



Ke Arah Kesejahteraan Pengguna

Apakah hak pengguna apabila mereka membayar untuk sesuatu barangan atau perkhidmatan? Apakah tindakan yang boleh diambil oleh mereka apabila mendapati barangan yang dibeli rosak atau perkhidmatan yang diberikan tidak memuaskan? Apakah tanggungjawab peniaga? Walau sejauhmanapun baiknya jaminan atau waranti yang dikeluarkan oleh peniaga untuk menarik perhatian orang ramai supaya membeli produk mereka, namun jaminan tersebut sering tidak berguna apabila pengguna menghadapi masalah dengan pembeliannya. Di samping perlindungan asas diberikan kepada pengguna seperti di bawah Akta Perihal Dagangan dan Akta Jualan Barangan, haruskah pengguna menikmati lebih banyak jaminan palsu untuk setiap pembelian mereka?

Oleh Wan Mohd Asyraf Wan Muhamed

Amalan perniagaan beretika merupakan tanggungjawab utama bagi semua peniaga. Peniaga seharusnya jujur dalam mempromosikan sesuatu produk dan jaminan yang diberikan juga haruslah benar. Produk yang dijual kepada pengguna hendaklah sama seperti model demonstrasi, contoh atau perihal mengenainya. Selain itu juga, jaminan yang diberi seperti produk adalah tahan lama, berkualiti tinggi, selamat digunakan dan bebas daripada sebarang



Artikel ini mendapat tempat ketiga bagi kategori 13 hingga 18 tahun, dalam Pertandingan Mengarang Esei dan Melukis Poster Kepenggunaan, sempena Hari Pengguna Malaysia 2003, anjuran Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna, dengan kerjasama FOMCA.

kecacatan haruslah bertepatan dengan produk yang dijual.

Peniaga perlu bersopan dan berhemah dalam menjalankan sesuatu perniagaan. Sebarang penipuan dalam perniagaan adalah salah di sisi undang-undang. Jika kita perhatikan dengan lebih teliti, setiap hari pasti ada kes penipuan yang berlaku dalam sesuatu perniagaan. Antaranya ialah penipuan dari segi tanda harga yang diletakkan pada sesuatu produk. Ramai peniaga yang sering meletakkan jumlah harga yang lebih tinggi daripada harga yang sepatutnya pada sesuatu produk kerana sikap mereka yang ingin mengaut keuntungan yang lebih dalam masa yang singkat.

Perkhidmatan atau layanan yang diberikan oleh peniaga kepada pengguna haruslah mematuhi piawaian atau etika perniagaan. Kebanyakan

Ke muka 8»

Akhirnya para pembeli rumah dapat kembali bernafas apabila Mahkamah Rayuan telah memutuskan bahawa Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah boleh membicarakan tuntutan bagi Perjanjian Jual Beli yang ditandatangani sebelum 1 Disember 2002. Keputusan ini memberikan harapan kepada para pembeli rumah yang sering menghadapi pelbagai masalah terhadap rumah yang dibeli. Pembeli rumah sering terperangkap dengan pelbagai janji manis yang disiarkan melalui iklan perumahan, tetapi realitinya apabila rumah tersebut siap dan diserahkan kepada pembeli, pelbagai masalah yang dihadapi. Untuk menyelesaikan masalah tersebut, adakalanya mengambil masa yang lama jika melalui saluran yang sedia ada atau mungkin ke mahkamah. Tribunal pembeli rumah ini diharapkan dapat menjadi saluran bagi para pembeli rumah dalam menyelesaikan masalah ini.



Buletin Pengguna mengucapkan tahniah dan selamat bertugas kepada Datuk Dr. Jamaluddin Jarjis, yang baru dilantik sebagai Menteri Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna. Semoga beliau dapat menggunakan pelbagai pengalaman beliau sama ada sebagai pnsyarah, tokoh korporat dan Menteri Kewangan Kedua memperbaiki lagi kesejahteraan para pengguna di negara ini. Dalam pada itu kita juga tidak lupa kepada Tan Sri Haji Muhyiddin Mohd Yassin yang dilantik pula menjadi Menteri Pertanian. Selama lebih kurang empat tahun menerajui Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna, beliau banyak memberikan tumpuan dalam aspek perlindungan pengguna. Di antara usaha yang telah beliau laksanakan ialah penetapan harga siling bagi barang keperluan pada musim perayaan di bawah Akta Kawalan Harga. Ini bertujuan agar harga barang keperluan berkenaan tidak naik secara mendadak pada musim perayaan tersebut. Demikian juga beliau telah berusaha untuk menetapkan harga CD, VCD dan DVD pada harga yang mampu dibeli oleh pengguna. Ini merupakan satu langkah kerajaan dalam usaha untuk membanteras gejala cetak rompak. Umum mengetahui bahawa berlakunya secara berleluasa cetak rompak ini adalah disebabkan harga produk tulen yang tinggi sehingga pengguna mencari alternatif lain iaitu cetak rompak. Apatah lagi ia boleh didapati dengan mudah di pasaran.

