertentu. Kajian soal selidik yang dilakukan oleh KPDNHEP mendapati 42 peratus daripada sejumlah 5000 orang pengguna tidak tahu akan hak mereka sebagai pengguna, termasuklah hak untuk menuntut ganti rugi melalui Tribunal Tuntutan Pengguna.

Hingga kini terdapat banyak isu yang berkaitan dengan pengguna timbul dan mencetuskan kebimbangan dalam kalangan pengguna. Antara isu kepenggunaan yang tidak pernah reda hingga hari ini termasuklah penipuan dalam hal timbang dan sukat,

penjualan barangan yang tidak bermutu serta tamat tempoh luput, skim pelaburan cepat kaya, skim pelaburan dalam indeks asing, skim pelaburan mata wang, skim pakej percutian, cabutan bertuah, kad kredit, skim melalui sistem mesej singkat (SMS) serta pelbagai lagi penipuan melalui internet.

Menurut data yang dikeluarkan pada tahun 2017, lebih daripada 1500 orang pengguna tertipu oleh SMS, gara-gara terlalu ghairah untuk memenangi hadiah yang ditawarkan yang melibatkan nilai keseluruhan kerugian yang cukup besar, iaitu sejumlah RM11 juta. Bagi mendepani masalah ini, pengguna perlu melengkapkan diri dengan ilmu kepenggunaan agar tidak berterusan menjadi mangsa penipuan.

Sekurang-kurangnya mereka harus mempunyai ilmu asas kepenggunaan bagi mendidik diri agar menjadi bijak. Pengguna yang bijak ialah pengguna yang sedar akan hak dan tanggungjawab mereka. Mereka tahu bahawa hak tersebut perlu dipertahankan dan mendapat pembelaan yang sewajarnya serta tahu akan saluran yang betul untuk membuat aduan.

Orang ramai juga harus maklum akan lapan hak asasi pengguna yang sudah diterima secara universal dan diiktiraf oleh badan kepenggunaan antarabangsa. Lapan hak tersebut ialah hak untuk mendapat keperluan asas, hak untuk membuat pilihan, hak untuk mendapat maklumat, hak untuk mendapatkan barangan dan perkhidmatan yang selamat, hak untuk menyuarakan pendapat, hak untuk mendapat ganti rugi, hak untuk mendapat pendidikan pengguna dan hak untuk mendapatkan alam sekitar yang bersih dan selamat. Sementara itu, tarikh 15 Mac diiktiraf sebagai Hari Hak Pengguna Sedunia pada setiap tahun bagi mengingatkan pengguna serta menyuburkan semangat pengguna di seluruh dunia tentang hak mereka.

Untuk memenuhi tanggungjawab dan peranan pengguna bagi mengatasi isu kepenggunaan, pengguna perlulah bijak memilih dan membuat keputusan dalam hal yang berkaitan dengan mereka. Mereka perlu juga berperanan sebagai rakan pengguna dan



Perkembangan teknologi maklumat yang pesat kini mendedahkan pengguna menjadi mangsa jenayah siber.

persatuan pengguna, bijak bertindak, berilmu, bijak mengurus kewangan serta sentiasa mementingkan pendidikan, alam sekitar, pemakanan dan kesihatan.

Di samping itu, hak pengguna di Malaysia dilindungi oleh pelbagai akta awam dan akta yang berkaitan dengan perlindungan pengguna. Hal yang berhubung dengan perlindungan pengguna melibatkan kuasa perundangan bagi memelihara dan melindungi hak pengguna daripada dieksploitasi, ditipu, ditindas, dan diperdaya oleh pengeluar, syarikat perdagangan, pembekal dan peniaga. Undang-undang yang berkaitan dengan perlindungan pengguna bertujuan untuk menjamin hak pengguna dari segi keselamatan, kesihatan, kepentingan ekonomi, maklumat peribadi serta ganti rugi kepada pengguna.

Berhubung dengan hal itu, Dasar Pengguna Negara (DPN) menggariskan objektif dasar tersebut adalah untuk memastikan tahap perlindungan pengguna yang terbaik, mendapat amalan perdagangan yang saksama dan bertanggungjawab, memastikan pendidikan pengguna yang berterusan, meneruskan amalan melestarikan alam dalam era globalisasi, serta mengharmonikan hubungan antara pengguna, pembekal, pengilang dan kerajaan.

Melalui pelaksanaan DPN, setiap undang-undang yang berkaitan dengan pengguna

hendaklah menyediakan peruntukan yang wajar melindungi pengguna. Hal ini merangkumi pelan tindakan yang munasabah terhadap kecurangan yang dilakukan oleh pembekal atau pengilang, selain menggariskan sistem penyelesaian perundingan yang murah, mudah dan cepat.

Dasar tersebut menggalakkan amalan perdagangan yang saksama dan bertanggungjawab dalam setiap aktiviti pengeluaran, promosi, dan penentuan harga. Perkara ini perlu dipastikan sedemikian agar semua keperluan asas dan keselamatan pengguna dapat dipenuhi, serta menggalakkan pendekatan untung bersama antara pihak penjual dengan pembeli.

Pelaksanaan DPN amat signifikan untuk memberikan kesedaran kepada masyarakat tentang kepentingan hak pengguna dan sekali gus mampu mewujudkan keharmonian dalam urusan perniagaan. Dasar ini juga dapat berperanan sebagai penyumbang kepada pertumbuhan ekonomi yang seimbang berdasarkan galakan penggunaan lestari dalam kalangan pengguna. Akta Persaingan 2010 yang digubal oleh Parlimen pada Mei 2010 dan kemudiannya berkuat kuasa pada 1 Januari 2012, menjadikan Malaysia sebagai antara 140 buah negara yang mempunyai undang-undang persaingan.

Dalam konteks meningkatkan kebajikan pengguna, masyarakat seharusnya sedar bahawa pelaksanaan akta ini turut melindungi kepentingan dan hak pengguna dengan mewujudkan amalan perniagaan yang lebih cekap, inovatif dan responsif terhadap permintaan serta keperluan pengguna.

Menerusi persaingan yang terbuka dan adil dalam komuniti perniagaan, sebuah ekonomi atau perusahaan dapat menawarkan harga yang lebih rendah, produk atau perkhidmatan yang lebih bermutu dan pilihan yang lebih luas untuk pengguna, di samping menyediakan tahap kecekapan yang lebih tinggi. Pengguna yang berdaya upaya mempunyai kuasa yang besar untuk mempengaruhi penawaran barangan dan perkhidmatan yang sepatutnya ada dalam pasaran Malaysia, sekali gus menjamin amalan perniagaan yang adil dan saksama.