

Buletin

PENGGUNA

maklumat kepenggunaan semasa

NOVEMBER 2009



Kementerian
Perdagangan Dalam
Negeri, Koperasi dan
Kepenggunaan

NASKAH PERCUMA

AWASI KESELAMATAN DATA PERIBADI

di dalam buletin pengguna bulan ini:
Pengenaan Cukai Perkhidmatan di Restoran •
Perancangan untuk melancong •
Mikrorganisma Pencemar Makanan •
Kenaikan Harga •
Gangguan Telefon Dan Penipuan SMS Salah Siapa? •
Gaya Tidur Bayi Yang Baru Lahir •
Teknologi Hijau Masa Depan Negara •

ISSN 1675-5626



KONGSIKAN
BULETIN
 PENGGUNA INI
DENGAN
ORANG LAIN

9 771675 562001

BULETIN PENGGUNA

SIDANG REDAKSI PENASIHAT

Y. Bhg. Datuk Mohd Zain bin Mohd Dom
Ketua Setiausaha
Kementerian Perdagangan Dalam Negeri,
Koperasi dan Kepenggunaan

KETUA SIDANG PENGARANG
Dr. Mohd Mokhtar bin Tahar

TIMBALAN
KETUA SIDANG PENGARANG
Mohd Yusof bin Abdul Rahman

SIDANG PENGARANG
Nor Azhar bin Manap
Norliana binti Ismail
Mohamad Hazrin bin Zakaria
Effaizah binti Shahidan
Paul Selva Raj
Ratna Devi Nadarajan
Nur Rohaila binti Alias

Buletin Pengguna merupakan penerbitan usahasama di antara Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan 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

Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan
No 13, Persiaran Perdana
Presint 2, Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62623 Putrajaya

EMEL
bulletinpengguna@gmail.com

LAMAN WEB KPDKKK
www.kpdnkk.gov.my

LAMAN WEB FOMCA
www.fomca.org.my

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

SMS E-ADUAN
32255

HOTLINE KEMENTERIAN
1-800-886-800

DICETAK OLEH
فرچونکن اساس جای (ملیسیا) سندیرين بحد
Percetakan Asas Jaya (M) Sdn Bhd

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

semasa

Pengenaan Cukai Perkhidmatan di Restoran

Menurut Akta Cukai Perkhidmatan 1975, kerajaan berhak untuk mengenakan cukai perkhidmatan sebanyak lima peratus ke atas restoran-restoran yang jualan tahunannya melebihi RM3 juta. Namun para pengguna tidak menyedari bahawa tiada peruntukan undang-undang untuk membolehkan restoran mengutip caj lain seperti caj perkhidmatan sebanyak 10 peratus yang dikenakan oleh restoran-restoran tertentu.

Secara umumnya, kebanyakan para pengguna sedia mengetahui bahawa mereka dikenakan bayaran melebihi daripada harga sebenar yang dinyatakan dalam menu atau senarai harga yang tertera pada papan senarai harga apabila makan di restoran-restoran tertentu atau restoran makanan segera. Justeru, pengguna akan membayar caj tambahan tersebut tanpa mempertikaikannya.

Contohnya, jika harga yang disenaraikan adalah RM50, para pelanggan tahu bahawa bil yang sebenar adalah sebanyak RM57.50 iaitu 15 peratus daripada harga yang disenaraikan.



KENYATAAN JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA TENTANG CUKAI PERKHIDMATAN

