

*Buletin*

maklumat kepenggunaan semasa

APRIL 2006

# pengguna



**RMK9-  
ke arah  
pencapaian  
misi nasional**

**Penubuhan  
perbadanan  
pengurusan**

**Saham amanah:  
pelaburan  
yang  
menjaminkan**

**Rokok-  
meracuni  
diri &  
keluarga**



**PENYALAHGUNAAN  
GORES  
& MENANG**

"Tahniah! tuan telah memenangi hadiah yang sungguh istimewa. Tiada orang sebelum ini yang menerima hadiah seumpama ini. Tuan memang bertuah. Tapi sebelum tuan mendapat hadiah ini, tuan kena beli dahulu barang kami" Demikian antara kata-kata pemikat taktik gores dan menang. Ikuti taktik ini seterusnya pada halaman 3.



# BULETIN PENGGUNA

## SIDANG REDAKSI

PENASIHAT

Y. Bhg. Dato' Seri Talaat bin Hj. Husain  
Ketua Setiausaha  
Kementerian Perdagangan Dalam Negeri  
dan Hal Ehwal Pengguna

KETUA SIDANG PENGARANG  
Isamill bin Jantan

TIMBALAN  
KETUA SIDANG PENGARANG  
Mohd Yusof bin Abdul Rahman

SIDANG PENGARANG  
Masri bin Misran  
Azendi bin Mohd Zawawi  
Nazleen bte Mohd Emran  
Noor Jamal bin Ali  
Indrani Thuraisingham  
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

Bahagian Hal Ehwal Pengguna  
Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna  
Aras 4, Lot 2G3, Presint 2  
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan  
62623 Putrajaya

EMEL  
[bulletinpengguna@hotmail.com](mailto:bulletinpengguna@hotmail.com)

LAMAN WEB KPDN & HEP  
[www.kpdnhep.gov.my](http://www.kpdnhep.gov.my)

LAMAN WEB FOMCA  
[www.fomca.org.my](http://www.fomca.org.my)

E-ADUAN  
<http://e-aduan.kpdnhep.gov.my>

SMS E-ADUAN  
36663

HOT LINE KEMENTERIAN  
1-800-886-800

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.

## MINDA EDITOR

MASALAH PENCEMARAN yang berlaku di kawasan sungai dan sumber air lain kian menjadi-jadi. Keadaan ini amat membimbangkan kerana air sungai merupakan sumber utama bekalan air mentah yang kemudiannya dirawat dan diagihkan semula untuk kegunaan rumah dan industri.

Terdapat laporan media yang menyatakan bahawa Sungai Selangor merupakan sungai yang paling tercemar, malah dikatakan bakal menjadi "sungai mati". Sekiranya ini berlaku, ia akan menyebabkan masalah bekalan air yang tenat bagi penduduk di negeri Selangor, Kuala Lumpur dan Putrajaya, kerana air daripada Sungai Selangor membekalkan 60 peratus sumber air bagi penduduk-penduduk di kawasan ini.

Salah satu faktor yang dikatakan sebagai punca pencemaran ini ialah kewujudan tapak pelupusan sampah yang terletak berhampiran dengan punca alir sungai ini. Selain itu juga, ladang temakan khinzir yang wujud berhampiran sungai-sungai juga menjadi punca pencemaran.

Dalam pada itu, beberapa kejadian kenderaan berat yang membawa bahan bakar juga dilaporkan telah mengalami kemalangan berhampiran dengan kawasan tadahan air sehingga menyebabkan berlaku tumpahan minyak dan mengalir ke dalam kawasan tadahan tersebut.

Menurut Kementerian Sumber Asli dan Alam Sekitar, terdapat 163 buah tapak pelupusan sampah terbuka. Daripada jumlah tersebut, 40 buah tapak telah dikenal pasti sebagai tidak selamat kerana terletak berhampiran kawasan aliran sumber air. Selain itu, terdapat laporan mengatakan bahawa terdapat 814 tapak pembuangan sampah haram di seluruh negara, dengan 555



daripadanya dikesan di Selangor yang membabitkan 50,000 tan sampah setiap hari.

Masalah pencemaran hangat diperkatakan apabila berlakunya masalah air berbau busuk di beberapa tempat di Lembah Klang. Hasil kajian yang dilakukan mendapati masalah ini disebabkan oleh penggunaan bahan kimia di pusat rawatan air, bagi mengatasi masalah kandungan ammonia yang terlalu tinggi di dalam sumber air mentah. Kajian lanjut seterusnya menunjukkan bahawa kandungan ammonia yang tinggi ini berlaku di Sungai Selangor disebabkan oleh limpahan air larut resap daripada beberapa tapak pelupusan sampah, di antaranya dikatakan dari tapak pelupusan sampah Bukit Tagar, Sungai Kundang dan Sungai Kembong.

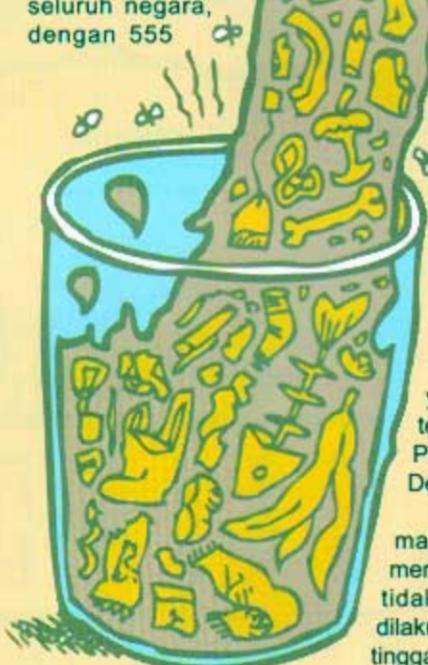
Akibat pencemaran ini, kerajaan Selangor telah mengambil tindakan dengan menutup tapak pelupusan sampah di Sungai Kundang dan Sungai Kembong.

Jelas bahawa kawasan tadahan air sentiasa berada dalam keadaan terdedah dengan bahaya pencemaran. Keadaan ini sewajarnya tidak berlaku kerana sepatutnya kawasan tadahan air seperti empangan dibina di kawasan yang jauh daripada kawasan pembangunan infrastruktur.

Sikap tidak bertanggungjawab sesetengah pihak juga perlu dibanters daripada terus mencemarkan sumber air ini. Sama ada ia dilakukan oleh orang perseorangan atau industri tertentu, maka tindakan tegas perlu dilakukan.

