



**MEMORANDUM KEPADA  
KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI,  
KOPERASI DAN KEPENGGUNAAN**

- (I) Semakan Semula Akta Perlindungan Pengguna 1999
- (II) Akta Amalan Perdagangan Adil
- (III) Keselamatan Barangan Pengguna (Substandard Product)
- (IV) Jualan Murah (Cheap Sale)
- (V) Iklan yang Mengelirukan Pengguna

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Pihak FOMCA ingin mengutarakan beberapa perkara untuk perhatian dan tindakan Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK). Objektif utama memorandum ini adalah untuk menengahkan isu-isu kepenggunaan yang masih tidak diselesaikan.

Pihak FOMCA yang merupakan ahli penuh Consumer International (CI) dan juga ahli Majlis Tertinggi bagi CI melihat kebanyakan negara membangun telahpun menetapkan perlindungan pengguna jauh lebih tinggi daripada 'United Nations Guidelines for Consumer Protection – UNGCP'. Malaysia sebagai anggota Pertubuhan Bangsa-bangsa Bersatu dan sebagai negara yang ingin mencapai status **negara membangun** menjelang 2020, pemantapan perlindungan pengguna adalah antara agenda penting.

Perubahan besar yang telah berlaku di Malaysia dan serata dunia, adalah Liberisasi, Penswastaan, dan Globalisasi dan kesannya kepada kepenggunaan adalah serius. FOMCA ingin mengutarakan perkara-perkara berikut:

1. Semakan Semula Akta Perlindungan Pengguna 1999
2. Meluluskan Draf Akta Amalan Perdagangan Adil
3. Memantau Kualiti Barangan Pengguna (Substandard Product)
4. Memantau Jualan Murah (Cheap Sale)
5. Memantau Iklan yang Mengelirukan Pengguna

## **1. Semakan Semula Akta Perlindungan Pengguna 1999**

Akta Perlindungan Pengguna 1999 telah diwartakan hampir 10 tahun. Akan tetapi, tiada semakan semula dan pindaan yang besar telah dilakukan. Dalam masa 10 tahun ini banyak perkara yang melibatkan kepenggunaan telahpun berubah. Ini termasuk liberisasi, pengswastaan, globalisasi, perdagangan siber, krisis ekonomi, pengubahan kandungan kimia bahan makanan (kes melamin) dan sebagainya. Pihak FOMCA telahpun mengadakan satu semakan Akta ini pada tahun 2007 dan telah menghantar salinan laporan kepada pihak kementerian serta semua ahli parlimen. Sehingga kini, pihak FOMCA belum dapat melihat proses konsultasi bermula.

## **2. Meluluskan Draf Akta Amalan Perdagangan Adil**

Kebanyakan negara maju telahpun mengamalkan perdagangan adil untuk melindungi kepentingan pengguna. Negara-negara blok Eropah juga menerajui amalan ini. Akta ini adalah bertujuan mengekang amalan monopoli dan memperbanyakkan pilihan pengguna khususnya barangan keperluan harian yang merupakan antara hak pengguna sedunia.

Melalui amalan ini:

- (i) lebih banyak golongan peniaga akan wujud dan pengagihan pendapatan adalah lebih adil,
- (ii) pilihan kepada pengguna dapat meningkat
- (iii) peningkatan kepada pilihan pengguna, akan menyebabkan persaingan harga untuk menarik pengguna. Ini akan membantu penurunan harga barangan kepada nilai yang lebih kompetitif dan mesra pengguna

Draf akta ini telahpun wujud dan sehingga kini tiada tindakan dilihat oleh FOMCA bahawa pihak KPDNKK membentangkannya dibentangkan di parlimen.

### **3. *Memantau Kualiti Barangan Pengguna (Substandard Product)***

Mengikut Laporan Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC), jumlah aduan mengenai Kualiti Barangan Pengguna bagi tahun 2007 adalah 1739 aduan dan bagi tahun 2008 adalah 2021 aduan. Peningkatan aduan adalah sebanyak 16.2 %. Aduan-aduan yang diterima adalah berkisar di antara isu waranti, kelewatan dalam memperbaiki barangan, keselamatan produk, dan ketiadaan alat ganti.

