

# GENERASI pengguna

Wadah Informasi  
Kelab Pengguna

SEPTEMBER 2012 • EDARAN PERCUMA



## Produk Pengguna Paling Banyak Terima Aduan



Iklan  
Pengaruhi  
Perilaku  
Pengguna

Tabiat  
Berbasikal  
Memupuk  
Gaya Hidup  
Sihat

Alat Mainan  
Berbateri dan  
Bermagnet  
Boleh  
Membahayakan  
Kanak-Kanak

Mendidik  
Anak-Anak  
Menguruskan  
Wang Melalui  
Teladan

Dunia  
Tanpa  
Minyak

Penyakit  
Tidak  
Berjangkit

Konsep  
Penggunaan  
Lestari

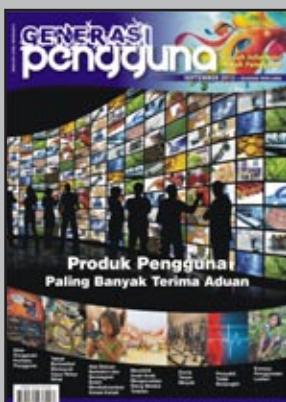
# Produk Pengguna Paling Banyak Terima Aduan



- 1 NCCC menerima sebanyak **40,637 aduan** sepanjang tahun 2011. Ini melibatkan nilai pertikaian sebanyak **RM33,861,72.95**.
- 2 Kategori aduan tertinggi adalah **produk pengguna**. Sebanyak **9,349** aduan diterima, manakala produk berkaitan **telekomunikasi** menduduki senarai aduan tertinggi.
- 3 Jumlah kerugian aduan tertinggi adalah **sektor kenderaan**, yang melibatkan nilai pertikaian berjumlah **RM13,967,336.23**.
- 4 Jumlah aduan pada tahun 2011 **meningkat sebanyak 18.2 peratus**, berbanding jumlah aduan pada tahun 2010.
- 5 5 kategori aduan tertinggi bagi tahun 2011 adalah **Produk Pengguna, Telekomunikasi, Kenderaan, Perkhidmatan Kesejahteraan dan Bekalan Elektrik dan Tenaga**.

Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) telah mengeluarkan laporan aduan bagi tahun 2011. Laporan ini merupakan laporan kali-6 dikeluarkan oleh NCCC semenjak penubuhannya pada tahun 2004. Pada tahun 2011, kandungan laporan aduan NCCC mengalami perubahan, iaitu setiap sektor mengandungi analisis aduan, undang-undang berkaitan yang sedia ada, dan kaedah penyelesaian pertikaian yang dilaksanakan oleh NCCC; standard dan inisiatif sukarela yang wujud dalam setiap sektor, dan cadangan kepada kerajaan, industri dan pengguna tentang aduan bagi sektor tersebut.

Lima aduan tertinggi, dari segi jumlah aduan, adalah Produk Pengguna (9,349), Telekomunikasi (8,181), Kenderaan (5,292), Perkhidmatan Kesejahteraan (2,470) dan Bekalan Elektrik dan Tenaga (2,382). Sementara itu, lima aduan tertinggi dari segi nilai pertikaian yang terlibat adalah kenderaan (RM13,967,336.23), Kewangan



Bil. 13, Edisi Sept 2012

## Sidang Redaksi

### Penasihat

Y.Bhg Datuk Marimuthu Nadason  
Presiden, Gabungan Persatuan-Persatuan  
Pengguna Malaysia

### Ketua Sidang Pengarang

Mohd Yusof Abdul Rahman

### Timbalan Ketua Sidang Pengarang

Siti Rahayu Zakaria

### Sidang Pengarang

Yu Kin Len, Pusat Penyelidikan dan Sumber Pengguna  
Foon Weng Lian, Forum Air Malaysia  
Mohana Priya, Persatuan Pengguna Standard Malaysia  
Bahagian Gerakan Kepenggunaan, KPDNKK  
Bahagian Kokurikulum, Kementerian Pelajaran Malaysia

Generasi Pengguna merupakan terbitan usahasama Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK) dan FOMCA. Ia diterbitkan setiap bulan khusus untuk Kelab Pengguna Sekolah. Edaran naskhah adalah percuma.

### Editor

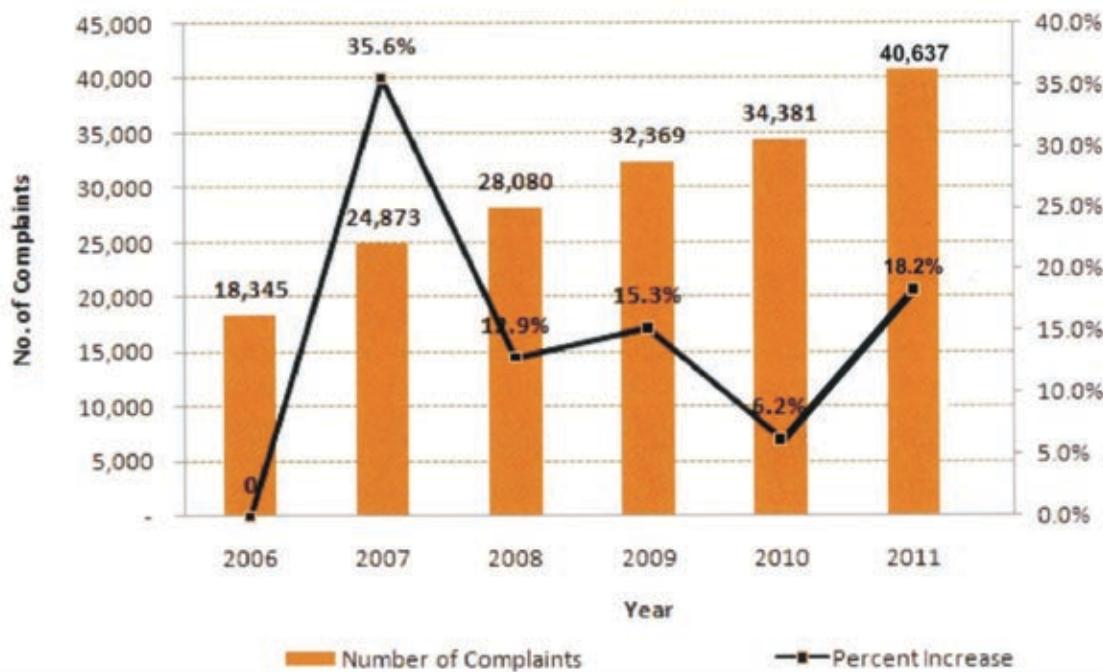
GENERASI PENGGUNA  
No 1D-1, Bangunan SKPPK,  
Jalan SS 9A/17,  
47300 Petaling Jaya, Selangor.  
Tel : 03-7876 2009  
Faks : 03-7877 1076  
E-mel : fomca@fomca.org.my

Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan  
No 13, Persiaran Perdana, Presint 2,  
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,  
62623 Putrajaya.  
Sesawang : [www.kpdnkk.gov.my](http://www.kpdnkk.gov.my)  
Hotline : 1-800-886-800  
Tel : 03-8882 5500  
Faks : 03-8882 5762

### Cetakan

فرچنچک اساس چای (ملسیا) سندبون برحد  
Percetakan Asas Jaya (M) Sdn Bhd  
No. 5B Tingkat 2, Jalan Pipit 2  
Bandar Puchong Jaya,  
47100 Puchong Jaya  
Selangor Darul Ehsan

Untuk memuat turun Generasi Pengguna dalam format "PDF", sila layari laman sesawang [www.fomca.org.my](http://www.fomca.org.my).