Antara langkah yang diambil oleh kerajaan terhadap mereka yang mencemarkan sumber air ini ialah dengan mewujudkan beberapa hukuman yang berat terhadap pencemar sumber air ini. Ini terkandung dalam Rang Undang-Undang Industri Perkhidmatan Air yang telah dibentangkan di Dewan Rakyat baru-baru ini.

Namun apa yang penting ialah kesedaran masyarakat itu sendiri. Walupun kerajaan telah mengubal undang-undang, namun jika masyarakat tidak berfungungjawab dan pemantauan tidak dilakukan secara berterusan, undang-undang hanya tinggal di atas kertas sahaja.



## ISU PENGGUNA

# PENYALAHGUNAAN GORES DAN MENANG



PENIAGAAN yang kian kompleks dan global menyebabkan sektor perniagaan mempelbagaikan kaedah pemasaran bagi menarik pengguna membeli barang mereka. Dalam usaha ini, mereka sering kali mengetepikan kepentingan pengguna dengan hasrat mengautkan keuntungan perniagaan.

Salah satu taktik pemasaran yang digunakan ialah gores dan menang. Ia sering digunakan dalam perniagaan jualan langsung, iaitu dari rumah ke rumah. Taktik ini digunakan untuk membolehkan mereka mendekati pengguna dengan tawaran hadiah istimewa yang didapati daripada kad yang perlu di-gores. Seterusnya apabila pengguna berjaya didekati, mereka mula memasukkan "jarum" bagi menjual barang mereka.

Malahan ada pula yang menggunakan taktik menelefon atau menghubungi melalui pos untuk meminta pengguna datang ke premis bagi mendapatkan hadiah istimewa. Apabila pengguna datang, mereka diminta menggores kad yang disediakan bagi mendapatkan hadiah yang dijanjikan. Kemu-

dian pengguna diminta menggoreskan pada kad yang lain untuk mendapatkan hadiah yang lebih besar lagi. Namun begitu, bagi membolehkan mereka mendapatkan hadiah tersebut, barang tertentu perlu dibeli atau sejumlah wang perlu dibayar. Biasanya barang atau wang tersebut nilainya terlalu rendah berbanding hadiah yang bakal diterima. Ini bertujuan menarik pengguna untuk membeli atau membayar. Akhirnya pengguna yang "terpukau" akan membeli atau membayar. Tetapi apabila kembali ke rumah didapati sebenarnya nilai barang dan hadiah tidak setimpal ataupun hadiah yang dijanjikan tidak kesampaian. Apabila pergi semula ke premis tersebut, didapati telah ditutup.

## CARA MENCELAKKAN PENYALAHGUNAAN GORES DAN MENANG

- Jangan layani sebarang panggilan atau surat yang meminta datang ke premis untuk mendapatkan hadiah.
- Sekiranya telah berada di premis tersebut, jangan mudah terpengaruh dengan kata-kata manis kakitangan syarikat tersebut.
- Syarikat jualan langsung tidak dibenarkan menawarkan hadiah percuma atau tawaran istimewa. Jika ada jurujual syarikat ini yang berbuat sedemikian, ia adalah menyalahi akta jualan langsung.



- Jual beli melalui jualan langsung mempunyai kontrak tempoh bertenang selama 10 hari bekerja. Kontrak yang telah ditandangani boleh dibatalkan sekiranya berasa ragu-ragu atau tidak puas hati.
- Dalam tempoh bertenang, barang atau perkhidmatan tidak boleh dihantar atau dilaksanakan dalam tempoh bertenang. Bayaran juga tidak boleh dibuat sebelum tempoh tersebut.

Aduan sebarang kegiatan penyalahgunaan kaedah gores dan menang kepada pejabat penguatkuasa, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna yang berhampiran, atau melalui hotline: 1-800-886-800 atau sms: 36663.

# ISU PENGGUNA

## RMK9: KE ARAH PENCAPAIAN MISI NASIONAL

PADA 31 MAC LALU, Yang Amat Berhormat Perdana Menteri Malaysia, Dato' Seri Abdullah Haji Ahmad Badawi telah membentangkan Rancangan Malaysia Kesembilan (RMK9) di Dewan Rakyat. Rancangan pembangunan bagi tempoh lima tahun, iaitu dari tahun 2006 hingga 2010 ini merupakan sebahagian daripada Misi Nasional yang akan dilaksanakan oleh kerajaan bagi mencapai Wawasan 2020, iaitu ke arah Malaysia sebagai negara maju.

### TERAS RMK9

Bagi mencapai Misi Nasional ini, terdapat lima teras utama yang diterapkan:

**1**

Meningkatkan nilai tambah dalam ekonomi negara

**2**

Meningkatkan keupayaan pengetahuan, kreativiti dan inovasi negara serta memupuk "minda kelas pertama"

**3**

Menangani masalah ketidaksamaan sosioekonomi secara membina dan produktif

**4**

Meningkatkan tahap dan kemampuan kualiti hidup

**5**

Mengukuhkan keupayaan institusi dan pelaksanaan negara

### INTIPATI RMK9

- RM200 bilion disediakan bagi perbelanjaan pembangunan untuk mencapai misi nasional dalam tempoh RMK9.
- Dua buah universiti akan dibina, iaitu Universiti Darul Iman di Terengganu dan Universiti Darul Naim di Kelantan.
- Peruntukan RM1.15 bilion disediakan untuk menambahbaik kemudahan sekolah luar bandar, khususnya di Sabah dan Sarawak.
- 180 sekolah rendah, 229 sekolah menengah dan sekolah berasrama penuh akan dibina.
- RM690 juta disediakan untuk membina rumah guru, sebahagiannya di kawasan luar bandar.
- RM1.51 bilion disediakan untuk program pengkomputeran sekolah manakala RM284 juta diperuntukkan untuk program pembestarian sekolah.
- RM11.4 bilion diperuntukkan kepada sektor pertanian.
- Jambatan kedua Pulau Pinang akan dibina bagi merangsang pertumbuhan di kawasan berdekatan merangkumi Pulau Pinang, Kedah dan Perak utara.
- Sebuah suruhanjaya nasional akan ditubuhkan untuk mengawal selia pengangkutan awam manakala suruhanjaya khusus akan ditubuhkan bagi kawasan lembah klang.
- Terminal pengangkutan bersepadu akan dibina di Gombak dan Bandar Tasik Selatan sebagai hab transit ke Kuala Lumpur.
- Sistem pengangkutan monorel Pulau Pinang dan lebuh raya hubungan penyuraian timur di Johor akan dibina.
- Projek penyaluran air mentah antara negeri dari Pahang ke Selangor akan dilaksanakan pada 2007.
- RM4 billion akan dibelanjakan bagi projek tebatan banjir .
- 43,000 unit rumah kos rendah akan dibina melalui program perumahan rakyat.
- Syarikat Perumahan Negara Berhad akan membina 29,000 rumah kos rendah dan sederhana rendah.
- Dua badan bertindak pelaksana negara ditubuhkan, iaitu badan pertama bagi memantau projek RMK9 dan badan kedua untuk memantau program masyarakat perdagangan dan perindustrian bumiputera generasi baru. Badan-badan ini akan dipengerusikan oleh Perdana Menteri.
- Majlis Tindakan Ekonomi disusun semula bagi menumpukan kepada pelaksanaan program dan projek serta sistem penyampaian yang berkesan.
- Jawatankuasa Bertindak Sektor Awam-Sektor Swasta akan ditubuhkan bagi mengemukakan cadangan pindaan kepada peraturan dan undang-undang yang berkaitan.
- Projek bernilai RM20 bilion lagi akan dilaksanakan melalui inisiatif pembiayaan swasta.