Maka, pelaksanaan dan penguatkuasaan undang-undang yang lebih ketat diperlukan. Mengikut KPDNKK, satu garis panduan telah diberikan kepada pihak pemborong dan peniaga. Akan tetapi, ketiadaan garis panduan mandatori menyebabkan pemborong dan peniaga tidak endah akan produk yang dijual. Sebagai contoh, produk elektrik memerlukan pengiktirafan Suruhanjaya Tenaga untuk di jual di Malaysia. Tetapi, masih terdapat produk yang tidak diiktiraf, dan dengan label kelulusan palsu yang masih wujud di pasaraya-pasaraya terkemuka negara.

Sebanyak 4000 standard produk yang terdapat di Malaysia merupakan rujukan pertama kepada KPDNKK untuk memandatorikan pensijilan dan penguatkuasaan.

### **4. *Memantau Jualan Murah (Cheap Sale)***

Aduan mengenai jualan murah bertambah kepada 1673 pada tahun 2008 berbanding 1410 bagi tahun 2007 seperti yang dilaporkan oleh NCCC. Peningkatan sebanyak 19 % menunjukkan isu ini perlu diberi perhatian yang serius.

Antara isu yang diadu adalah mengelirukan pengguna mengenai harga produk jualan murah, iklan yang mengelirukan, dan kualiti produk yang rendah.

Aktiviti jualan murah juga banyak digunakan oleh peniaga dan pemborong untuk meningkatkan jualan dengan harga produk lebih tinggi daripada harga biasa dan memberikan diskaun. Mengikut Bahagian II, Akta Perlindungan Pengguna 1999, pihak KPDNKK boleh mengambil tindakan ke atas isu sebegini.

#### **5. *Iklan yang Mengelirukan Pengguna***

Iklan yang mengelirukan pengguna merupakan kaedah mengumpan pengguna untuk membeli sesuatu produk atau perkhidmatan. Melalui kaedah ini, keuntungan cepat dapat dilakukan oleh sesebuah syarikat. Sebagai contoh, satu syarikat kad kredit meminta pengguna membeli petrol di satu stesen minyak tertentu. Melalui kaedah ini, pengguna dapat memperoleh mata ganjaran untuk kad kredit yang lebih dan boleh menukarkan mata ganjaran ini kepada barangan.

Satu lagi contoh adalah pembelian barangan minuman berkarbonat untuk mendapatkan diskaun dari satu restoran 'franchise'. Melalui kaedah ini, pengguna dikatakan dapat makan secara percuma tetapi hanya terhad kepada suatu angka tertentu. Walau bagaimanapun, perniagaan menjual minuman ini dengan banyak semestinya memberikan pulangan yang banyak.

Laporan oleh NCCC mengenai aduan yang berkaitan dengan iklan yang mengelirukan adalah 1,129 aduan bagi tahun 2008 berbanding 917 aduan bagi tahun 2007. Peningkatan yang dicatat adalah 212 aduan atau 23.1 %.

Aduan pihak FOMCA dan ahli gabungan dijawab bahawa tiada bukti kukuh. Ini bermakna KPDNKK perlu mewujudkan garis panduan mandatori dan ketat untuk mengelakkan iklan yang mengelirukan pengguna dan mengumpan mereka untuk berbelanja lebih. KPDNKK juga patut bekerjasama dengan Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (MCMC) untuk membendung isu ini.

## **KESIMPULAN**

FOMCA berharap pihak Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK) dapat meneliti memorandum ini dan mengambil tindakan susulan. Kami berharap penglibatan secara membina (productive engagement) seperti ini dapat membantu KPDNKK dalam melakukan revolusi perlindungan pengguna.

Bagi pihak Majlis Tertinggi FOMCA,

**DATUK MARIMUTHU NADASON**

Presiden