Demikian juga usaha yang dimainkan oleh beliau dengan kerjasama pihak berkuasa yang lain telah berjaya membanteras hampir keseluruhan peniaga cetak rompak. Biarpun ia masih lagi wujud pada masa ini dengan cara yang lain pula, namun tidaklah secara terang-terangan sepertimana dahulu. Diharapkan dengan kedudukan barunya ini di Kementerian Pertanian, Tan Sri Muhyiddin dapat menjadikan sektor pertanian sebagai sektor terpenting di negara ini. Perlaksanaan WTO bakal memberikan kesan yang besar kepada para petani di negara ini, apabila produk pertanian daripada luar mencurah masuk ke negara ini dengan harga yang lebih rendah memandangkan penggunaan teknologi yang dapat mengurangkan kos pengeluaran pertanian mereka. Kerajaan perlu melakukan sesuatu agar nasib para petani tidak terbiar akibat gejala ini.

SIDANG REDAKSI

Penasihat:

Y. Bhg. Datuk Dr Sulaiman bin Mahbob
Ketua Setiausaha Kementerian Perdagangan
Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna

Ketua Sidang Pengarang
Haji Wan Mansoor bin Wan Omar

Timbalan Ketua Sidang Pengarang
Mohd Yusof bin Abdul Rahman

Sidang Pengarang
Normah bte Sheikh Abdullah

Anyi Ngau

Noor Jamal Ali

Hasliana bte Kamarudin

Che Aizawati bte Che Salleh

Siti Rahayu bte Zakaria

Dicetak oleh Syarikat Asas Jaya

Buletin Pengguna merupakan penerbitan usahasama di antara Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna dan FOMCA. Ia diterbitkan pada setiap bulan. Sumbangan artikel amat dialu-alukan. Sila hantarkan sumbangan kepada:

Editor,
Buletin Pengguna,
No 1D-1, Bangunan SKPPK,
Jalan SS9A/17, 47300 Petaling Jaya,
Selangor Darul Ehsan.
Emel: buletinpengguna@hotmail.com
Laman Web KPDN & HEP : www.kpdnhq.gov.my
Laman Web FOMCA : www.fomca.org.my

Artikel yang disiarkan dalam Buletin Pengguna ini tidak semestinya mencerminkan pendirian dan dasar Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna atau FOMCA. Ia merupakan pendapat penulis sendiri.

Mengapa Perlunya Kitar Semula

Rakyat Malaysia menghasilkan 15,000 tan sampah sarap sehari. Jika dihitung dari segi fizikal, lama-kelamaan Malaysia sudah pastinya tiada ruang untuk menempatkan sampah-sampah tersebut. Dengan amalan kitar semula, kita dapat membantu mengurangkan sisa-sisa buangan dan sekaligus mengurangkan penggunaan ruang untuk menempatkan sampah-sampah itu dan untuk melupuskannya.

Kitar semula juga mampu mengurangkan kadar pencemaran di samping dapat menjimatkan tenaga. Penghasilan barangan yang menggunakan bahan mentah akan melibatkan pencemaran dan meningkatkan kadar guna tenaga.

Dari perspektif jangka masa panjang, kos untuk laksanakan kitar semula adalah lebih murah jika dibandingkan kos untuk mengekalkan keadaan alam sekitar. Apabila program kitar semula ini dapat dijalankan dengan lebih efisien, jumlah sampah yang dibuang akan berkurangan.

Jika dibandingkan dengan pengurusan pembuangan sampah, program kitar semula ini dapat menyediakan 5 kali lebih banyak peluang pekerjaan. Program ini membuka banyak peluang kepada jurutera-jurutera, pakar mesin, pakar alam sekitar, pekerja am dan lain-lain lagi.

Kitar semula juga mampu memperbaiki tahap kebersihan dan kualiti hidup kita.

Pembahagian sisa buangan pepejal yang dihasilkan oleh rakyat Malaysia seperti berikut:

27%	- Kertas
36.5%	- Sisa Buangan dari rumah
3.9%	- Besi
3.7%	- Kaca
16.4%	- Plastik
12.5%	- Lain-lain

Pakar berpendapat bahawa kawasan pembuangan sampah boleh kekal sehingga 10 tahun lamanya jika rakyat Malaysia mengamalkan kitar semula sekurang-kurangnya 50% daripada sampah yang dibuang.

Apa itu Kitar Semula?

Proses mengitar semula melibatkan usaha mengumpul, memproses dan mengguna semula



bahan-bahan yang pernah dianggap sebagai sampah.

Kenapa Kitar Semula?

Kitar semula untuk memelihara ruang hidup kita. Pada masa ini terdapat kira-kira 230 tapak pelupusan sampah di Malaysia. Setiap satunya berkeluasan antara 20 hingga 150 ekar, bergantung pada lokasi dan jumlah sampah yang dibuang. Sebaik sahaja sebuah tapak pelupusan sampah dipenuhi sampah, tapak baru akan dibuka. Lambat laun, tapak-tapak ini akan berkembang dan menular mencero bohi ruang hidup kita.