## PERUMAHAN



# PENUBUHAN PERBADANAN PENGURUSAN

MENURUT AKTA HAK MILIK STRATA, sebuah perbadanan pengurusan perlu ditubuhkan bagi menguruskan rumah beringkat. Ini bagi membolehkan pengurusan bagi kawasan perumahan tersebut diselenggara dengan baik dan teratur. Perbadanan Pengurusan adalah terdiri daripada semua pemilik petak termasuklah dalam keadaan pembangunan berperingkat-peringkat, pemilik blok atau blok-blok sementara.

### Tugas perbadanan pengurusan

- Mengurus dan menyelenggarakan dengan sempurna harta bersama dan menjaganya dalam keadaan yang baik dan pemberian yang boleh-guna;
- Menginsuranskan bangunan yang telah dipecahbahagikan itu, sebanyak nilai gantiannya terhadap kebakaran dan apa-apa risiko lain sebagaimana yang ditetapkan di bawah Akta ini;
- Mengambil apa-apa insurans lain bagi bangunan yang dipecahbahagikan sebagaimana yang dikehendaki oleh undang-undang;
- Menginsuranskan terhadap apa-apa risiko lain sebagaimana yang diarahkan oleh pemilik-pemilik melalui ketetapan khas;
- Menggunakan wang insurans yang diterimanya bagi kerosakan bangunan yang dipecahbahagi untuk membina semula dan memulihkannya setakat mana ia sah di sisi undang-undang untuk berbuat demikian, tertakluk kepada sebarang perintah yang dibuat oleh Mahkamah;
- Membayar premium bagi sebarang insurans yang diambilnya;
- Mematuhi sebarang notis atau perintah yang diberi atau dibuat oleh mana-mana pihak berkuasa awam atau berkanun yang layak menghendaki pemberhentian sebarang kacau ganggu atas harta bersama, atau mengarahkan kerja-kerja pemberian atau lain-lain kerja yang hendak dibuat berkenaan dengan harta bersama itu atau mana-mana bangunan atau perbaikan lain atas lot itu;
- Mematuhi sebarang notis atau perintah yang diberi atau dibuat berkenaan dengan mana-mana petak, jika pemilik gagal berbuat demikian dalam masa yang munasabah;
- Menyediakan dan menyelenggarakan, berdasarkan bentuk yang ditetapkan suatu daftar strata bagi bangunan yang dipecah bahagi; dan
- Membayar cukai bagi lot itu.

### Kuasa Perbadanan Pengurusan

- Mendapatkan kembali daripada mana-mana pemilik petak apa-apa jumlah wang yang dibelanjakan oleh perbadanan pengurusan berkenaan dengan pemilik petak itu dalam mematuhi apa-apa notis atau perintah;
- Membeli, menyewa atau memperolehi harta alih untuk kegunaan pemilik yang berkaitan dengan kegunaan harta bersama oleh mereka;
- Meminjam wang yang dikehendakinya dalam menjalankan kuasa-kuasanya atau melaksanakan tugas-tugasnya;
- Menjamin pembayaran balik wang yang dipinjamnya dan pembayaran faedah ke atasnya melalui suratcara bolehniaga atau melalui tanggungan caruman-caruman yang tidak berbayar kepada kumpulan wang pengurusan, (sama ada telahpun dilevi atau tidak) melalui gadaian mana-mana harta yang diberi hak kepadaanya atau melalui suatu kombinasi antara mana-mana dari cara tersebut;
- Sepanjang tempoh permulaan memungut caruman daripada pemilik-pemilik mengikut kadar unit-unit syer atau unit-unit syer sementara petak-petak atau blok-blok sementara masing-masing; dan
- Untuk membuat segala perkara yang perlu dilakukan bagi pelaksanaan tugas-tugas dan penguatkuasaan undang-undang kecil yang dinyatakan dalam Jadual Ketiga.