- Orang awam boleh menolak untuk membayar cukai perkhidmatan sekiranya restoran gagal menunjukkan lesen cukai perkhidmatan yang dikeluarkan oleh Jabatan Kastam Diraja Malaysia.
- Orang awam berhak meminta resit atau invois, tertera Cukai Perkhidmatan 5% atau *tax inclusive 5%*.
- Orang awam boleh membuat rujuksilang senarai restoran yang dilesenkan di bawah Akta Cukai Perkhidmatan 1975 melalui laman web KDRM di alamat www.customs.gov.my, atau kepada Pengarah Kastam Negeri/ Ketua Bahagian Cukai Dalaman di Pejabat Kastam negeri-negeri berkenaan.
- Orang awam boleh membuat aduan/ cadangan terus kepada Jabatan Kastam melalui E-Aduan atau kepada Ketua Bahagian Cukai Dalaman Negeri berkenaan.
- Orang awam boleh mendapat dan memuat turun maklumat/ panduan mengenai cukai perkhidmatan melalui laman web KDRM di alamat www.customs.gov.my di bawah tajuk Cukai Dalaman (*Internal Tax*) sub tajuk Cukai Perkhidmatan (*Service Tax*).
- Restoran yang gagal mendapatkan lesen cukai perkhidmatan dan tidak mengeluarkan invois, jika sabit, boleh didenda RM 5000.00 atau penjara tidak lebih 2 tahun atau kedua-duanya.
- *Service Charge* dan *Service Tax/Government Tax* adalah berbeza.
- *Service Charge (10%)* adalah bayaran yang dikenakan oleh pihak restoran itu sendiri untuk perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan.
- *Service Tax/Government Tax (5%)* adalah dipungut bagi pihak Kastam Diraja Malaysia seperti yang tertakluk di bawah Akta Cukai Perkhidmatan 1975.

Sumber: Jabatan Kastam Diraja Malaysia – www.customs.gov.my

Awasi Keselamatan Data Peribadi

Perlindungan data merupakan suatu isu penting yang perlu dititikberatkan oleh para pengguna. Tidak ramai yang sedar bahawa data peribadi yang diberikan oleh mereka kepada pihak-pihak tertentu boleh disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab. Di Malaysia, kes kecurian identiti dan penyalahgunaan data peribadi berada pada tahap yang membimbangkan kerana terdapat banyak kes yang telah berlaku. Namun begitu, undang-undang yang sedia ada tidak dapat memberikan perlindungan secara menyeluruh.

Secara umumnya, perlindungan data bertujuan untuk memastikan keselamatan terhadap maklumat yang telah kita berikan kepada pihak-pihak tertentu agar maklumat tersebut tidak disalahgunakan untuk kepentingan mereka. Contohnya, maklumat peribadi yang telah diberikan kepada bank untuk memohon kad kredit, maklumat kepada syarikat telekomunikasi untuk mendaftar perkhidmatan telekomunikasi ataupun maklumat peribadi yang diberikan melalui laman web seperti laman web jaringan sosial (*facebook, myspace* dan sebagainya).

Sebagai pengguna, kita perlu sedar bahawa isu perlindungan data ini tidak sewajarnya dipandang remeh kerana ia melibatkan penggunaan data peribadi seperti nama penuh, alamat rumah, alamat tempat kerja, nombor kad pengenalan, nombor telefon dan nombor kad kredit yang boleh digunakan oleh pihak yang mempunyai akses terhadap data tersebut tanpa mendapat keizinan terlebih dahulu untuk tujuan yang tidak diingini.

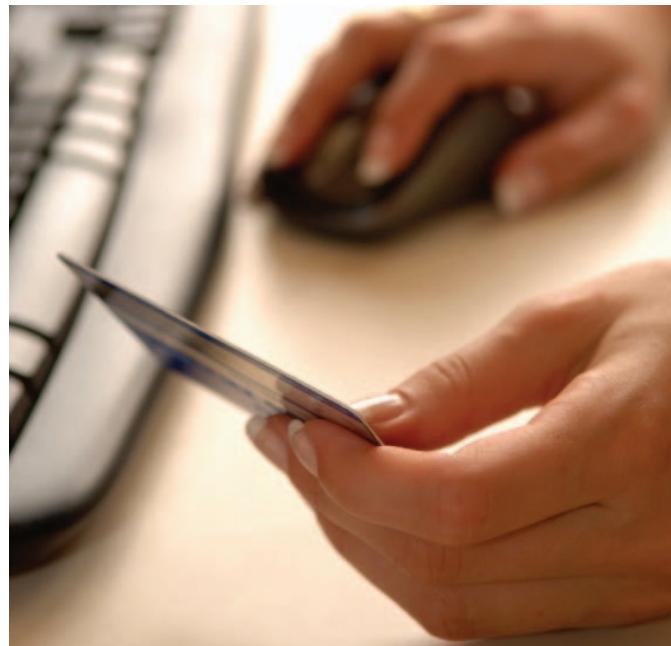
Masalah yang sering dikaitkan dengan perlindungan data