(RM4,966,387.93), Perumahan (RM4,270,225.08), Produk Pengguna (RM2,519,819.24) dan Perkhidmatan Penjagaan Kesihatan (RM1,779,177.96).

NCCC bukan merupakan pusat aduan yang biasa dalam mengendalikan sesuatu kes secara individu. NCCC juga bukan pusat khidmat pelanggan, atau lebih dikenali sebagai Pusat Panggilan. NCCC menawarkan khidmat penyelesaian pertikaian pengguna melalui sesi perundingan dan pengantaraan. Dalam masa yang sama, NCCC turut memainkan peranan lebih besar dalam mewujudkan perubahan dan meningkatkan perlindungan pengguna dengan memberikan cadangan dan pandangan secara aktif mengenai isu pengguna, mengutarakan dilema, kesukaran, gimik pasaran dan kerugian yang dialami oleh pengguna, serta keperluan untuk membuat pindaan dan penggubalan undang-undang dan dasar yang berkaitan dengan perlindungan pengguna.

Laporan tahunan ini, yang disasarkan kepada sektor perniagaan, agensi kerajaan dan pembuat dasar, menyediakan maklumat tentang:

- Keadaan perlindungan pengguna di Malaysia
- Mengenal pasti perkara-perkara yang dapat meningkatkan prestasi produk dan perkhidmatan.
- Mengenali tabiat pengguna berkaitan dengan penggunaan produk
- Mengenal pasti inisiatif yang berkaitan: pengawalseliaan dan peraturan kendiri yang dapat meningkatkan prestasi perkhidmatan dan produk.
- Laporan ini juga menjadi saluran bagi NCCC untuk mewujudkan rangkaian dengan pihak berkepentingan yang berkaitan dalam usaha untuk

meningkatkan perlindungan kepenggunaan di Malaysia secara berterusan.

### Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional

Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) telah dirasmikan penubuhannya pada 12 Julai 2004 oleh Yang Berhormat Datuk Haji Mohd Shafie Apdal, Menteri Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna ketika itu. NCCC berperanan sebagai pusat penyelesaian aduan pengguna setempat dalam menyelesaikan aduan yang dihadapi oleh pengguna. NCCC turut menjadi pengantara dalam menyelesaikan pertikaian antara pengguna dan perniagaan. Peningkatan aduan yang diterima oleh NCCC setiap tahun menunjukkan keyakinan pengguna terhadap NCCC. Statistik menunjukkan NCCC telah berjaya menyelesaikan antara 70% hingga 80% aduan yang dikendalikannya.



### Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC)

No.1D-1, Bangunan SKPPK  
Jalan SS9A/17, Sungai Way  
47300 Petaling Jaya  
E-mel : [myaduan@nccc.org.my](mailto:myaduan@nccc.org.my)  
Tel : 03-7877 9000/ 7874 8096  
Faks : 03-78748097  
Sesawang : [www.nccc.org.my](http://www.nccc.org.my)



# Iklan Pengaruhi Perilaku Pengguna

Iklan merupakan kaedah untuk memperkenal dan mlariskan barang dan perkhidmatan kepada pengguna. Ia digunakan dalam pelbagai media, sama ada media cetak atau elektronik, termasuk juga media baru seperti internet.

Iklan yang berkesan dapat menarik pengguna untuk menggunakan barang dan perkhidmatan tersebut. Secara tidak langsung, iklan juga dapat mempengaruhi perilaku pengguna, sehingga ada kalanya boleh memberikan kesan negatif, terutamanya kepada kanak-kanak dan remaja.

Berikut adalah beberapa kesan iklan yang mempengaruhi perilaku pengguna, iaitu:

- Menggalakkan perilaku berbahaya dan tabiat buruk**

Iklan seperti ini bercanggah dengan hak keselamatan pengguna. Hak mendapatkan keselamatan melindungi pengguna daripada iklan yang menggalakkan pengambilan barang yang boleh membahayakan kesihatan. Contohnya, iklan rokok, arak, makanan serta minuman ringan dan sebagainya.

- Menggalakkan naluri mementingkan kebendaan**

Matlamat iklan adalah untuk mendorong pengguna membeli dan menggunakan barang atau perkhidmatan yang diiklankan. Justeru, banyak iklan yang menggambarkan bahawa golongan tertentu yang menggunakan sesuatu barang atau perkhidmatan merupakan golongan yang bergaya, berjaya, mewah dan sebagainya. Ini menyebabkan ada golongan yang beranggapan jika mereka

menggunakan barang atau perkhidmatan tersebut, maka status mereka akan meningkat.

- Menggalakkan pembaziran**

Iklan cenderung mendorong pengguna untuk bersikap membazir. Iklan sering meminta pengguna untuk membeli barang yang baru, walaupun pengguna telah memiliki barang tersebut. Cuma ia adalah barang lama yang masih boleh digunakan lagi.

- Menggalakkan penyelewengan keutamaan**

Iklan mendorong pengguna untuk menjadikan barang mewah sebagai keutamaan. Ini disebabkan barang mewah memerlukan iklan untuk mlariskannya, manakala barang keperluan pula tidak memerlukan iklan.

- Menggalakkan persaingan kebendaan**

Iklan juga ingin mendorong pengguna untuk bersaing mendapatkan barang yang diiklankan, terutama iklan tentang barang berjenama dan memamerkan status penggunanya. Akibat daripada terpengaruh dengan kesan iklan seperti ini, ada jiran yang saling bersaing memiliki barang yang diiklankan itu bagi menonjolkan kehebatan dan kedudukan mereka.

- Menggalakkan sikap ambil mudah**

Iklan seolah-olah menunjukkan bahawa masalah kehidupan sehari-hari pengguna amat mudah diselesaikan. Antara iklan seperti ini adalah iklan pelangsingan, makanan tambahan, perubatan elektronik dan sebagainya.

... bersambung ke muka 6

# Alat Mainan Berbateri Dan Bermagnet Boleh Membahayakan Kanak-Kanak



Bateri dan magnet merupakan satu alat yang digunakan secara meluas di seluruh dunia. Bateri boleh wujud dalam pelbagai bentuk, saiz dan kegunaan.