# KESIHATAN

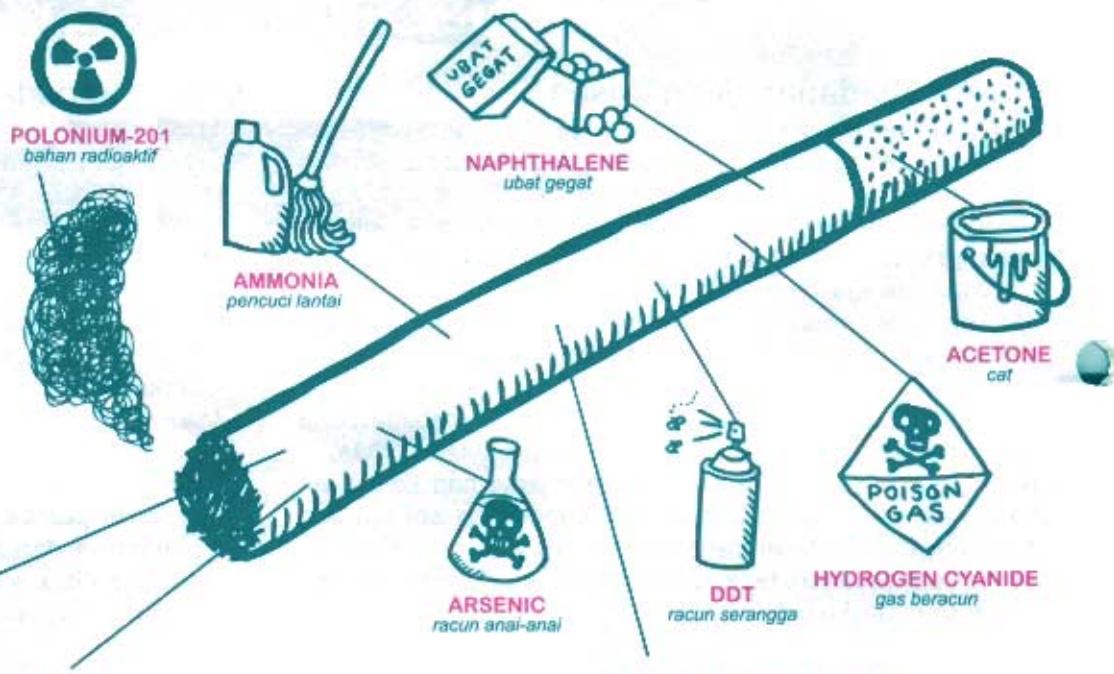


## ROKOK-MERACUNI DIRI DAN KELUARGA

MEROKOK kini telah menjadi suatu kelaziman yang diterima secara meluas oleh masyarakat. Kadangkala ia dipandang sebagai sesuatu yang membanggakan dan menampilkan imej tertentu. Anggapan ini disebabkan oleh promosi yang dilakukan oleh pihak yang berkepentingan, khususnya melalui iklan dan media massa.

### Kandungan Berbahaya Dalam Rokok

Setiap batang rokok yang dinyalakan akan mengeluarkan lebih 4,000 bahan kimia beracun yang membahayakan dan boleh membawa maut. Setiap sedutan itu menyerupai satu sedutan maut. Di antara kandungan rokok yang paling berbahaya adalah Tar, Nikotin dan Karbon Monoksida.



#### TAR

Terdapat sekurang-kurangnya 43 bahan kimia yang diketahui menjadi penyebab kanser (karsinogen). Bahan seperti benzopyrene iaitu sejenis polycyclic aromatic hydrocarbon (PAH) telah lama disahkan sebagai agen yang memulakan proses kejadian kanser.

#### NIKOTIN

Bahan ini boleh bertindak balas di dalam otak dan mempunyai kesan kepada sistem mesolimbik yang menjadi punca utama penagihan. Sindrom ketagihan terhadap nikotin yang ditunjukkan dengan gejala gian, tolerans dan tarikan, adalah mungkin lebih hebat berbanding najis dadah. Malah daripada kajian saintifiknya nikotin itu juga sejenis najis dadah, seperti mana yang telah diiktiraf oleh dunia perubatan. Seseorang yang kehabisan rokok kadangkala berkelakuan seperti mengalami gangguan akal dan dalam keadaan yang amat tertekan sekali.

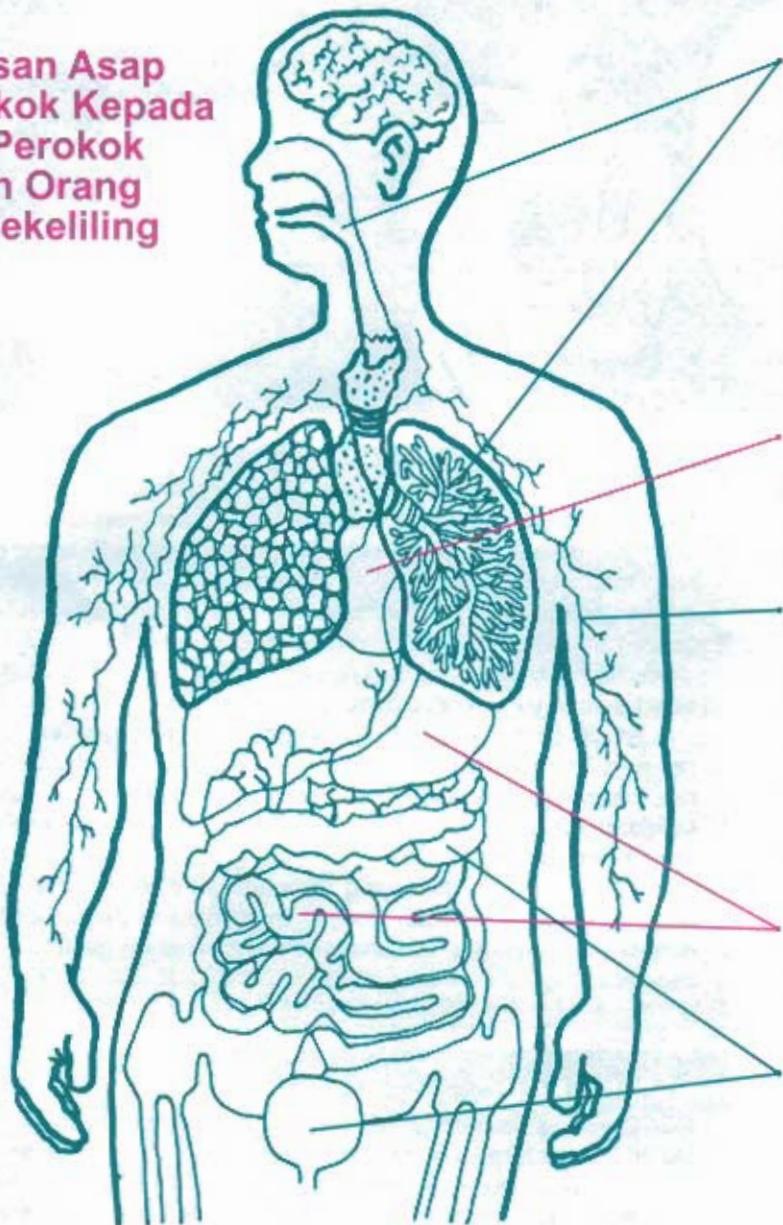
Nikotin turut menjadi punca utama risiko serangan penyakit jantung dan strok. Hampir satu perempat mangsa pesakit jantung adalah hasil punca dari tabiat merokok. Di Malaysia, sakit jantung merupakan menyebab utama kematian sementara strok adalah pembunuhan yang keempat.

#### KARBON MONOKSIDA

Ia merupakan gas beracun yang biasanya dikeluarkan oleh ekzos kenderaan. Gas ini menjelaskan bekalkan oksigen ke tisu-tisu hingga iaanya menjadi terencat dan akhirnya boleh menyebabkan maut sekiranya paras karbon monoksida di dalam badan melebihi 60%.