Kitar semula untuk persekitaran yang lebih sihat dan lebih bersih

Sampah boleh menjejaskan kesihatan dan keselamatan. Jika dibiarkan bersepah, ia akan menjadi tumpuan haiwan pembawa penyakit seperti tikus dan gagak. Melalui kitar semula, kita dapat mengurangkan sampah yang dibuang dan seterusnya mengawal penyakit daripada merebak.

Kitar semula untuk mengurangkan pencemaran

Longgokan bahan buangan di dalam tong sampah, lori atau tapak pelupusan sampah merupakan salah satu punca pencemaran dalam iklim tropika. Amalan mengitar semula dapat mengurangkan ancaman alam sekitar seperti

Ke muka 4 ▶▶

« Dari muka 3

pencemaran air bawah tanah dan udara.

Kitar semula untuk menjimatkan kos

Dalam jangka panjang, mengitar semula adalah lebih menjimatkan berbanding dengan usaha menyelenggara tapak pelupusan sampah atau sistem yang lain. Apabila program kitar semula bertambah cekap, sampah yang perlu dilupus akan semakin berkurangan. Ini seterusnya akan memanfaatkan anda kerana caj untuk pelupusan sampah akan dikurangkan.

Kitar semula untuk menjimatkan sumber kita

Ramai yang tidak sedar bahawa kita sebenarnya membuang sumber yang amat bernilai. Tahukah anda Malaysia mengimport lebih daripada 25,000 tan kertas buangan setiap bulan untuk menghasilkan produk kertas bagi menampung permintaan tempatan? Kita juga mengimport bahan buangan lain untuk industri pengeluaran yang lain.

Kitar semula untuk menjimatkan tenaga

Tenaga yang dapat dijimatkan untuk mengitar semula satu tin aluminium adalah bersamaan dengan tenaga yang digunakan untuk memasang TV selama 3 jam. Mengitar semula kaca



menurunkan suhu lebur untuk kaca baru sambil menjimatkan sehingga 32% tenaga yang diperlukan untuk pengeluaran kaca.

Kitar semula untuk menyelamatkan hutan

Untuk menghasilkan satu tan kertas, sebanyak 17 pohon pokok terpaksa ditebang. Mengitar semula kertas akan mengurangkan bilangan pokok yang perlu ditebang. Kita perlu memelihara hutan kerana ia merupakan sumber yang memberi kita oksigen dan udara bersih.

Sumber: www.kitarsemula.com

INFO PENGGUNA

Botol Plastik Terpakai Boleh Jejaskan Kesihatan

Minuman dalam botol seperti air mineral atau air minuman merupakan suatu produk yang biasa didapati di pasaran pada masa ini. Biasanya minuman ini dijual dalam botol plastik berbanding dengan penggunaan botol kaca yang biasa digunakan pada masa dahulu oleh syarikat-syarikat pengeluar minuman berkarbonat.

Botol plastik ini juga sering digunakan semula untuk mengisi air minuman. Kebiasaan ini amat baik dilakukan kerana ia dapat mengitar semula penggunaan bagi mengelak daripada kesannya terhadap alam sekitar sekiranya dibuang di merata-rata tempat.

Bagaimanapun, satu kajian yang dilakukan oleh sekumpulan penyelidik di Universiti Calgary, Kanada mendapati bahawa penggunaan botol plastik ini secara kerap boleh mengundang kemudaratan kesihatan kepada pengguna. Ini

kerana botol tersebut didapati boleh membiakkan beberapa jenis bakteria yang terdapat dalam air tersebut. Kajian yang dilakukan mendapati bakteria dan lebihan toksin dijumpai dalam botol-botol air yang digunakan semula itu. Kehadiran bakteria tersebut berpunca daripada mulut dan tangan orang yang meminumnya. Selain daripada itu ia juga disebabkan oleh botol tersebut tidak dicuci dengan cara yang betul dan tidak cukup kering.

Dalam pada itu, penggunaan botol tersebut dalam tempoh yang lama boleh menyebabkan ia retak dan berlakunya kebocoran kimia daripada botol tersebut serta larut dalam air minuman. Air yang terdapat dalam botol plastik yang diperbuat daripada *polyethylene terephthalate* (PET) itu mengandungi beberapa bahan yang tidak sihat

Ke muka 5»

Kredit Pengguna

Kredit Pengguna ialah pinjaman wang yang dibuat oleh pengguna untuk membeli sesuatu barangan yang tidak dibayar secara tunai sewaktu membuat pembelian.

Kredit merujuk kepada pinjaman yang dibuat sama ada secara langsung atau tidak langsung melalui pembayaran tertanggung bagi sesuatu barangan atau perkhidmatan.

Kredit melibatkan dua pihak iaitu, si piutang (pemberi pinjaman) dan si berhutang (penerima pinjaman). Dalam sesuatu kredit, si piutang memberi pinjaman kepada si berhutang melalui pemindahan wang tunai dengan janji akan membayarnya balik. Oleh sebab kredit melibatkan perkhidmatan dan risiko, si piutang biasanya mengenakan faedah.