Antara kegunaan yang paling lazim ditemui adalah dalam barang pengguna. Tetapi jika bateri dan magnet tidak digunakan dengan betul dan tidak dijaga dengan baik, ia boleh membawa kemudarat, terutamanya kepada bayi dan kanak-kanak kecil.

Saiz bateri dan magnet yang kecil ini biasanya boleh ditemukan pada alat mainan kanak-kanak.

## Isu Keselamatan

Menurut satu kajian yang dilakukan oleh Dr. Toby Litivitz dari *National Capital Poison Center*, mendapati bahawa kecederaan yang disebabkan oleh bateri telah meningkat sebanyak 7 kali ganda semenjak tahun 1985. Majoriti kes yang dilaporkan adalah bateri yang berbentuk ‘butang’ yang berukuran diameter 20mm dan bateri 3 volt.

Kanak-kanak dan bayi mempunyai satu sifat yang lazim, iaitu memasukkan apa-apa benda ke dalam mulut. Selain itu, mereka juga mempunyai kecenderungan untuk mengunyah benda tersebut apabila bermain. Ini kerana mereka mudah tertarik dan tidak mempunyai kematangan untuk berfikir tentang baik buruknya. Menurut pakar trauma dari *The Montreal Children's Hospital*, bateri yang berbentuk butang ini akan kelihatan seperti gula-gula kepada kanak-kanak kecil. Oleh sebab itulah terdapat ramai kanak-kanak yang menjadi mangsa apabila tertelan bateri-bateri seperti ini.

Apabila kanak-kanak ini menelan bateri, ia akan memasuki sistem pencernaan kanak-kanak. Bateri yang tersangkut pada tekak atau usus boleh mengeluarkan hidroksida yang boleh menyebabkan melecur pada bahagian tersebut.

Selain bateri, satu lagi benda yang boleh membawa maut kepada kanak-kanak adalah apabila mereka



Tempat memasang bateri juga harus dipastikan ditutup dengan ketat supaya kanak-kanak tidak boleh membukanya.



Contoh bateri bersaiz kecil / bateri berbentuk butang pada sesetengah alat mainan.

menelan magnet. Magnet-magnet kecil boleh dijumpai pada alat-alat mainan kanak-kanak. Perkara yang lebih membimbangkan atau serius adalah apabila seorang kanak-kanak menelan lebih daripada satu magnet. Usus dalam badan akan mula menarik antara satu sama lain disebabkan oleh sifat magnet tersebut. Oleh itu, usus ini juga akan berpintal dan berbelit. Ini boleh menyebabkan kematian kepada kanak-kanak.

Kadangkala terdapat situasi apabila penjaga atau ibu bapa tidak mengetahui bahawa kanak-kanak mereka telah tertelan bateri atau magnet. Apabila kanak-kanak menunjukkan simptom-simptom seperti demam, muntah dan cirit-birit dan dibawa ke hospital, baru masalah ini dapat dikesan. Menurut Suruhanjaya Keselamatan Produk Pengguna Amerika Syarikat (US CPSC), dalam satu kajian menunjukkan bahawa, lebih daripada 60 % kes yang diterima pada mulanya telah dirawat dengan

tidak tepat disebabkan oleh komplikasi yang telah menyukarkan doktor untuk mengesan punca masalah kanak-kanak tersebut. Terdapat pula kes-kes kanak-kanak dan bayi tidak menunjukkan sebarang simptom dan meninggal dunia.

Umur	Kekerapan	Peratusan %
0 - 4 tahun	244	80.5
5 - 9 tahun	59	19.5
<b>Jumlah</b>	<b>303</b>	<b>100.0</b>

Sumber: Finders University Adelaide, Research Center for Injury Studies

## Kepentingan Standard:

Dokumen standard memainkan satu peranan penting dalam memastikan sesuatu barang dan perkhidmatan adalah selamat kepada pengguna.

Dokumen standard MS ISO 8124-1: 2001 *Safety of Toys: Part 1: Safety Aspects Related to Mechanical and Physical Properties* yang telah dibangunkan oleh Jabatan Standard Malaysia, telah menyenaraikan ciri-ciri dan keperluan keselamatan yang penting bagi alat mainan yang menggunakan magnet bagi memastikan alat mainan ini adalah selamat.

Terdapat satu lagi standard, iaitu standard MS 1774:Part 6: 1998 *Safety of Toys - Part 6: Graphical Symbol for Age Warning Labelling*. Standard ini menerangkan cara meletakkan label pada alat mainan kanak-kanak mengikut kesesuaian umur. Standard ini boleh membantu industri dalam memastikan alat mainan yang dihasilkan adalah selamat untuk kesesuaian umur kanak-kanak dan mematuhi standard keselamatan yang lain.

## Nasihat kepada pengguna:

Berikut adalah beberapa tip untuk mengelakkan kecederaan yang melibatkan bateri dan magnet:

1. Jangan menyimpan bateri di merata-rata tempat. Setelah digunakan, bateri haruslah dibuang ke dalam tong pembuangan khas seperti tong kitar semula, dan bukannya di dalam tong sampah di rumah.
2. Jangan membenarkan kanak-kanak membuka tempat meletak bateri dan sentiasa mengawasi anak anda daripada mencapai alat-alat yang menggunakan bateri, yang mudah dibuka.
3. Sebelum membeli sesuatu alat mainan, pastikan anda membaca label untuk memastikan alat mainan yang mempunyai magnet-magnet kecil adalah sesuai mengikut umur anak-anak anda.
4. Jika boleh, elakkan daripada membeli alat mainan yang mempunyai bateri atau magnet yang mudah tertanggal.

dari muka 4 ...

- **Menggalakkan kesetiaan kepada jenama**

Iklan juga bertujuan untuk membina kesetiaan terhadap jenama. Oleh itu, iklan telah berjaya menjadikan sesuatu jenama itu sebagai barang kesetiaan pengguna. Biasanya, barang berjenama diiklankan secara meluas. Harga barang jenama juga lebih mahal, berbanding barang yang tidak berjenama. Harga yang lebih tinggi ini adalah untuk menampung kos pengiklanan yang sebenarnya juga ditanggung kepada pengguna.

- **Menggalakkan kegiatan yang tidak berfaedah**

Iklan sering menonjolkan pengguna yang sedang bersuka ria di tempat-tempat yang mewah. Iklan juga sering menunjukkan tentang pengguna yang melakukan aktiviti lasak dan berbahaya yang memberikan kepuasan yang tidak terhingga. Biasanya, iklan ini disasarkan kepada golongan muda.

- **Menggalakkan pengeluaran barang mewah**

Iklan barang mewah memerlukan teknik pemujukan yang berkesan bagi menarik perhatian pengguna. Oleh sebab penjualan barang mewah lebih menguntungkan, di samping harganya lebih mahal, maka pengeluarannya juga lebih diberikan keutamaan. Ini menyebabkan pengguna yang berpendapatan rendah menghadapi masalah untuk mendapatkan barang seumpama itu yang berharga lebih rendah kerana kesukaran mendapatkannya.