Apabila racun rokok itu memasuki tubuh manusia ataupun haiwan, akan membawa kerosakan pada setiap organ di sepanjang laluannya, iaitu bermula dari hidung, mulut, tekak, saluran pernafasan, paru-paru, saluran penghazaman, saluran darah, jantung, organ pembiakan, sehinggalah ke saluran kencing dan pundi kencing, iaitu apabila sebahagian dari racun-racun itu dikeluarkan dari badan.

## Kesan Asap Rokok Kepada Si Perokok Dan Orang Disekeliling



Asap rokok yang dihidu oleh perokok atau mereka yang berada di sekelilingnya, akan memasuki rongga mulut dan hidung melalui kerongkong ke paru-paru. Kandungan asap rokok akan menyebabkan kerrosakan tisu di sepanjang perjalanan di ruang ini. Ia boleh menyebabkan pelbagai penyakit di mulut, kerongkong, paru-paru dan barah. Asap akan melalui saluran pernafasan ke dalam paru-paru dan merosakkan saluran bronkus, menyebabkan bronkitis, penyakit di bahagian paru-paru. Ia juga akan merosakkan pundi udara dalam paru-paru (alveoli) dan menyebabkan penyakit emfisima.

Racun daripada rokok juga mempunyai kesan tindak balas terhadap ubat-ubatan. Ia boleh menjelaskan fungsi beberapa kumpulan enzim di hati dan ada kalanya ia boleh memperhebatkan kesan sampingan sesuatu ubat itu.

Racun dalam asap rokok yang larut air akan memasuki sistem saluran darah dan dibawa ke seluruh badan. Bahan nikotin, bukan saja memberi sifat ketagihan, malah menyebabkan saluran darah arteri menjadi sempit. Ia juga merosakkan dinding arteri dan akan memudarati organ berkaitan. Dalam jangka panjang, akan menyebabkan simptom kebas pada kaki, jari, migrain, sakit kepala, pedih ulu hati, kekejangan otot kaki, serangan penyakit jantung dan sebagainya.

Asap rokok yang dihidu juga akan melalui saluran penghadaman dan pencernaan, yang boleh menyebabkan pelbagai penyakit di bahagian esofagus, perut dan pankreas.

Racun rokok akhirnya disaring dalam buah pinggang dan dihapuskan dari badan melalui air kencing. Dalam proses ini pula, berlaku satu lagi keracunan hasil penguraian kimia asap rokok yang turut merosakkan buah pinggang. Racun dalam air kencing juga menyebabkan kerrosakan pundi kencing.

## Kesan Asap Rokok Terhadap Isteri Perokok

- Melahirkan bayi yang kurang berat badan
- Melahirkan bayi yang tidak cukup bulan
- Lebih terdedah kepada kanser
- Mengurangkan kesuburan dan putus haid awal

## Kesan Asap Rokok Terhadap Anak Perokok

- Lebih mudah mendapat lelah
- Mendapat jangkitan paru-paru
- Pertumbuhan paru-paru kanak-kanak terganggu
- Mudah menjadi perokok apabila dewasa kelak

## STATISTIK AKIBAT TABIAT MEROKOK

- 10,000 kematian setahun; 30% daripadanya disebabkan 10 jenis kanser, iaitu paru-paru, mulut, esofagus, tekal, pankreas, pundi kencing, buah pinggang, serviks, kolon dan perut, 50% kematian berpuncu daripada sakit jantung dan strok dengan pecahan 25% masing-masing.
- lebih 100,000 perokok dimasukkan ke hospital kerajaan di seluruh negara akibat sakit jantung, kanser dan penyakit sekatan pulmonari kronik (COPD) dan lebih penting,
- negara mengalami kerugian kira-kira RM20 bilion setahun bagi menanggung kos rawatan dan kehilangan produktiviti.

# RUANGAN PUSAT KHIDMAT ADUAN PENGGUNA NASIONAL

KUALITI PRODUK YANG DIPESAN TIDAK MEMUASKAN



SEORANG PENGADU telah datang ke NCCC untuk mendapatkan nasihat mengenai kualiti sebuah produk yang dibelinya dari sebuah syarikat. Beliau tidak berpuas hati mengenai perkhidmatan dan kualiti produk yang dihantar kepadanya oleh syarikat tersebut. Menurut pengadu, beliau telah memesan produk tersebut apabila melihat iklan yang disiarkan di dalam surat khabar. Beliau memesan 1 unit 'Almari 5 Tingkat' dan 1 unit 'Almari 3 pintu' dan penjual tersebut memberitahunnya yang pesanan beliau akan dihantar dalam tempoh dua minggu.

Apabila produk yang dipesan itu dihantar kepada pengadu, beliau mendapati bahawa almari 3 pintu yang dipesannya adalah stok lama. Malah telah terdapat kesan calar pada depan pintu almari tersebut. Tidak puas hati dengan kualiti produk tersebut, pengadu telah membuat aduan kepada syarikat tersebut. Namun begitu, aduan beliau telah dilayan dengan kasar oleh seorang pekerja syarikat tersebut.



No. 1D, Bangunan SKPPK,  
Jalan SS9A/17,  
47300 Petaling Jaya, Selangor  
Tel: 03-7877 9000  
Faks: 03-7874 8097  
Emel: nccc@eraconsumer.org  
www.eraconsumer.org

**ADIL • PROFESIONAL • BERKESAN**

## TINDAKAN NCCC

Selepas menganalisa aduan tersebut, NCCC telah menulis surat kepada syarikat berkenaan bagi mendapatkan penjelasan. Syarikat tersebut telah membala surat NCCC, tetapi pengadu masih tidak berpuas hati dengan jawapan yang diberikan itu. Oleh itu, pengadu telah dinasihatkan untuk memfailkan aduan kepada Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia untuk membatalkan perjanjian tersebut serta menuntut ganti rugi penuh bagi bayaran yang telah dibuat.

NCCC telah membimbing pengadu mengikut seksyen 32(1) dan seksyen 32(2)(a) Akta Perlindungan Pengguna 1999. Menurut peraturan tersebut pembekalan produk kepada pengguna hendaklah dalam keadaan kualiti yang terjamin dan mestilah bersesuaian dengan produk yang diminta.

Dalam pembicaraan yang dikendalikan oleh Tribunal, presiden telah membuat keputusan dengan membatalkan perjanjian tersebut dan meminta syarikat berkenaan untuk membayar ganti rugi kepada pengadu.

