

um 16/3/07 ms 11

Gunakan hak pengunaan

SEMALAM, 15 Mac ialah Hari Hak-Hak Pengguna Sedunia. Maknanya, semua pengguna di seluruh dunia menyambut hari berkenaan setiap tahun sebagai mengenang kembali apa hak mereka yang perlu dilindungi, diperjuangkan seterusnya dipertahankan.

Jangan terkeliru dengan Hari Pengguna kerana Hari Hak-Hak Pengguna ialah hari khusus untuk menilai kembali sejauh mana golongan pengguna mengetahui, menyedari dan menggunakan hak mereka sebagai pengguna.

Hari Pengguna disambut setiap tahun pada 27 Julai.

Di Malaysia, Hari Hak-Hak Pengguna diraikan oleh para pengguna serta kumpulan yang memperjuangkan hak-hak pengguna. Menyambut dan memperingati hari berkenaan ialah satu perkara, tetapi yang menjadi keutamaan sebenarnya ialah menjawab pertanyaan adakah pengguna di negara ini menyedari hak-hak mereka. Kalau pun mereka tahu, apa pula yang patut diusahakan.

Pada hari di mana hak pengguna itu diraikan, adalah baik seandainya dapat dimaklumkan jika telah ada cukup kerjasama di antara pengusaha dan pengguna setakat ini.

Apabila pihak pengusaha tidak memenuhi keperluan pengguna atau membekalkan barang-barang yang kurang bermutu, pengguna akan berpaling kepada kerajaan untuk mendapatkan pertolongan. Ini yang sepatutnya dielakkan - meminta bantuan kerajaan apabila dilanda masalah.

Dan hari ini para pengguna meminta perlindungan hak yang wajar. Mereka juga menuntut supaya pihak pengusaha lebih bertanggungjawab.

Mereka juga mahukan maklumat yang penuh dan sempurna mengenai barang-barang yang dibeli. Selain itu, para pengguna juga akan menuntut jaminan supaya tindakan diambil dengan tegas terhadap mana-mana penipuan.

Malahan mereka juga akan berusaha supaya lebih banyak undang-undang dibentuk, lebih banyak peraturan dikenakan dan memperbaiki perhubungan antara pembeli dan penjual.

Namun, akibat yang tidak dapat dielakkan ialah, lebih banyak undang-undang

yang akan dikenakan para pengguna. Adakah ini penyelesaian yang diperlukan? Sudah tentu tidak sama sekali. Walau seketat mana sekalipun undang-undang yang dibentuk, ia tidak dapat membantu para pengguna atau keperluan mereka. Maka, para pengusaha mesti memenuhi keperluan para pengguna.

Adalah baik jika pihak pengusaha melengkapkan diri untuk memberi khidmat kepada pengguna.

Dalam hal ini, mana-mana persatuan pengguna senada mencadangkan supaya pihak pengusaha jangan memandang pengguna sebagai ancaman kepada mereka, sebaliknya melihat ia simbol peluang untuk mendapat keuntungan di pasaran. Maknanya, jangan membuat kesilapan dengan mengangap mereka ini musuh sebaliknya, guna mereka semaksimum boleh.

Pada kebiasaannya, terdapat banyak cara-cara yang positif di mana pengusaha dan pengguna boleh bekerjasama.

Pandangan

Pihak pengusaha haruslah mendengar pandangan, aduan daripada para pengguna dan boleh juga membentuk satu rancangan yang mempunyai unsur pendidikan bagi membantu para pengguna.

Boleh juga mewujudkan kesedaran di pihak pengusaha tentang masalah pengguna. Antara lain, adalah wajar menjalankan persefahaman bersama mengenai perkara-perkara demi kepentingan bersama.

Kebelakangan ini hubungan antara peniaga dan pengguna boleh sahaja dikatakan agak tidak menyenangkan. Jadi usahakan supaya hubungan ini diperbaiki. Persefahaman yang baik antara kedua pihak ini adalah untuk kepentingan mereka bersama.

Dalam pada itu, pengguna juga meminta penerangan yang sedia ada pada pihak peniaga, itulah yang yang diperlukan oleh pengguna supaya dapat membeli barang tersebut dengan penuh yakin. Ringkasnya, apa yang pihak pengguna ingin dapat daripada pihak peniaga ialah:

- Siapakah yang mengurus niaga dengan kami, dan bagaimana hendak menghubungi mereka. Beri nama, alamat penuh pembuat sebenar barang tersebut. Tandakan ia pada barang itu sendiri, jikalau boleh.
- Kami ingin tahu apa sebenarnya yang



PARA pengguna sepatutnya menambah ilmu pengetahuan mengenai hak-hak mereka terutama dalam soal urusan jual beli.

- Gambar hiasan Bernama

kami beli. Berikanlah nama dan nombor model pada barang tersebut. Biarkanlah kami tahu nama dan nombor model itu supaya dapat kami membeli barang ganti yang sebenar. Jikalau anda (pengeluar) menawarkan sejenis makanan atau kimia, senaraikan semua bahan kandungan dan berikan peratusnya.

- Kami ingin tahu bilakah barang tersebut dibungkus atau dibuat. Tandakan tarikh itu pada barang tersebut dengan bahasa yang mudah, dan biarkanlah kami membuat keputusan sama ada barang itu masih cukup segar (atau daripada model yang terbaru) supaya kami benar-benar puas hati.

- Kami ingin tahu apa yang dapat dilakukan oleh barang tersebut. Jika telah dibuat ujian, beritahu apa hasilnya.

- Kami ingin tahu bagaimana barang keluaran anda boleh membahayakan kami, sama ada ia telah membahayakan orang pada masa lalu. Beritahu kami mengenai dan bantu mengelakkan diri dari masalah hospital dan mahkamah.

- Kami ingin tahu bagaimana hendak

menyesuaikan dan memperbaiki barang keluaran anda dan di mana hendak mendapatkan barang-barang gantinya. Kami mungkin tidak dapat memperbaikinya bersendirian, tetapi jikalau pekerja-pekerja anda enggan memperbaikinya kami ingin tahu keterangan yang diperlukan supaya dapat kami memperbaikinya.

Pada hari ini, tidak dapat dinafikan bahawa perlu juga diperoleh sambutan sepatutnya terhadap keperluan pengguna, yang sentiasa berubah di negara ini selaras dengan bertambahnya penekanan pada keinginan semula jadi manusia seperti bandar-bandar yang lebih selamat, pengangkutan yang lebih baik, kemudahan kesihatan yang sempurna dan tidak terkecuali menghapuskan kemiskinan bagi mencapai nilai hidup yang lebih tinggi.

□ **BULBIR SINGH** ialah bekas Presiden Persatuan Pengguna Negeri Sembilan dan boleh dihubungi di alamat bulbir@hotmail.com