- **Menyebabkan kemerosotan budaya tempatan yang positif**

Iklan lazimnya lebih cenderung mengagung-agungkan aspek kehidupan Barat yang ada kalanya bercanggah dengan nilai masyarakat tempatan. Apatah lagi pada masa ini, kebanyakan iklan dibuat di negara luar dan dialih bahasa untuk disiarkan di negara ini.

- **Mengabaikan barang keluaran tempatan**

Oleh sebab barang keluaran tempatan, terutamanya yang dikeluarkan oleh industri kecil dan sederhana, tidak diiklankan secara meluas, maka pasarannya juga terhad. Apatah lagi barang keluaran tempatan juga sukar didapati di pasar raya besar. Kos pengiklanan melalui media, terutama sekali media elektronik agak tinggi, menyebabkan barang tempatan tidak mendapat perhatian pengguna. Malah terdapat juga pengguna, akibat daripada terpengaruh dengan iklan barang import, beranggapan bahawa barang import adalah lebih berkualiti daripada barang tempatan.

# Tabiat Berbasikal Memupuk Gaya Hidup Sihat

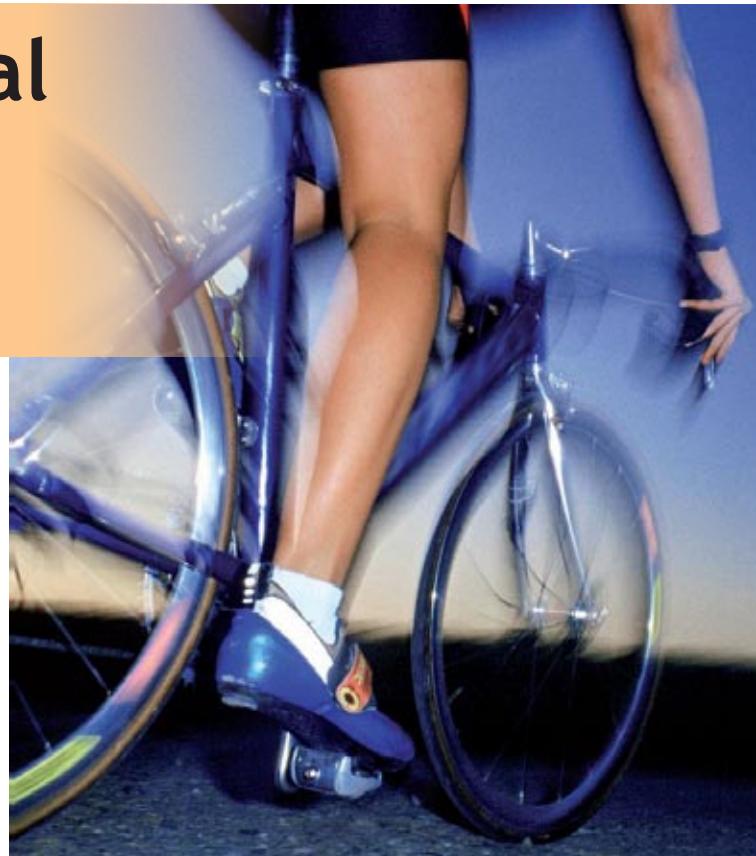
Penduduk Malaysia kebanyakannya mempraktikkan amalan berbasikal hanya ketika bersenam di pusat-pusat senaman ataupun di taman-taman rekreasi yang menyediakan aktiviti berbasikal. Itupun aktiviti tersebut kebanyakannya dilakukan oleh golongan muda sahaja. Aktiviti berbasikal bukannya aktiviti yang menjadi kegemaran ataupun pilihan utama masyarakat Malaysia.

Tahap kesihatan sebahagian besar rakyat Malaysia adalah kurang memuaskan kerana tahap obesiti rakyat Malaysia yang kian meningkat. Kebanyakan golongan obes ini bakal menjadi mangsa pelbagai masalah kesihatan.

Menurut laporan terkini, 6.2 juta penduduk dewasa di Malaysia mempunyai tahap kolestrol yang tinggi, 5.8 juta menghidap tekanan darah tinggi dan 2.6 juta menghidap diabetes. Manakala, tinjauan Kesihatan dan Morbiditi Kebangsaan (NHMS), Kementerian Kesihatan bagi tahun 2011 menunjukkan bahawa kadar penyakit diabetes meningkat pada 15.2 peratus daripada 11.6 peratus pada tahun 2006. Sementara tekanan darah tinggi dalam kalangan orang dewasa berumur melebihi 30 tahun meningkat daripada 32.2 peratus kepada 32.7 peratus.

Salah satu cara yang paling mudah untuk menangani isu kesihatan adalah dengan memupuk tabiat berbasikal. Di samping dapat menguatkan otot-otot dan membakar kalori, aktiviti berbasikal juga menyumbang ke arah kesihatan secara efektif dan kolektif. Persoalannya, adakah aktiviti berbasikal mendapat sokongan penduduk Malaysia?

Kedua-dua ini agak berbeza di beberapa buah negara lain. Berbasikal menjadi amalan sehari-hari yang diterap dalam kehidupan sehari-hari mereka. Basikal digunakan sebagai pengangkutan utama rakyat negara tersebut dan kerajaan mereka sendiri menyediakan kemudahan laluan khas bagi pengguna basikal. Langkah ini untuk mengurangkan penggunaan kendaraan yang menggunakan sumber tenaga bahan api, seperti kereta, motosikal dan sebagainya, yang menjadi punca kepada pencemaran udara.



Apabila menggunakan basikal, tiada pencemaran berlaku. Ini merupakan salah satu cara pengangkutan efektif yang masih belum mendapat perhatian penduduk Malaysia mahupun kerajaan Malaysia sendiri. Negara-negara seperti Sweden dan China telahpun menggunakan basikal sebagai salah satu pengangkutan awam yang utama. Rakyat negara-negara tersebut berbasikal untuk semua aktiviti harian mereka, termasuk untuk pergi bekerja. Di negara-negara lain pula, basikal boleh disewa dengan mudah dan kemudahan infrastruktur untuk berbasikal juga disediakan dengan baik.

Infrastruktur-infrastruktur, seperti tempat menyewa basikal, parkir basikal dan laluan basikal disediakan di jalan raya untuk menampung keperluan rakyat. Di Amerika Syarikat dan Australia, disediakan laluan basikal yang berwarna sebagai sistem kod berwarna untuk menyampaikan maklumat tertentu untuk pengguna basikal.

Salah satu faktor kejayaan utama penggunaan basikal sebagai pengangkutan kegemaran di negara-negara ini adalah kerana rakyatnya menyedari kebaikan menggunakan basikal untuk menjaga kesihatan dan memelihara alam sekitar. Mereka telah lama menggunakan basikal sebagai pengangkutan yang selamat, tidak mencemarkan alam sekitar, dan paling penting, dapat menjimatkan wang.