## NASIHAT NCCC

NCCC sering menerima aduan mengenai masalah kualiti produk. Masalah ini selalunya berpunca daripada sikap jurujual syarikat dalam usahanya untuk menarik perhatian pengguna. Pengguna dinasihatkan agar tidak mempercayai janji-janji yang dibuat oleh jurujual atau sebarang iklan yang disiarkan oleh sesuatu syarikat di dalam surat khabar. Adalah lebih selamat dan meyakinkan sekiranya pengguna memeriksa terlebih dahulu sesuatu produk sebelum membuat sebarang pembelian. Ini untuk memastikan agar kualiti produk tersebut tidak memuaskan, kembalikan produk tersebut kepada syarikat itu dalam tempoh jangka masa jaminan. Ini untuk membolehkan syarikat itu untuk menggantikannya dengan yang baru.



## pengguna bijak

- ✓ **beli** barang berkualiti
- ✓ **buat** perbandingan harga
- ✓ **pilih** perkhidmatan terbaik
- ✓ **buat** pilihan yang tepat



# STANDARD

## MENJAMIN KESELAMATAN PENGGUNA: PENGIKTIRAFAN PRODUK PENGGUNA

PENGGUNA harus tahu dan sedar mengenai rekabentuk, penghasilan, keselamatan, kualiti dan maklumat produk dan perkhidmatan yang mereka guna dan beli. Dan tiada sebarang pengguna pun yang memerlukan kualiti produk yang tidak baik dan tidak sesuai dan juga memberbahayakan.

Pengiktirafan produk membantu untuk meningkatkan tahap kualiti,

keselamatan, kualiti dan maklumat, efisien dan kebolehan menukar ganti produk. Produk diletakkan tanda yang melambangkan produk tersebut bersesuaian dengan keperluannya dan ia dikendalikan melalui piawaian negara atau antarabangsa. Ia juga menandakan produk tersebut yang sudah dinilai dan dikaji secara teliti dengan perlaksanaan yang tetap berkesan melalui proses pengeluaran

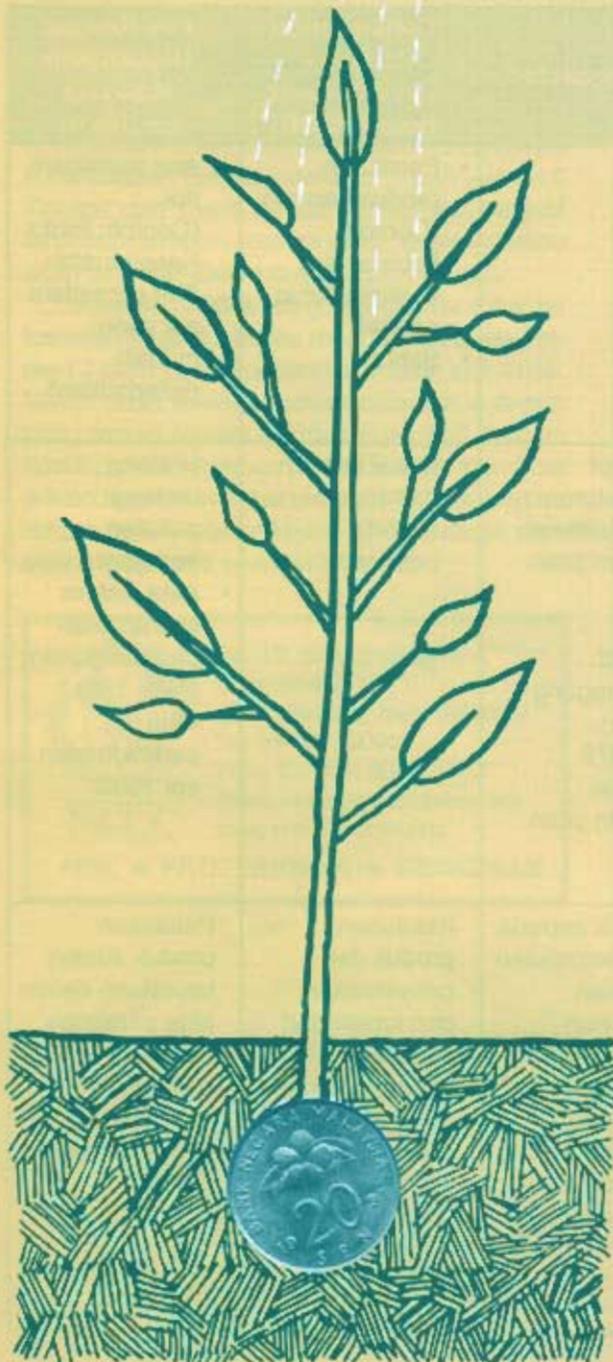
syarikat supaya memastikan mereka mematuhiinya.

Pengiktirafan produk adalah diwal oleh undang-undang agensi sebelum meluruskan pemampatan produk di pasaran. Proses ini dibuat berasaskan tanda pada muka depan antara undang-undang agensi dan SIRIM QAS Internasional bagi memastikan pengguna mencegah melalui logo MS yang tersapta pada produk.

Peraturan Agensi	Energy Commission	Jabatan Pengakutan	Construction Industry Development Board (CIDB)	Fire Rescue Department Malaysia (BOMBA)
Produk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Produk elektrik</li> <li>Peralatan gas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Topi keledar</li> <li>Tali pinggan keselamatan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peraturan produk seramik (Contoh: kebersihan seramik, jubin seramik)</li> <li>Simen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alat padam api (Contoh: Pintu Keselamatan, Alat padam api yang mudah dipindahkan)</li> </ul>
Pembentukan Undang-undang	<ul style="list-style-type: none"> <li>Akta bekalan elektrik 1900</li> <li>Akta bekalan gas 1993</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Motosikal (topi keledar) peraturan 1973, iaitu peraturan pengangkutan jalan raya</li> <li>Kenderaan bermotor (Tali kelulusan pinggang keselamatan) peraturan 1978 iaitu peraturan pengangkutan jalan raya</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cukai kastam (barang import) pesanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Undang undang pakaian seragam</li> <li>Akta sistem saliran jalan dan bangunan (Akta 133)</li> <li>Akta perkhidmatan api 1993</li> </ul>
Proses Kelulusan	Kelulusan untuk pengeluaran atau import adalah dibenarkan untuk menyerahkan laporan kajian isu dari kajian kesedaran pekerja. Kelulusan ini juga dibenarkan dengan pengendalian pengguna produk yang ditetapkan dibawah "SIRIM Level" dan produk ini terdiri daripada skim produk yang diluluskan	Akta ini spesifik kepada produk yang berpatut dengan piawaian produk. Kelulusan produk adalah yang digunakan dengan pengeluaran dan peraturan agensi untuk mematuhi tanda pada produk bagi permintaan piawaian	Kelulusan produk dan penyemakan dan kajian dari sejumlah kiriman yang diperlukan secara khusus dari CIDB sebelum produk tersebut diluluskan oleh CIDB	Pelulusan produk adalah keperluan dalam akta peralatan kawalan kebakaran sebelum diluluskan oleh BOMBA