Kemudahan kredit bertujuan untuk memberikan kemudahan pemindahan kuasa beli daripada penyimpan kepada pelabur dan pengguna. Oleh itu kredit adalah hutang.

- Kredit peniaga - penjual membenarkan pengguna membayar harga barangan atau perkhidmatan pada masa hadapan.
- Kredit bank - bank memberikan pinjaman melalui overdraf atau pinjaman langsung.
- Kredit perdagangan - peniaga bersetuju memberi barangan atau perkhidmatan yang dikehendaki pada masa tersebut dengan janji akan membayar sejumlah nilai tertentu pada masa hadapan.
- Kad kredit - pengguna akan menggunakannya untuk berurusan dengan peniaga yang mengiktirafnya. Bank atau institusi kewangan akan menyelesaikan bil-bil bagi pihak pengguna. Pengguna perlu membayar bil-bil tersebut berserta dengan bayaran perkhidmatan serta faedahnya.
- Jualan kredit - pengguna perlu membayar wang perdahulu apabila menerima barangan. Wang baki akan dijelaskan secara ansuran setiap bulan atau mengikut jangkamasa yang dipersetujui. Ini biasanya berlaku kepada pembelian secara sewa beli.



Masalah pembelian kredit

- Barangan yang dibeli lebih mahal.
- Pengguna akan membeli kerana terpengaruh oleh tawaran kredit walaupun tidak memerlukan barangan tersebut.
- Pengguna sentiasa dalam keadaan berhutang.
- Menggalakkan pembaziran di kalangan pengguna sehingga berbelanja melebihi pendapatan.

◀ Dari muka 4

seperti karsinogenik kerana terlalu kerap membasuh dan selalu digunakan.

Pihak Berkuasa Makanan dan Ubat-ubatan Amerika Syarikat (FDA) hanya meluluskan penggunaan bekas yang diperbuat daripada PET untuk sekali sahaja. Namun begitu mengikut pengkaji, botol tersebut boleh digunakan sekiranya ia kerap dibasuh dengan sabun dan dibiarkan kering terlebih dahulu sebelum menggunakannya. Ia juga perlu dielakkan daripada terdedah kepada kepanasan dan cahaya matahari. Tempoh penggunaannya perlu dihadkan kurang daripada seminggu. Namun sekiranya didapati rasa air tersebut mengandungi plastik, ia perlu dibuang dengan segera kerana telah berlaku kebocoran kimia. Karsinogenik merupakan salah satu daripada punca kepada penyakit barah.

Sumber: Utusan Malaysia 9 Oktober 2003

Pemakanan Tidak Seimbang Mengundang Sakit Jantung

Sakit jantung telah dikenalpasti sebagai punca kematian yang utama bagi rakyat Malaysia. Terdapat tanggapan mengatakan bahawa sakit jantung hanya dihadapi oleh mereka yang mempunyai kandungan kolesterol yang tinggi, tekanan darah tinggi atau diabetes dalam badan. Tanggapan ini adalah silap kerana sakit jantung juga boleh dialami oleh sesiapa sahaja yang tidak menjaga jantungnya dengan baik.

Terdapat beberapa panduan yang boleh diamalkan bagi menjaga kesihatan jantung, di antaranya adalah seperti berikut:

■ Hentikan tabiat merokok atau minta rakan anda berhenti merokok

Merokok boleh menghadkan peredaran darah dalam badan. Ia juga menyebabkan badan memerlukan lebih banyak vitamin A, C dan E. Tabiat merokok juga mengakibatkan tekanan darah tinggi, masalah jantung dan denyutan jantung yang tidak sekata.

Jika anda tidak mampu meminta rakan anda berhenti merokok, anda hendaklah cuba berada di persekitaran yang bebas daripada asap rokok kerana menghidu asap rokok turut menambahkan risiko berlakunya serangan sakit jantung sebanyak 30 peratus.

■ Beringat ketika makan atau mengamalkan diet seimbang

Makanan seperti daging yang berlemak, kaju, makanan bergoreng, mentega dan kek dikenalpasti mempunyai kandungan kolesterol yang tinggi. Banyakkan makan ikan, buah-buahan segar dan sayur-sayuran.

Jika perlu, ikan tersebut dikukus, dibakar atau dipanggang. Elakkan dari makan makanan ringan seperti snek, makanan yang banyak mengandungi MSG dan minuman yang berkafein seperti kopi, teh dan coklat.

■ Ketahui tahap kolesterol dalam badan

Anda memerlukan jumlah kolesterol yang kecil dalam badan bagi menghasilkan urat saraf dan

hormon. Kadar yang biasa adalah di antara 4.5 dan 5.5.

■ Kekalkan berat badan yang sesuai

Berat badan yang berlebihan dan kegemukan boleh membawa kepada peningkatan risiko kematian yang cepat kerana masalah kardiovaskular seperti tekanan darah tinggi dan masalah jantung. Satu-satu cara mengurangkan berat badan secara yang selamat dan kekal ialah mengamalkan senaman dan mengubahsuai tabiat pemakanan.