... bersambung ke muka 9



# Mendidik Anak-Anak Menguruskan Wang Melalui Teladan

Pendidikan tentang pengurusan kewangan perlu didedahkan kepada kanak-kanak semenjak mereka masih kecil lagi. Ibu bapa juga perlu membantu kanak-kanak dalam menetap matlamat kewangan bagi anak-anak mereka agar anak-anak mereka mempunyai sumber kewangan yang mencukupi untuk keperluan mereka pada masa hadapan.

Untuk mencapai matlamat kewangan yang diinginkan, anak-anak anda tentu melihat tingkah laku ibu bapa menguruskan kewangan keluarga. Ibu bapa boleh mencerminkan anak-anak sebagai “*role model*”. Cara berkesan mendidik anak menguruskan wang adalah melalui teladan seperti berikut:-

- **Gunakan kad kredit secara berhemat** – ibu bapa perlu mengurangkan penggunaan kad kredit dan menerangkan fungsi kad kredit kepada anak-anak.
- **Sediakan senarai barang sebelum membeli belah** – jadikan aktiviti ini satu amalan dan ajak anak-anak anda untuk turut sama menyediakan senarai barang tersebut.
- **Sentiasa memberi keyakinan dan tanggungjawab** kepada anak-anak dalam menguruskan kewangan peribadi.
- **“Meluntur buluh daripada rebungnya”** – didik anak-anak anda dengan tabiat menabung sejak kecil, seawal mereka tahu menggunakan wang.
- **Perbezaan pemberian elaun berdasarkan usia dan keperluan perbelanjaan** – ibu bapa perlu menjelaskan perbezaan pemberian elaun kepada anak-anak. Pemberian elaun itu boleh mendidik mereka bagaimana menggunakan sumber kewangan secara bijak, berwaspada ketika membeli supaya sumber kewangan itu boleh digunakan untuk jangka panjang.
- **Ajak anak-anak berbincang mengenai bajet keluarga** - ibu bapa paling arif menentukan kaedah yang sesuai dengan kematangan anak. Misalnya, pada usia 11 hingga 14 tahun, ajaklah anak-anak berbincang mengenai bajet keluarga supaya mereka tahu ke mana wang digunakan.

- **Bantu anak untuk lebih berdikari** - pada usia 16 hingga 18 tahun, anda boleh membantu anak mendapatkan kad ATM. Galakkan mereka menambahkan simpanan dengan bekerja sambilan, terutama pada cuti persekolahan.
- **Ajar anak-anak mengendalikan rekod kewangan** yang boleh memantau segala penerimaan dan perbelanjaan.
- **Latih anak-anak mendapatkan barang yang diingini dengan menyimpan wang sendiri**, maka barang itu akan lebih dihargai.
- **Mengira semula wang baki atau mengutip wang yang jatuh** - walaupun tindakan sebegini agak kecil, ia memberi impak yang besar kepada anak-anak untuk menilai wang.
- **Pastikan rekod kewangan disimpan dengan kemas dan teratur**, seperti perancangan kewangan dan bajet. Fahami aliran perbelanjaan wang keluarga.
- **Luangkan waktu lapang secara berkualiti** dengan bermain permainan "saidina" atau "monopoly", kerana permainan ini boleh mendidik anak anda memahami konsep melabur.
- **Sentiasa mencari maklumat** dan pendidikan menguruskan kewangan melalui internet dan buku-buku.



Sebagai ibu bapa, anda hendaklah mengawasi perkembangan dan kemajuan anak melalui perbincangan di rumah pada waktu lapang. Terangkan aspek praktikal mengenai pengurusan wang, seperti menabung berbanding berbelanja dan membuat pembelian secara bijak. Pengurusan wang yang bijak amat penting kerana ia dapat membantu anak-anak menetapkan matlamat masa hadapan kelak.

dari muka 6 ...

Kenderaan yang berasaskan teknologi hijau bermakna kenderaan tersebut tidak mengeluarkan gas-gas rumah hijau yang menjadi penyumbang kepada pemanasan global. Basikal adalah salah satu jenis kenderaan yang selamat untuk persekitaran.

Justeru, Rancangan Malaysia ke-10 daripada 2011-2015, perlu mempertimbang secara serius untuk membangunkan infrastruktur berbasikal untuk rakyat Malaysia. Dalam masa yang sama, rakyat juga hendaklah menanamkan minat untuk menggunakan basikal sebagai kenderaan utama untuk semua urusan mereka, bagi jarak perjalanan 10km - 15km dari rumah mereka.



Penggunaan basikal boleh dipraktikkan dalam pelbagai cara, contohnya;

1. Pelajar-pelajar yang tinggal di asrama tempat pengajian mereka boleh menggunakan basikal untuk perjalanan ke kampus
2. Basikal boleh digunakan untuk pergi ke pasar atau ke kedai
3. Berbasikal untuk tempat bekerja, sekiranya jaraknya tidak terlalu jauh.
4. Berbasikal untuk bersenam
5. Berbasikal untuk berekreasi atau menenangkan fikiran
6. Basikal boleh digunakan untuk operasi rondaan Rukun Tetangga
7. Pertandingan berbasikal boleh diperkenalkan sebagai acara dalam sukan sekolah.



# Dunia Tanpa Minyak

Perdana Menteri telah melancarkan 19 projek Program Transformasi Ekonomi (ETP) baru yang bernilai RM67 bilion. 4 daripada 19 projek tersebut yang bernilai hampir RM20 bilion adalah projek yang membabitkan minyak, gas dan tenaga. Sebagai salah sebuah negara pengeluar minyak utama di Asia Timur Tenggara, pelaburan yang besar merupakan suatu yang lumrah dan mampu membawa negara ke arah negara maju.

Persoalannya, pernahkah anda terfikir apa yang akan berlaku apabila minyak yang ada di muka bumi ini telah habis digali?

Saluran *National Geographic* telah memberi gambaran yang terperinci tentang kehidupan manusia selepas dunia kehabisan minyak melalui siri dokumentarinya yang bertajuk *Aftermath: World Without Oil*. Dokumentari ini menceritakan keadaan yang dialami oleh manusia, bermula pada hari kelima minyak kehabisan sehingga tempoh 40 tahun selepas itu.

Pada hari kelima minyak habis, negara seperti Amerika Syarikat akan melaksanakan undang-undang ketenteraan. Stesen gas kehabisan minyak petrol dan jumlah makanan yang terdapat di kedai-kedai mula berkurangan kerana tidak mempunyai minyak yang mencukupi untuk membolehkan bekalan yang

berterusan. Pengawal-pengawal yang bersenjata perlu bersiap sedia di semua tempat bagi mengawal keadaan huru-hara yang kian tercetus. Keadaan huru-hara semakin menular ke seluruh dunia sehingga menyebabkan kehidupan manusia tidak lagi dalam keadaan yang senang dan mewah.