## KEWANGAN

# SAHAM amanah: pelaburan Yang menjaminkan



TERDAPAT pelbagai jenis dana saham amanah di pasaran untuk pilihan anda sebagai pelabur. Anda boleh memilih untuk melabur dalam dana yang memberi pulangan rendah, sederhana mahu pun yang memberi pulangan yang tinggi. Kadar pulangan pula adalah pelbagai bergantung kepada jenis dana dari 8% paling rendah sehingga yang paling tinggi boleh capai 30% atau lebih.

Sebagai pelabur, anda mempunyai pilihan untuk memilih namun perlu diingat pulangan yang tinggi bermakna risiko juga adalah tinggi.

Jenis-jenis dana saham amanah yang ada dalam pasaran di antaranya:

### DANA PENDAPATAN

Ia melabur di dalam sekuriti berpendapatan tetap dan saham yang menghasilkan dividen yang biasa dengan harapan akan membayar sebahagian besar daripada pulangan. Sesuai untuk pelabur yang mencari pendapatan yang tetap serta sederhana dengan risiko yang rendah.

### DANA PERTUMBUHAN MODAL

Pelaburan dibuat dengan tujuan memaksimumkan pertumbuhan modal dalam jangka masa panjang dengan perolehan harga unit yang lebih tinggi. Ia melibatkan risiko yang tinggi dan pulangan modal yang tinggi.

Portfolio pelaburan terdiri daripada bon dan saham syarikat matang dan teguh dengan sejarah dividen yang memuaskan dalam industri yang berkembang dan mencapai tahap kematangan seperti industri utiliti, perladangan, pertanian, pengangkutan, pembuatan dan sebagainya.

Dana ini lebih menekankan pelaburan terhadap sektor saham yang mempunyai pendapatan tahunan yang tinggi terdiri dari saham jenis *blue chips* dan saham *big cap*, terutamanya dari sektor perindustrian dan pembuatan. Saham ini juga mengalami jangkaan kenaikan harga secara spekulatif.

Oleh itu pergerakan turun naik harga adalah sering berlaku di mana pelabur perlu membayar sejumlah kos yang agak tinggi bagi transaksi urusniaganya.

### DANA PERTUMBUHAN AGRESIF

Ia melibatkan dana pertumbuhan modal tetapi penekanan dibuat terhadap saham agresif yang menjanjikan pulangan yang lebih tinggi dan pendedahan risiko paling tinggi. Sebarang kejatuhan di pasaran sentiasa akan mempengaruhi dana bentuk ini. Ia merangkumi pelaburan dalam saham biasa sama ada dari kategori saham *big cap*, *small cap* dan *blue chip*.

Saham jenis ini biasanya mengalami kenaikan harga yang agak tinggi secara drastik dan tiba-tiba, sementara mengalami penurunan secara peringkat demi peringkat. Nilai pasaran saham ini biasanya melebihi nilai premium atau nilai par. Ia amat sesuai bagi pelabur yang bersedia menghadapi risiko yang tinggi untuk mendapat pendapatan yang tinggi dalam jangka masa pendek serta sebagai kaedah pelaburan untuk jangka masa panjang.

# SENDA PENGGUNA

## DANA TERIMBANG

Pelaburan dibuat dengan tujuan mendapatkan pendapatan, kenaikan nilai harga yang sederhana serta pemeliharaan modal. Ia menumpukan pempelbaagaian dalam saham berisiko rendah, pasaran modal, sekuriti pendapatan tetap dan pelaburan wang tunai. Ia juga melibatkan kombinasi pelaburan dalam saham biasa, saham terpilih, bon jangka panjang dan berjangka pendek yang menyediakan pendapatan dan kenaikan modal dengan pendedahan risiko yang minimum.

Ia mengutamakan kepelbaagaian jenis instrumen pelaburan yang boleh merendahkan risiko dan menjamin pulangan yang sederhana. Ia sesuai untuk pelabur yang merancang kewangan mereka ke arah kategori pelaburan yang mempunyai tahap risiko yang sederhana dan mengharapkan pulangan yang berpatutan dengan tahap risiko tersebut.

## DANA INDEKS

Dana jenis ini biasanya melibatkan pelaburan dalam sejumlah besar saham yang menjelaki indeks pasaran saham terpilih melalui pilihan terhadap saham-saham yang disenaraikan di Bursa Malaysia.

## DANA BON

Pelaburan hanya dibuat dalam sekuriti pendapatan tetap seperti bon dan instrumen pasaran wang jangka pendek dan mengurangkan pembelian dana ekuiti. Semua dana bon tertakluk kepada risiko kadar faedah dan risiko mungkir serta risiko kredit oleh penerbit sekuriti.

## DANA PASARAN WANG

Pelaburan dalam instrumen pasaran wang jangka pendek seperti bil perbendaharaan, sijil deposit dan penerimaan bank di mana tempoh kematangan kurang dari 90 hari. Pulangan yang diterima biasanya lebih kecil.