Antara masalah yang sering dikaitkan ialah **penyalahgunaan data peribadi** seperti:

a) Data peribadi dijual kepada pihak ketiga

Kita mungkin pernah menerima panggilan telefon, pesanan ringkas atau e-mel daripada syarikat yang menawarkan perkhidmatan atau produk tertentu. Sekiranya kita tidak mempunyai sebarang perhubungan rekod dengan syarikat tersebut, sudah tentu kita berasa curiga bagaimana maklumat tentang diri kita boleh diperolehi oleh mereka. Sebenarnya, syarikat ini merupakan pihak ketiga yang memperolehi data daripada institusi yang mempunyai data peribadi kita.

Terdapat satu kes yang telah dilaporkan tentang senarai



pangkalan data sebuah bank yang mengandungi lebih daripada satu juta senarai nama pelanggan, tempat tinggal, nombor telefon bimbit, jenis kad kredit yang dimiliki (*classic, gold* atau *platinum*), nombor kad pengenalan dan sebagainya yang dijual melalui iklan surat khabar dengan harga RM100 sahaja. Bayangkan, senarai yang mengandungi data peribadi lebih daripada satu juta pelanggan dijual dengan harga RM100 sahaja. Ini bermakna harga bagi data peribadi untuk seorang pelanggan dijual dengan harga yang terlalu rendah.

Keadaan seperti ini sangat membimbangkan kerana begitu mudah sekali data peribadi kita dijual kepada pihak ketiga sedangkan ia melibatkan data peribadi sulit yang perlu dilindungi.

Perkara seperti ini berlaku disebabkan oleh wujudnya pihak-pihak tertentu yang memerlukan data peribadi ini untuk kepentingan mereka seperti mendapatkan pelanggan baru bagi perniagaan mereka. Contohnya pihak yang terlibat dengan pemasaran produk akan menggunakan data peribadi itu untuk mempromosikan produk keluaran mereka.

Selain daripada itu, pangkalan data daripada syarikat kad kredit amat berguna kepada perniagaan kerana ia memaparkan corak pembelian seseorang individu. Contohnya, pemaju perumahan yang ingin menjual rumah kos tinggi akan menghubungi individu-individu yang mempunyai corak perbelanjaan yang mewah.

Bagi mereka, sekiranya mereka mendapat maklum balas sebanyak lima hingga tujuh peratus daripada data peribadi yang diperolehi, ia merupakan satu pulangan yang baik.

b) Kecurian Identiti

Kecurian identiti merupakan satu ancaman yang serius kepada keselamatan diri kita kerana data peribadi yang dicuri boleh digunakan secara tidak sah oleh pihak lain. Data peribadi seperti tarikh lahir, nombor akaun bank, nombor kad kredit, kata laluan internet atau sebarang maklumat

dari muka 3 ...

penting boleh digunakan oleh individu yang tidak amanah dengan sewenang-wenangnya. Ini mengakibatkan kita menanggung risiko kerugian kewangan.

Taktik yang digunakan untuk mendapatkan maklumat

Kecurian identiti berlaku apabila pencuri identiti mendapatkan maklumat peribadi menggunakan pelbagai cara/taktik:

- Mencuri dompet yang mengandungi kad pengenalan dan kad kredit.
- Mencuri surat yang mengandungi maklumat tentang bank, kad kredit, slip gaji dan cukai.
- Memperolehi kad pertukaran alamat agar semua surat dihantar ke alamat lain.
- Pecah masuk rumah untuk mendapatkan maklumat peribadi.
- Mencuri maklumat peribadi melalui internet.
- Menyamar sebagai wakil bank, penyedia perkhidmatan internet atau agensi kerajaan bagi mendapatkan maklumat peribadi melalui telefon atau e-mel.