Beberapa bulan selepas itu, hospital mula menghadapi masalah. Bekalan benda-benda yang diperbuat daripada minyak, seperti sarung tangan pembedahan, ubat-ubatan dan minyak pelincir semakin kehabisan stok.

Catuan makanan menjadi sebahagian daripada kehidupan. Keluarga perlu mencari makanan hingga sanggup bertengkar dengan jiran-jiran. Ternakan ternakan yang dulu banyak dipelihara sebagai bahan makanan telah mati disebabkan kos makanan ternakan yang terlalu mahal.

Kepanasan yang keterlaluan menyebabkan stesen jana kuasa meletup dan menyebabkan kebakaran. Menjelang musim sejuk, keadaan bertambah teruk. Kekurangan makanan dan bahan api untuk memanaskan badan menyebabkan kematian secara beramai-ramai, terutamanya di negara-negara mundur.

Selepas satu tahun, kelaparan dan kekurangan makanan

sedunia telah mengorbankan berjuta-juta nyawa. Negara-negara dipinggirkan kerana perkhidmatan yang bergantung kepada minyak seperti perkapalan, perniagaan dan juga komunikasi telah ditamatkan.

Jentera dan peralatan ketenteraan di semua negara tidak berfungsi kerana kehabisan minyak.

Kerajaan mula memberi perhatian kepada etanol dan minyak tumbuh-tumbuhan, seperti bahan api bio (*biofuel*), untuk menggantikan minyak. Walau bagaimanapun, penggunaan bahan makanan untuk bahan api menjadi kekangan apabila krisis kekurangan makanan sedang meragut berjutaan nyawa di dunia.

Keadaan ini menyebabkan ramai orang mulai menanam bahan makanan sendiri dan menternak haiwan ternakan kecil, seperti ayam, untuk meneruskan kehidupan.

Dalam dunia tanpa bekalan minyak, pemuliharaan selepas malapetaka alam semula jadi tidak dapat dilakukan kerana jentera-jentera pembersihan tidak dapat berfungsi.

Sepuluh tahun selepas bekalan minyak habis, dunia telah mengalami banyak perubahan. Negara-negara maju tidak mempunyai minyak ataupun wang untuk menghantar roket ke angkasa lepas untuk membuat pembaikan di satelit dan stesen angkasa antarabangsa. Akhirnya, semuanya menjadi sampah yang hanyut di angkasa lepas. Bahan-bahan seperti besi dan emas digunakan sebagai mata wang dan digali untuk kegunaan harian.

Operasi di lapangan terbang terhenti kerana minyak telah habis. Pengangkutan, seperti lori yang boleh berfungsi melalui bahan api bio, menjadi pembekal utama ke seluruh negara.

40 tahun selepas minyak habis, dunia telah menjadi lebih perlahan dan sunyi. Pencemaran alam sekitar juga telah berkurangan. Penduduk dunia menanam dan menternak makanan sendiri dengan menggunakan tempat letak kereta yang terbiar, atas bumbung rumah dan semua tanah lapang yang boleh didapati. Kereta yang digunakan adalah lebih kecil, ringan dan berfungsi dengan menggunakan bahan api bio dan bateri lithium.

Bagaimana pula dengan bekalan elektrik dalam dunia tanpa minyak? Pada masa ini, terdapat banyak pilihan dan cara untuk menghasilkan tenaga, seperti tenaga suria, air dan angin. Teknologi-teknologi ini telah wujud dan berfungsi, tetapi tidak mendapat perhatian utama kerajaan untuk membiayai kos penyelidikan dan pembangunan teknologi ini.

Sekiranya dunia ingin menghadapi cabaran dalam keadaan tanpa minyak, seperti digambarkan melalui program Saluran *National Geographic* itu, maka penyelidikan tenaga yang boleh diperbaharui dan bahan api alternatif hendaklah menjadi faktor utama untuk kesejahteraan manusia pada masa hadapan. Perancangan awal yang teliti dan teratur mesti dijalankan daripada usaha setiap individu hingga ke pihak kerajaan. Dan ia perlu dilakukan mulai sekarang.

*“Dalam dunia tanpa bekalan minyak, pemuliharaan selepas malapetaka alam semula jadi tidak dapat dilakukan kerana jentera-jentera pembersihan tidak dapat berfungsi.”*



# Penyakit tidak Berjangkit

*“Keadaan NCD di Malaysia amat merunsingkan. Apa yang membimbangkan ialah masih ramai rakyat Malaysia yang tidak menyedari bahawa mereka telah menghidap NCD, ...”*

Penyakit tidak berjangkit atau *Non-communicable Diseases* (NCD) merupakan sejenis penyakit yang tidak dijangkit melalui vektor atau perantaraan. Penyakit ini berpunca daripada keturunan (genetik) atau gaya hidup yang tidak sihat. Contoh penyakit tidak berjangkit adalah kanser, obesiti, darah tinggi dan diabetes. Penyakit tersebut kini merupakan ancaman kesihatan baru di negara ini, dengan jumlah penghidapnya meningkat setiap tahun.

Pertubuhan Kesihatan Sedunia (WHO) melaporkan bahawa di semua negara membangun, penyakit bukan berjangkit, seperti penyakit kardiovaskular, kanser, kencing manis dan penyakit paru-paru yang kronik, kini merupakan penyebab utama kematian pramatang. Penyakit tersebut telah mendominasi keperluan penjagaan kesihatan di negara-negara membangun. Menangani NCD merupakan salah satu cabaran utama untuk pembangunan dalam abad ke-21.

60% daripada kematian tahunan di dunia disebabkan oleh NCD. Lebih kurang 25% daripada kematian tersebut adalah kematian pramatang dan ia sebenarnya boleh ditangani.

### Situasi di Malaysia

Kementerian Kesihatan Malaysia telah membuat satu Kajian Kesihatan dan Morbiditi Kebangsaan (NHMS) pada tahun 2011. Laporan tersebut merekodkan kira-kira 15.2% orang dewasa menghidap penyakit kencing manis, berbanding 11.6% pada tahun 2006. Manakala,

mereka yang mempunyai tekanan darah tinggi juga mengalami sedikit peningkatan, iaitu daripada 32.2% pada tahun 2006 kepada 32.7% pada tahun 2011. Tinjauan itu turut menunjukkan obesiti meningkat tiga kali ganda, iaitu daripada 4.4 peratus pada tahun 1996 kepada 15.1 peratus tahun 2011.

Keadaan NCD di Malaysia amat merunsingkan. Apa yang membimbangkan ialah masih ramai rakyat Malaysia yang tidak menyedari bahawa mereka telah menghidap NCD, di samping ramai lagi tidak sedar mengenai risiko penyakit ini dan menganggap ia merupakan perkara yang remeh.

Punca utama seseorang menghidap NCD adalah amalan gaya hidup dan pemakanan yang tidak sihat serta kurang bersenam. Kajian telah menunjukkan bahawa 92.5% orang Malaysia tidak mengambil sayur-sayuran dan buah-buahan yang mencukupi, seperti yang dicadangkan oleh WHO. 35.7% orang dewasa Malaysia tidak aktif secara fizikal.