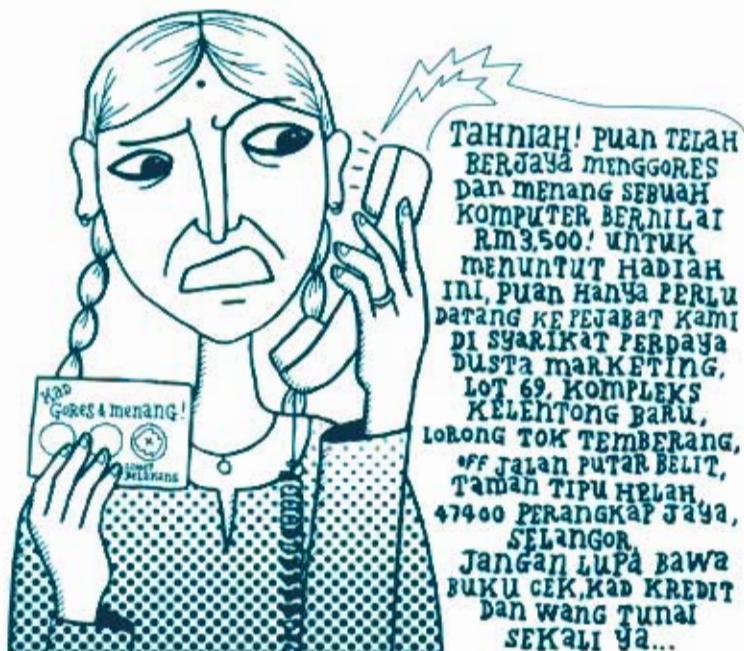
Pada amnya pulangan pelaburan ini lebih menarik berbanding deposit simpanan. Ia sesuai bagi pelabur yang inginkan kecairan dalam pelaburan dan sebagai tapak permulaan bagi pelabur sebelum melabur dalam dana lain.

## DANA NEGERI

Dana ini diuruskan oleh perbadanan negeri untuk pelabur di negeri masing-masing. Kadang-kala ia menetapkan syarat tertentu seperti hanya diperuntukkan kepada pelabur bumiputera atau pelabur dari negeri itu sahaja.

Oleh Fadillah Mansor.

Penulis adalah pensyarah di Universiti Malaya



## PETUA PENGGUNA



### Menawar sangat lebah

- Untuk melegakan sengatan lebah, cepat-cepat basahkan tempat sengatan dan sapu dengan sedikit garam.

### Belajar membaca ketika memasak

- Jika anak anda suka menolong anda di dapur, suruh anak anda membaca resipi ketika anda sedang memasak. Dengan cara ini, anak anda akan dapat belajar membaca dan belajar bagaimana untuk mengikut arahan dan kamu akan dapat luangkan lebih masa dengan mereka.

### Menyejukkan kek

- Untuk menyejukkan kek yang baru sahaja dikeluarkan dari oven, letakkan bekas kek tersebut di atas tuaia basah. Kek tersebut tidak akan melekat dengan bekasnya itu melalui penyejukan cara ini.

### TALIAN ADUAN

PENGGUNA BEBAS TOL: 1-800-886-800

SMS: 36663

E-ADUAN: <http://e-aduan.kpdnhep.gov.my>

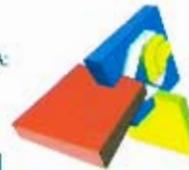


SEMPENA:

HARI

**pengguna  
MALAYSIA 06**

Pengguna Bijak, Peniaga Beretika,  
Negara Sejahtera



ANJURAN:



DENGAN KERJASAMA:



## SYARAT-SYARAT PENYERTAAN

1. Terbuka kepada semua warganegara Malaysia berumur 18 tahun ke atas.
2. Setiap puisi dan cerpen yang dihantar mestilah mengikut tema yang ditetapkan iaitu "Pengguna Bijak, Peniaga Beretika, Negara Sejahtera".
3. Puisi dan cerpen hendaklah ditulis dalam bahasa Melayu.
4. Puisi dan cerpen yang dihantar mestilah karya yang asli dan belum pernah diterbitkan, disiarkan atau dicetak dalam manapun media dan majalah, bukan karya terjemahan dan bukan karya saduran atau apa sahaja pengertian yang boleh menyebabkan karya itu bukan karya asli.
5. Untuk penyertaan puisi, panjang puisi hendaklah antara 28 baris ke 32 baris.
6. Untuk penyertaan cerpen, istilah 'cerpen' ditafsirkan dalam erti yang luas dan bebas tetapi masih tertakluk kepada tema yang ditetapkan. Panjang cerpen hendaklah antara 2000 hingga 5000 patah perkataan. Cerpen mestilah ditaip dalam font Arial, saiz 12, double spacing dan ditaip pada sebelah muka kertas A4 sahaja.
7. Setiap peserta boleh menghantar tidak lebih daripada 3 karya penulisan.
8. Setiap karya akan dinilai oleh panel penilai bagi menentukan karya-karya yang sesuai untuk menerima hadiah dan semua keputusan panel adalah muktamad.
9. Pengajur tidak akan bertanggungjawab atas kehilangan atau kerosakan karya yang dikirim melalui pos.
10. Semua karya yang telah dihantar tidak akan dikembalikan dan menjadi hak milik mutlak pihak pengajur. Pengajur berhak untuk menerbitkan di dalam bentuk asal atau terjemahannya bagi apa-apa tujuan yang dikehendaki.
11. Borang penyertaan boleh didapati di laman web [www.kpdnhep.gov.my](http://www.kpdnhep.gov.my). Semua penyertaan boleh menggunakan borang asal atau borang salinan.
12. Penyertaan yang tidak memenuhi syarat tidak akan dipertimbangkan.
13. Nama dan alamat penulis tidak boleh tertera pada naskah yang dikirim.
14. Hanya AJK/Urusetia Pertandingan tidak dibenarkan menyertai pertandingan ini.
15. Tarikh tutup penyertaan ialah pada **15 Julai 2006**. Penyertaan selepas tarikh tersebut tidak akan dilayan.

## HADIAH UTAMA:

<b>PUISI</b>	<b>CERPEN</b>
<b>RM 1,500</b>	<b>RM 3,500</b>
BESERTA TROFI DAN SIJIL	

## BORANG PENYERTAAN

NAMA:

No. KP:

UMUR:

ALAMAT  
SURAT  
MENYURAT:



No. TEL:

PENYERTAAN PERTANDINGAN (Tandakan [  ] pada yang berkenaan):

PUISI

CERPEN

Dengan ini saya mengesahkan karya di atas adalah karangan asal saya dan saya bersetuju dengan semua syarat-syarat pertandingan ini.

TANDATANGAN: \_\_\_\_\_

TARIKH: \_\_\_\_\_

(Untuk kegunaan urusetia)

No. SIRI:



Alamatkan penyertaan anda kepada:

SAYEMBARA PENULISAN  
PUISI DAN CERPEN KEPENGUNAAN  
Bahagian Hal Ehwal Pengguna  
Kementerian Perdagangan Dalam Negeri  
Dan Hal Ehwal Pengguna  
Aras 4, Lot 2G3, Precint 2  
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan  
62623 PUTRAJAYA

TARIKH TUTUP PENYERTAAN:

**15 JULAI 2006**