



Manfaatkan Hak sebagai Pengguna

Isu harga siapak yang dijual dengan harga yang tidak masuk akal di sebuah restoran terapung di Langkawi pernah tular di laman media sosial suatu ketika dahulu. Sebaik sahaja isu tersebut tular, lebih banyak individu yang juga berasa tertipu turut memuat naik luahan mereka berkenaan

restoran tersebut di media sosial masing-masing.

Isu tersebut sedikit sebanyak menunjukkan bahawa masyarakat Malaysia masih lagi kurang kesedaran mengenai hak masing-masing sebagai pengguna sedangkan pada era globalisasi ini menuntut masyarakat untuk

berpengetahuan tentang kepenggunaan dalam urusan seharian mereka. Walau bagaimanapun, sikap suka mengambil mudah terhadap hak sebagai pengguna dalam kalangan masyarakat menyebabkan mereka sering berasa tertindas. Akibatnya, para peniaga mengambil kesempatan dengan menawarkan barangan dan perkhidmatan pada harga yang tidak sewajarnya.

Pengguna dan Peranannya

Menurut John F Kennedy, pengguna merangkumi semua individu seperti mana yang ditegaskan dalam satu deklarasi di Dewan Kongres pada 15 Mac 1962. Definisi pengguna di Malaysia pula dirujuk dalam Akta Perlindungan Pengguna 1999 sebagai seseorang yang memperoleh atau menggunakan barang dan perkhidmatan daripada jenis yang pada lazimnya diperoleh bagi maksud kegunaan sendiri atau isi rumah.

Malaysia mengamalkan sistem ekonomi campuran yang memerlukan 32 juta rakyat Malaysia memainkan peranan sebagai pengguna secara proaktif. Dalam situasi ekonomi yang semakin menekan

para pengguna, sudah tiba masanya untuk negara kita mencontohi negara maju seperti United Kingdom dan Australia yang menjadikan matlamat memperkasakan pengguna sebagai landasan mencapai pasaran yang adil. Menurut mantan Menteri Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Kos Sara Hidup (KPDN), Datuk Seri Alexander Nanta Linggi, Indeks Pendayaupayaan Pengguna di Malaysia berada pada tahap sederhana, iaitu 63.1%. Indeks tersebut menunjukkan pengguna di Malaysia masih belum menggunakan hak mereka sebagai pengguna sepenuhnya. Pihak KPDN menyasarkan untuk meningkatkan indeks tersebut melebihi 85% dalam tempoh dua tahun lagi dengan terus membantu persatuan pengguna di semua peringkat dalam usaha menyebarkan pendidikan kepenggunaan kepada masyarakat.

Pendedahan harga ikan siakap yang dikatakan tidak masuk akal itu memperlihatkan bahawa terdapat pengguna yang masih mahu menyuarakan hak mereka sebagai seorang pengguna. Pendedahan tersebut juga disusuli dengan beberapa pendedahan lain yang menyuarakan ketidakpuasan hati masing-masing terhadap harga yang dikenakan oleh restoran tersebut terhadap mereka. Hakikatnya, bukan hanya ada satu kes sahaja pengguna berasa tertipu dengan caj yang dikenakan oleh peniaga. Isu tersebut sedikit banyak membuka mata masyarakat tentang hak mereka sebagai pengguna.

Sungguhpun demikian, situasi yang menyedihkan apabila pihak KPDN memaklumkan bahawa pihaknya hanya menerima satu aduan berkaitan isu tersebut. Pengguna perlu menyalurkan aduan melalui saluran yang betul agar hak mereka dapat ditegakkan dan para peniaga tidak sewenang-wenangnya mengambil kesempatan terhadap pelanggan. Jika tidak, mana mungkin kita mampu menjadi seperti Australia yang

masyarakatnya menggunakan kuasa pengguna mereka untuk menentukan harga barangan dan perkhidmatan dalam pasaran.

Malaysia seperti mana negara maju lain juga mempunyai peraturan dan undang-undang dalam melindungi hak pengguna seperti Akta Perlindungan Pengguna 1999 dan Akta Hak Cipta 1987. Namun begitu, keberkesanan sesuatu undang-undang mempunyai simbiosis yang sangat rapat dengan pengetahuan pengguna terhadap keupayaan mereka menggunakan peruntukan tersebut. Bagi memastikan keberkesanan peranan undang-undang tersebut, masyarakat perlu lebih peka akan hak mereka sebagai pengguna.

Berbalik kepada isu yang tular tersebut, boleh dilihat kebanyakan masyarakat Malaysia gagal mengambil langkah proaktif bagi menangani isu penetapan harga yang tidak relevan oleh golongan peniaga,

iaitu dengan menyalurkan aduan kepada pihak yang bertanggungjawab seperti KPDN. Situasi inilah yang menyebabkan para peniaga terus bermaharajalela menindas masyarakat. Mantan Ketua Setiausaha KPDN, Datuk Muez Abdul Aziz menyatakan bahawa tidak ramai pengguna yang sadar dan tahu bahawa mereka mempunyai hak dalam isu kepenggunaan sehingga menyebabkan mereka mudah menjadi mangsa peniaga yang tidak bertanggungjawab dan tidak beretika.

Masyarakat perlu mengetahui hak sebagai pengguna seperti memastikan peniaga mempamerkan tanda harga pada barangan yang dijual, barang yang dijual mempunyai label yang lengkap selain memastikan sukatan dan timbangan barang yang dibeli tepat. Pengguna yang kurang peka akan hak mereka akan mudah menjadi mangsa kepada para peniaga yang suka mengambil kesempatan,