■ Lakukan senaman sebagai gaya hidup

Jantung turut memerlukan senaman agar dapat sentiasa bertenaga dan mampu menjalankan fungsinya. Ketidaktercerdasan akan menyebabkan darah menjadi beku dengan cepat.

■ Amalkan gaya hidup bersantai

Belajarlah untuk hidup secara bersantai dan tidak dalam keadaan tergesa-gesa. Peruntukan masa untuk melakukan sesuatu hobi atau beriadah. Sikap agresif dan tidak bersabar hanya akan menimbulkan kesan yang tidak baik kepada kesihatan.

Ke muka 7 ►►



Peraturan Terhadap Barangan Kosmetik

Mulai 1 Januari 2004, pengeluar produk kosmetik tidak dibenarkan untuk meletakkan label yang mengandungi dakwaan bahawa produk mereka boleh merawat pelbagai jenis penyakit seperti melambatkan proses penuaan, membersihkan kulit, mengurangkan berat badan, menghentikan keguguran rambut dan sebagainya. Peraturan ini adalah di bawah pindaan Peraturan Kawalan Dadah dan Kosmetik.

Di samping itu, di bawah syarat-syarat pelabelan peraturan tersebut juga memerlukan industri berkenaan memasukkan kandungan ramuan, tarikh luput dan jenis produk (sama ada serbuk, gel atau krim) pada label produk mereka.

Antara dakwaan lain yang tidak dibenarkan adalah mendakwa produk penjagaan kulit boleh menghilangkan atau mencegah berlakunya jerawat, produk perapi rambut yang boleh menghapus kelemumur atau mengelakkan keguguran rambut.

Selain daripada itu, kod pengiklanan juga telah digubal bagi memberikan garis panduan kepada industri ini dalam membangunkan mesej pengiklanan yang beretika.

Pengeluar produk kosmetik ini telah diberikan



tempoh selama dua tahun sejak tahun 2001 agar melabel semula produk mereka mengikut peraturan yang ditetapkan.

Para pengeluar dan pengedar produk kosmetik keluaran tempatan dan luar negara juga dikehendaki mendaftarkan produk mereka sehingga 31 Disember 2003. Bagi membolehkan pendaftaran dan pemberian lesen, mereka dikehendaki mematuhi peraturan pelabelan yang ditetapkan tersebut.

Pengeluar dan pengedar yang gagal mendaftarkan produk mereka boleh dikenakan denda sebanyak RM25,000 hingga RM100,000.

◀ Dari muka 6

■ Elakkan memakan kulit daging ayam

Kulit daging ayam mengandungi lemak yang tinggi. Buang kulit daging ayam sebelum memasak atau mengorengnya.

■ Hindari kuning telur

Kuning telur juga mengandungi kadar kolesterol yang tinggi.

- Makan sejumlah kecil daging dan elakkan daripada memakan bahagian dalam daging seperti usus, limpa, hati dan sebagainya.
- Lakukan pemeriksaan kesihatan secara berkala.

◀ Dari muka 12

dikeluarkan dari sistem badan kita.

- Penggunaan ubat steroid seperti *prednisolone* akan menyebabkan struktur tulang menjadi lemah.
- Dengan kemajuan sains yang ada sekarang ini, banyak produk canggih yang proses penyerapan kalsium adalah maksimum, dikeluarkan oleh syarikat farmaseutikal besar. Antara produk jenama ternama yang ada di pasaran Malaysia ialah Caltrate dan Oscal.
- Pesakit kencing manis (*insulin-dependent*) juga mempunyai struktur tulang yang lebih lemah berbanding orang biasa.
- Osteoporosis boleh diubati. Dapatkan keterangan lanjut dari doktor atau ahli farmasi yang berhampiran.

peniaga sememangnya memberikan layanan yang mesra dan baik semasa orang ramai memilih dan membeli sesuatu produk, namun layanan dan perkhidmatan tersebut hanyalah berterusan buat sementara waktu. Setelah produk dijual kepada pembeli, sebarang masalah yang timbul mengenai produk yang diadakan kepada peniaga tidak akan dilayan. Oleh itu, bagi mendapatkan pelanggan tetap, peniaga seharusnya memberikan perkhidmatan yang memuaskan sepanjang masa agar dapat mewujudkan hubungan yang baik dan mesra dengan setiap pelanggan.

Peniaga tidak boleh mengamalkan sikap berdiam diri mengenai sesuatu produk yang diniagakan. Peniaga yang meletakkan tanda yang mengatakan "tiada bayaran balik atau penggantian" menunjukkan keengganan mereka untuk mengembalikan wang pengguna jika produk tersebut rosak. Sikap sedemikian merupakan sesuatu yang salah di sisi undang-undang. Walau bagaimanapun, peniaga berhak menunjukkan kerosakan pada produk yang dijual sebelum pengguna membelinya. Pengguna yang membeli dan menyedari kerosakan produk itu setelah diberitahu oleh peniaga tidak boleh memulangkannya dan menuntut wang mereka kembali.