Kajian NHMS tersebut juga menunjukkan bahawa ramai rakyat Malaysia tidak melakukan ujian saringan kesihatan secara berkala. Individu yang menghidap NCD tidak mengalami sebarang gejala dan kadang-kala ia hanya dapat dikesan selepas tujuh hingga 10 tahun. Kementerian Kesihatan menyarankan rakyat Malaysia yang berusia 30 tahun ke atas menjalani ujian saringan faktor risiko NCD pada setiap tahun untuk memastikan tahap kesihatan sentiasa berada dalam keadaan yang baik.

## NCD dapat dicegah

Kebanyakan 80% daripada penyakit jantung, strok, dan diabetes tahap 2 dapat dicegah dengan menghapuskan faktor risiko seperti merokok, pemakanan yang tidak sihat, gaya hidup yang tidak aktif dan juga pengambilan alkohol yang banyak.

Untuk menjauhi daripada penyakit tersebut, perlu diamalkan gaya hidup yang sihat. Pendidikan kesihatan adalah penting untuk disampaikan kepada kanak-kanak sejak kecil lagi supaya mereka akan menyedari bahawa cara pemakanan, senaman dan juga gaya hidup mempunyai hubungan yang rapat dengan kesihatan mereka.

## Gaya Hidup yang Sihat



Penyakit NCD dapat dicegah dengan mengamalkan gaya hidup yang sihat, dari segi cara pemakanan dan aktiviti fizikal. Kehidupan yang sejahtera bermaksud anda membuat sesuatu pilihan yang positif, yang dapat meningkatkan kesihatan fizikal, mental dan kerohanian anda. Anda mampu membuat pilihan tersebut sekiranya anda:

- Makan makanan yang berkhasiat, membuat pilihan pelbagai jenis makanan yang seimbang berdasarkan kumpulan makanan.
- Melakukan aktiviti fizikal bagi memelihara kekuatan tubuh, mengurangkan ketegangan dan meningkatkan tenaga.
- Membina kitaran hubungan sosial bagi mewujudkan suasana berbentuk sokongan kepada masyarakat yang prihatin terhadap diri anda dan menghormati anda.
- Tidak merokok dan menghentikan amalan gaya hidup yang tidak sihat.

## Makan secara sihat

Makan dengan baik tidak bermakna anda perlu mengorbankan makanan kesukaan anda. Ia bermaksud bahawa anda perlu memilih makanan dengan bijak. Cuba amalkan beberapa panduan berikut ketika memilih

makanan:

- Pilih pelbagai makanan daripada kumpulan makanan seperti buah-buahan, sayur-sayuran, tenusu dan bijirin;
- Berikan tumpuan kepada makanan bijirin, roti dan produk bijirin yang lain, sayur-sayuran dan buah-buahan;
- Pilih produk tenusu yang mempunyai kandungan lemak yang rendah, daging lebih pejal dan makanan yang dihasilkan dengan sedikit atau tanpa lemak;
- Mencapai atau mengekalkan tahap berat badan yang sihat, iaitu dengan melakukan aktiviti fizikal secara tetap dan amalan pemakanan yang sihat; dan
- Periksa panel maklumat khasiat pada label makanan bagi membandingkan produk secara lebih mudah; menentukan nilai khasiat makanan; menguruskan diet khas dengan lebih baik; dan meningkatkan atau mengurangkan jumlah pengambilan bagi khasiat tertentu.

## Gaya Hidup Aktif

Aktiviti fizikal merupakan sesuatu yang boleh dilakukan oleh sesiapa sahaja. Anda tidak semestinya melakukan aktiviti maraton atau berada di gimnasium selama berjam-jam. Cuba amalkan aktiviti fizikal yang mudah pada setiap hari. Anda hanya perlu:

- Berjalan-jalan sekali setiap hari;
- Menggunakan tangga daripada menggunakan elevator;
- Mengurangkan masa menonton televisyen atau komputer;
- Bermain secara aktif dengan kawan-kawan anda; atau
- Cuba kenal pasti laluan pejalan kaki atau basikal yang berdekatan dan menggunakan sepenuhnya.

## Mengurus ketagihan

Ketagihan digunakan dalam banyak keadaan bagi menerangkan tentang obesiti, desakan atau tahap ketidakmampuan mengawal diri yang berlebihan, seperti ketagihan alkohol dan nikotin. Dua jenis ketagihan gaya hidup berkaitan kesihatan yang utama pada masa ini ialah menghisap rokok dan meminum arak. Kedua-duanya boleh dicegah sekiranya mempunyai keinginan perubahan minda yang kuat, iaitu ingin menjalani kualiti kehidupan yang sejahtera.



# Konsep Kepenggunaan Lestari

Konsep penggunaan lestari wujud hasil daripada senario-senario yang berlaku masa ini, antaranya kemiskinan, kerosotan kesihatan, ketidakcekapan ekonomi dan perubahan persekitaran global. Kemiskinan yang wujud menyebabkan terdapat golongan yang kurang menikmati kemudahan bekalan air bersih dan selamat, tenaga dan makanan berzat. Manakala, terdapat golongan yang hidup mewah dengan sumber dan barang. Selain itu, berlaku peningkatan dalam penggunaan barang dan perkhidmatan yang membawa kepada pengeluaran banyak barang pengguna mahupun penawaran perkhidmatan. Ini seterusnya telah meningkatkan pelupusan barang dalam bentuk pejal, toksik dan berbahaya. Ini menyebabkan berlakunya pengurangan sumber dan pembaziran tenaga serta gejala kerosakan yang teruk kepada kesihatan manusia melalui pencemaran air, udara dan tanah.

Pencemaran ini boleh menyebabkan kematian pramatang. Begitu juga dengan penyakit-penyakit yang terhasil daripada kehidupan yang mewah akibat daripada penggunaan pelbagai barang pengguna. Ketidakcekapan ekonomi berlaku ditunjukkan dengan kos pengeluaran yang tinggi dan pembaziran sumber seperti sumber tenaga. Oleh itu, perubahan kepada agihan dan corak penggunaan perlu dilakukan agar dapat menghasilkan barang yang kos yang efektif dan kecekapan sumber.

*“Pengguna perlu berterusan melibatkan penggunaan lestari dalam aktiviti seharian bagi mendapatkan kesan baik kepada semua pihak.”*



Perubahan yang berlaku kepada persekitaran global adalah berpunca daripada aktiviti-aktiviti yang dilakukan oleh sektor industri dan pengguna di merata tempat di dunia. Contohnya, penggunaan tenaga, terutamanya dalam sektor pengangkutan, merupakan punca utama bagi gas rumah hijau. Manakala, sistem penyaman udara dan peti sejuk adalah penyebab yang ketara bagi pengurangan lapisan ozon. Ancaman kepada persekitaran global ini dapat ditangani dengan melakukan perubahan dalam reka bentuk dan pembinaan bangunan serta sistem pengangkutan.