Bagi mereka yang menjalankan perkhidmatan awam seperti pegawai bank, doktor dan sebagainya, mereka haruslah memberi jaminan bahawa perkhidmatan yang dijalankan dengan kemahiran dan penjagaan yang munasabah. Perkhidmatan yang diberikan juga harus sesuai dengan tujuannya dan menepati kehendak pelanggan. Peniaga harus memastikan bahawa bayaran yang telah ditetapkan dipersetujui oleh



Bagi mendapatkan pelanggan tetap, peniaga seharusnya memberikan perkhidmatan yang memuaskan sepanjang masa agar dapat mewujudkan hubungan yang baik dan mesra dengan setiap pelanggan.

pelanggan mengikut jenis perkhidmatan yang telah diterima. Pelanggan boleh membuat rundingan dengan peniaga mengenai bayaran yang sepatutnya dilakukan sekiranya perkhidmatan yang diberikan tidak memuaskan.

Pengguna memerlukan jaminan tertentu apabila mereka membeli barangan atau perkhidmatan. Perlindungan yang ada di bawah mana-mana akta tidaklah mencukupi. Oleh itu mereka sentiasa mengharapkan peniaga yang mengamalkan perniagaan beretika agar hak mereka sentiasa terjamin dan dilindungi. Peniaga seharusnya peka terhadap sikap setiap pelanggan agar urusan jual beli dapat berjalan dengan lancar tanpa sebarang penyelewengan. Oleh yang demikian, peniaga sewajarnya menyahut seruan kerajaan supaya berniaga dengan penuh beretika kerana amalan perniagaan beretika adalah tanggungjawab setiap peniaga.

GAYA HIDUP SIHAT

Penyakit Gastrik

Apabila mengalami pedih perut, yang mungkin disebabkan oleh gastrik, amalkan panduan berikut:

- ❖ Makan makanan yang mudah hadam.
- ❖ Elakkan daripada berjaga malam.
- ❖ Jauhkan dari bahan yang bersifat tajam seperti cuka dan sebagainya.
- ❖ Banyakkan memakan makanan yang beralkali tinggi seperti kacang soya, susu, lobak merah, kobis bunga dan sebagainya.
- ❖ Biasakan makan makanan yang lembut seperti agar-agar.
- ❖ Minum air rebusan pucuk betik sekadar dua sudu makan.

Insurans: Mengurangkan Tanggungan Risiko

Insurans adalah pemindahan risiko oleh seseorang atau sesebuah organisasi, yang dikenali sebagai pemegang polisi, kepada syarikat insurans. Sebagai balasannya, syarikat akan menerima bayaran dalam bentuk premium. Sekiranya pemegang polisi menanggung kerugian, syarikat insurans akan membayar pampasan terhadap kerugian atau kerosakan tersebut.

Jenis insurans

■ Insurans hayat

- Bertujuan untuk menginsuranskan anda atau hayat anda daripada sesuatu musibah pada sesuatu jumlah yang tertentu
- Tempoh perlindungan melebihi setahun dan bayaran dibuat secara berkala.
- Risiko yang biasanya dilindungi adalah kematian pada tempoh polisi, mengalami sesuatu penyakit yang memerlukan pembiayaan rawatan dan hilang upaya sehingga tidak boleh bekerja.
- Satu bentuk tabungan yang akan diterima apabila tamat tempoh polisi.

■ Insurans am

- Menginsuranskan terhadap sesuatu kerugian atau kerosakan yang lain daripada ditawarkan oleh insurans hayat
- Polisi dilindungi dalam tempoh setahun dan perlu diperbaharui jika memerlukan untuk tempoh setahun juga. Premium perlu dibayar secara sekaligus.
- Bentuk risiko yang ditanggung seperti kerugian harta benda - disebabkan oleh



kecurian atau kebakaran, kerosakan yang dialami oleh pihak ketiga yang disebabkan oleh anda dan kematian akibat daripada kemalangan atau mengalami sesuatu kecederaan.

Prinsip asas insurans

■ Kepentingan boleh insurans

Seseorang itu perlu mempunyai sesuatu kepentingan terhadap barangan atau hayat yang diinsuranskan. Kerosakan atau kehilangan barangan atau kematian akan mengakibatkan seseorang atau waris mengalami kerugian atau kesulitan.

■ Penuh percaya mutlak

Kontrak insurans adalah berdasarkan dasar penuh percaya mutlak. Seseorang perlu memberikan butir-butir penting apabila membeli polisi. Kegagalan berbuat demikian akan menjadi polisi tidak sah.

■ Indemniti

Sesuatu kerosakan terhadap harta benda yang boleh dinilai dari segi kewangan. Seseorang itu tidak akan memperolehi keuntungan daripada polisi tersebut. Syarikat insurans akan membayar atau meletakkan kedudukan pemegang polisi dalam keadaan yang sama sebelum menanggung kerugian.

■ Sumbangan

Pemegang polisi tidak perlu membeli lebih daripada satu polisi untuk sesuatu harga yang ingin dilindungi. Sekiranya membeli lebih daripada satu polisi untuk sesuatu harta, hanya satu tuntutan sahaja yang boleh dibuat terhadap harta tersebut apabila berlakunya kerugian atau kerosakan. Jumlah kerugian akan dibayar oleh syarikat-syarikat insurans yang terlibat. Bagaimanapun seseorang itu boleh membeli lebih daripada satu polisi bagi melindungi hayatnya dan apabila mengalami kecederaan atau kematian, tuntutan boleh dibuat oleh waris terhadap semua polisi yang dipegang.

*Dipetik daripada Info insurans -
www.insuranceinfo.com.my*

Keselamatan Menggunakan Gas Masak

- **Gunakan hanya pengawal atur (*regulator*) dan hos tulen yang diluluskan**

Gunakan pengawal atur gas yang diperakui oleh Sirim dan diluluskan oleh Suruhanjaya Tenaga. Bagi hos, gunakan hos MS773 atau BS3212 yang diluluskan. Jangan membeli hos yang tidak dikhususkan untuk sistem memasak dengan gas.

- **Tukarkan pengawal atur dan hos gas yang sudah haus**

Pengawal atur gas hendaklah ditukar setiap lima tahun atau lebih awal sekiranya ia tidak lagi berfungsi. Hos dan klip pula hendaklah ditukar setiap dua tahun. Ambil perhatian tarikh produk itu dikeluarkan dan jangan menggunakannya melebihi tempoh disyorkan.

- **Pastikan hos tidak berbelit**

Sentiasa pastikan hos dibiarkan lurus atau melengkung. Tempat yang membengkok pada hos akan menjadikan tempat berkenaan tidak kukuh dan lama-kelamaan ia akan rosak dan kebocoran berlaku.

- **Periksa kebocoran**

Sentiasa menggunakan larutan sabun pada



hos untuk memeriksa kebocoran gas. Sekiranya ada buih berterusan pada hos, ini menandakan ada kebocoran dan ia perlu ditukar dengan segera.

- **Pastikan aliran udara yang baik**

Sebelum membuka gas, buka tingkap dapur terlebih dahulu supaya udara dapat mengalir dengan baik. Ini membolehkan gas mengurai sekiranya ada kebocoran. Ingatlah bahawa kita tidak dapat melihat gas.

Sumber: Berita Harian 19 Disember 2003

INFO PENGGUNA

Bahaya didihkan air dengan Gelombang Mikro

Jangan mendidihkan air menggunakan dapur gelombang mikro kerana ia boleh menyebabkan berlakunya satu fenomena yang dikenali sebagai *superheating*. *Superheating* boleh menyebabkan air yang menjadi panas dan mendidih, tetapi tidak dapat menghasilkan wap. Wap ini terperangkap dalam air yang sangat panas itu. Jadi walaupun air itu telah mendidih lebih daripada 100 darjah Celsius tetapi ia kelihatan seperti tidak mendidih kerana tidak wujudnya wap. Apa yang berlaku ialah apabila anda memasukkan Milo atau Nescafe atau kopi ke dalam air yang telah dididih dengan dapur gelombang mikro itu, ia akan menggelegak secara tiba-tiba dengan begitu cepat dan banyak sekali seakan-akan satu letupan kecil.

Superheating akan terjadi jika bekas terlalu licin (*flat*) menyebabkan air tidak dapat menggelegak. *Superheating* juga akan berlaku jika bekas yang digunakan terlalu kecil (seperti cawan atau mangkuk) atau penanda masa dalam dapur gelombang mikro itu ditetapkan terlalu lama seperti lebih daripada 2 minit.

AWAS! *Superheating* boleh berlaku pada apa juga jenis bekas yang digunakan untuk mendidih air atau cecair jikalau semua faktor-faktor yang menyebabkannya wujud.

Apakah yang akan berlaku apabila *superheating* itu terjadi? Ia akan menghasilkan satu gelegakan yang besar secara tiba-tiba sehingga boleh menyebabkan kecederaan akibat melecur terkena air panas.

One-stop centres to issue CFs

All local government authorities should set up a one-stop centre for the issuance of Certificates of Fitness for Occupation (CFs) by January next year.

Housing and Local Government Minister Datuk Seri Ong Ka Ting said the centres will help to speed up the process of approving CF applications.

The Sun, 3 December 2003

Proposal for special body to monitor advertising industry

There is a need to set up a special body to monitor the advertising industry to ensure that advertisements comply with a certain code of ethics, Domestic Trade and Consumer Affairs Minister Tan Sri Muhyiddin Yassin said.

He added that his ministry planned to forward such a proposal to the Government.

"We have to stop unethical advertisements as they will only confuse the public," he said at a press conference after chairing the National Consumers' Council meeting.

New Straits Times, 5 December 2003

Ceiling prices of CDs, VCDs to be increased following appeal

The cabinet has directed the Domestic Trade and Consumers Affairs Ministry to increase the ceiling prices for CDs and VCDs and defer its enforcement date to April next year following an industry appeal.

Minister Tan Sri Muhyiddin Yassin, who said yesterday that the ceiling prices would not be reviewed, is now saying that the Cabinet has directed the ministry to reconsider the prices following the appeal.