Dengan wujudnya senario-senario di atas, ini menunjukkan penggunaan yang banyak lebih menyebabkan kemudaratannya berbanding kemanfaatannya, sama ada dalam bentuk pengurangan sumber ataupun pencemaran. Oleh itu, penggunaan lestari mula menarik perhatian masyarakat dunia untuk faedah generasi sekarang dan masa hadapan.

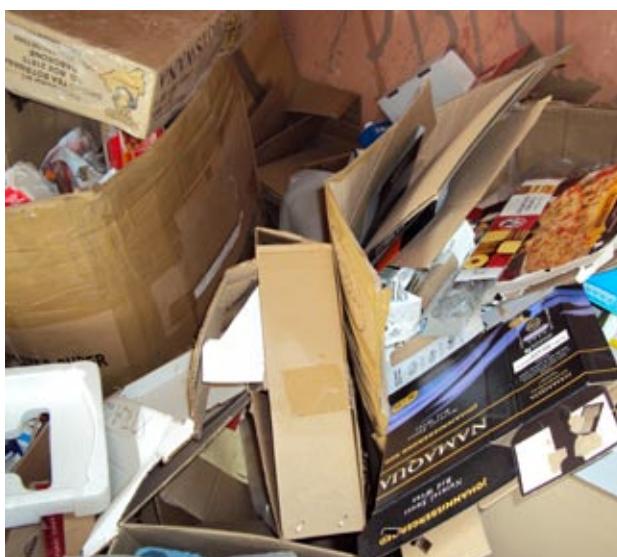
Simposium Oslo 1994 mencadangkan, definisi yang praktikal bagi penggunaan lestari adalah penggunaan barang dan perkhidmatan yang merupakan maklum balas kepada keperluan. Seterusnya, ia akan membawa kepada kualiti hidup yang lebih baik, dengan

meminimumkan penggunaan sumber-sumber semula jadi, bahan toksik dan pelepasan bahan buangan serta bahan pencemar sepanjang kitaran hidup, supaya tidak merencatkan keperluan generasi masa hadapan.

Konsep ini meliputi komponen-komponen seperti memenuhi keperluan, meningkatkan kualiti hidup, menambah baik kecekapan sumber, meningkatkan penggunaan sumber-sumber tenaga yang boleh diperbaharui, meminimumkan bahan buangan, menggunakan perspektif kitaran hidup dan mengambil kira dimensi ekuiti.

Aktiviti menggunakan barang dan perkhidmatan bertujuan untuk memenuhi keperluan asas ke arah usaha mencapai kualiti hidup yang lebih baik. Oleh itu, pengguna hendaklah menggunakan sumber-sumber dengan bijak dan mengurangkan pencemaran terhadap alam sekitar. Penggunaan bijak dilakukan terhadap sumber asli dan bahan toksik di samping meminimumkan pengeluaran bahan buangan dan bahan tercemar.

Penggunaan lestari juga melibatkan prinsip menggunakan sumber secara cekap. Sumber tenaga terdiri daripada sumber yang boleh diperbaharui dan sumber yang tidak boleh diperbaharui. Sumber-sumber tenaga yang boleh diperbaharui berpunca daripada sumber yang tidak akan kehabisan, seperti tenaga suria (solar), dan biojisim (tumbuh-tumbuhan), manakala sumber yang tidak boleh diperbaharui berpunca daripada sumber



yang akan kehabisan, seperti minyak dan gas asli. Dalam penggunaan lestari, sumber yang tidak boleh diperbaharui hendaklah diminimumkan penggunaannya supaya dapat digunakan oleh generasi terkemudian.

Penggunaan lestari hendaklah diamalkan sepanjang hayat pengguna, yakni menggunakan perspektif kitaran hidup. Pengguna perlu berterusan melibatkan penggunaan lestari dalam aktiviti sehari-hari bagi mendapatkan kesan baik kepada semua pihak. Begitu juga, ia perlu mengambil berat dimensi ekuiti yang menekankan kepada mendapatkan kesaksamaan hak dalam menggunakan sumber-sumber semula jadi oleh semua individu dalam komuniti. Selain itu, hak untuk hidup dalam alam sekitar yang selamat dan tidak tercemar. Kesaksamaan hak tidak terhad kepada pengguna pada masa ini, tetapi juga generasi masa akan datang. Penggunaan lestari ini hendaklah dapat memastikan supaya keperluan generasi akan datang tidak terjejas. Aktivitinya meliputi pelbagai peringkat menggunakan sumber, iaitu semasa mengguna dan selepas menggunakan sumber.

Secara keseluruhannya, penggunaan lestari melibatkan keseimbangan antara aspek persekitaran, sosial dan ekonomi. Ia tidak terhad kepada memastikan alam sekitar adalah bersih, tetapi juga kesejahteraan sosial terjamin serta tidak wujud kemiskinan dalam komuniti. Oleh itu, semua pihak berperanan dalam melaksanakan penggunaan lestari yang terdiri daripada pihak penggubal polisi, industri dan pengguna. Pengguna sebagai individu yang menggunakan barang atau perkhidmatan merupakan mereka yang menghasilkan permintaan terhadap barang atau perkhidmatan. Dalam memenuhi permintaan ini, pihak industri mengeluarkan atau menawarkan barang dan perkhidmatan yang selari dengan keperluan dan kehendak pengguna. Dengan itu, pengguna boleh berperanan untuk menghasilkan permintaan terhadap barang dan perkhidmatan yang berdasarkan kepada penggunaan lestari.

Umumnya, konsep penggunaan lestari adalah penting dalam kehidupan sehari-hari generasi sekarang dan masa hadapan. Ini disebabkan hasil penggunaannya dapat menangani pelbagai gejala, seperti meningkatkan taraf kesihatan, kecekapan ekonomi dan kualiti hidup. Ia juga dapat membantu memastikan kesediaan sumber-sumber yang diperlukan oleh pengguna untuk hidup sihat dan selesa.

## KARYA KEPENGUNAAN

Kemukakan karya-karya menarik berkaitan kepenggunaan (dalam bentuk cerpen, pantun, sajak, gambar, berita, pandangan, komen, risalah, poster dan lain-lain) ke alamat berikut:

**Bahagian Gerakan Kepenggunaan  
Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan,  
Aras 4, Lot 2G3, Presint 2,  
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,  
62623 Putrajaya**  
Tel : 03-8882 5979  
Faks : 03-8882 5983  
E-mel : bk@kpdnkk.gov.my

*Pastikan setiap sumbangan karya disertakan nama, nombor kad pengenalan dan alamat penuh.  
Karya-karya bertuah yang tersiar dalam Buletin Generasi Pengguna akan memenangi hadiah misteri yang menarik!!*



# Pelancaran Laporan Tahunan Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) Bagi Tahun 2011