New Straits Times, 11 December 2003

All goods must have price tags and bar codes

All goods sold in hypermarkets and department stores must now carry individual price tags to prevent abuse of the bar code system, said Domestic Trade and Consumer Affairs Minister Tan Sri

Muhyiddin Yassin.

He said there had been complaints that some businesses had the unethical practice of displaying price tags that differed from the bar code, which showed higher prices.

The Star 17 December 2003

Ramai tidak guna tribunal

Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna kecewa kerana masih ramai pengguna tidak menggunakan kemudahan Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM).

Timbalan Menteri, Datuk S Subramaniam, berkata ini kerana masyarakat masih kurang kefahaman dan kesedaran mengenai hak mereka terutama dalam isu kepenggunaan.

Berita Harian, 17 November 2003

Harga minyak masak akan terus dikawal

Kabinet bersetuju melaksanakan semula mekanisme kawalan harga bagi minyak masak kelapa sawit untuk mengekalkan harga siling bahan itu di pasaran.

Subsidi harga bagi minyak kelapa sawit melalui mekanisme harga itu akan ditanggung bersama kerajaan dan pengusaha minyak masak.

Menteri Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna, Tan Sri Muhyiddin Yassin yang mengumumkan keputusan itu, berkata kerajaan akan menanggung 50 peratus daripada jumlah keseluruhan subsidi manakala bakinya oleh pengusaha minyak masak.

Berita Harian, 18 Disember 2003

Court of Appeal reinstates awards given by claims tribunal

Housebuyers who bought their units before Dec 1 last year can once again go to the Homebuyer Claims Tribunal to settle any dispute they have with developers following a Court of Appeal decision yesterday.

The appellate court set aside a High Court order which declared that the tribunal did not have the jurisdiction to hear claims on properties purchased before the amended Housing Development (Control and Licensing) Act 1996 which came into effect on that date.

The Star, 19 December 2003

Osteoporosis: Akibat Kekurangan Kalsium

Osteoporosis adalah satu keadaan yang jumlah kalsium di dalam tulang menjadi berkurangan. Ini menyebabkan tulang mudah patah berbanding biasa.

Wanita lebih terdedah kepada keadaan ini kerana jisim tulang mereka yang lebih ringan berbanding orang lelaki. Secara puratanya kaum wanita mempunyai risiko menghadapi osteoporosis enam kali lebih tinggi berbanding kaum lelaki.

Antara penyebab utama berlakunya keadaan ini ialah :

- kurangnya senaman. Senaman membina jisim tulang yang kuat untuk mencegah osteoporosis semasa usia meningkat.
- kurang pengambilan kalsium.
- pengurangan hormon oestrogen pada wanita yang telah menopause.
- risiko lain termasuklah pengambilan alkohol dan merokok .

Waktu anda berusia remaja sehingga usia 35 tahun adalah masa pembentukan tulang yang paling banyak dan terpenting. Untuk mengelakkan proses osteoporosis pada usia lanjut, pengambilan kalsium yang secukupnya adalah diperlukan semasa usia ini.

Kehilangan tisu tulang berlaku perlahan-lahan dan tiada tanda-tanda awal. Tetapi apabila kepadatan tulang makin menurun, melakukan



aktiviti biasa dan ringan boleh menyebabkan keretakan tulang. Keretakan osteoporosis yang teruk akan menyebabkan sakit tulang belakang dan kehilangan ketinggian.

Langkah pencegahan

- Langkah-langkah pencegahan dan pengawalan adalah penting berbanding rawatan dalam mengatasi masalah kereputan tulang.
- Untuk penyerapan kalsium ke dalam tulang yang maksimum, kalsium hendaklah diambil :
 - bersama-sama vitamin D
 - bersama-sama magnesium. Sekiranya pengambilan kalsium banyak tetapi pengambilan magnesium tidak dipertingkatkan selari dengan pengambilan kalsium, kalsium akan mula berkumpul di bahagian-bahagian otot, jantung dan buah pinggang serta membentuk batu karang.
 - selepas makan.
- Untuk mempertingkatkan lagi penyerapan kalsium, makanan dan minuman ini hendaklah dijauhi :
 - Pengambilan daging, makanan yang tinggi dengan protein dan makanan yang berasid mempercepatkan proses osteoporosis. Oleh itu ia hendaklah dikurangkan terutamanya oleh mereka yang berisiko tinggi mengalami osteoporosis.
 - Pengambilan air berkafein dan alkohol mempercepatkan pengeluaran kalsium dari badan melalui air kencing.
 - Pengambilan kalsium bersama-sama produk yang tinggi dengan lemak seperti coklat adalah sangat tidak digalakkan. Asid oksalik yang terdapat di dalam coklat akan bertindak balas dengan kalsium dan membentuk batu karang.
 - Pengambilan *cereal* bersama-sama kalsium menghalang penyerapan kalsium yang efisien.
 - Pengambilan garam yang tinggi menyebabkan kalsium lebih banyak

Ke muka 7 ▶▶

ISSN 1675-5626