Bagaimana pencuri identiti menggunakan maklumat peribadi yang diperolehi

- Membuka akaun bank menggunakan nama anda dan menulis cek yang tidak sah daripada akaun itu.
- Menyamar sebagai diri anda di laman web jaringan sosial seperti *facebook*.
- Memalsukan cek dan mengeluarkan wang dalam akaun simpanan.
- Memohon perkhidmatan telefon atau perkhidmatan tanpa wayar atas nama anda.
- Memohon kad kredit baru menggunakan nama anda.
- Menambah bil utiliti yang perlu ditanggung oleh anda. Mungkin anda tidak nampak bil perbelanjaan tetapi kegagalan membayarnya akan memberi kesan terhadap reputasi kewangan anda.

Terdapat satu kes kecurian identiti dilaporkan dalam media baru-baru ini, iaitu seorang wanita berasa hairan apabila beliau sering menerima e-mel yang meminta untuk menambah beliau sebagai kawan pada profil di sebuah laman web jaringan sosial. Kebiasaannya, wanita tersebut tidak akan menambah keahlian bagi orang yang tidak dikenali dalam profilnya. Oleh itu beliau berasa terkejut apabila mendapati ramai orang yang tidak dikenali mengatakan bahawa mereka mengenali beliau. Mereka mengatakan bahawa wanita tersebut telah menambah mereka sebagai kawan di laman web jaringan sosial yang lain. Setelah beliau melayari laman web tersebut, beliau mendapati bahawa ada orang lain yang telah membuat satu profil palsu menggunakan gambar serta maklumat peribadinya. Apabila beliau menghubungi orang tersebut agar menutup akaun profil



itu, orang yang menyamar itu telah meletakkan profil palsu kepada *private* – hanya boleh dilihat oleh orang yang dipilih sahaja.

Ini merupakan satu bentuk kecurian identiti yang amat serius. Penyamar boleh menghubungi kawan-kawan anda dan menipu bagi mendapatkan wang daripada mereka. Penyamar juga boleh meletakkan sebarang kenyataan tidak baik untuk memusnahkan reputasi anda atau meletakkan pautan muat turun perisian yang mengandungi virus pada profil kawan-kawan anda.

Sekiranya keadaan seperti ini berlaku, anda dinasihatkan agar menghubungi Cybersecurity Malaysia (agensi kerajaan yang mempunyai kepakaran dalam bidang keselamatan ruang siber) untuk mendapatkan khidmat dengan menghantar emel ke cyber999@cybersecurity.my. Mereka akan membantu mangsa membuktikan bahawa identiti mangsa tersebut telah dicuri dan akan terus menghubungi laman web jaringan sosial yang berkenaan supaya menutup profil palsu tersebut. Cybersecurity juga boleh merujuk kes kepada pihak polis untuk tindakan selanjutnya.

Undang-undang Perlindungan Data di Malaysia

Undang-undang perlindungan data di Malaysia masih lemah. Ini kerana tidak terdapat undang-undang khusus yang memberi perlindungan data secara menyeluruh. Terdapat peruntukan perlindungan data dalam akta-akta tertentu, tetapi masih tidak mencukupi.

Seksyen 97 Akta Perbankan dan Institusi-institusi Kewangan 1989 memperuntukkan bahawa institusi bank yang mempunyai akses kepada maklumat mengenai akaun pelanggan adalah sulit dan tidak boleh didedahkan kepada mana-mana pihak.

Sekiranya didapati bersalah, di bawah **Seksyen 103 Akta Perbankan dan Institusi-institusi Kewangan 1989**, pesalah boleh dihukum penjara tidak melebihi 3 tahun atau denda tidak melebihi RM3 juta atau kedua-duanya sekali.

Walau bagaimanapun, sekiranya pihak bank perlu memberikan maklumat pelanggannya kepada pihak ketiga, mereka perlu mendapatkan izin daripada pelanggan tersebut terlebih dahulu.

Di dalam *General Code of Practice for the Commission and Multimedia Industry Malaysia* dan *Akta Komunikasi dan*

isu pengguna

Multimedia 1998 mempunyai peruntukan bahawa syarikat telekomunikasi tidak dibenarkan untuk memberikan data peribadi pelanggan kepada pihak ketiga tanpa mendapat keizinan.

Kebiasaannya, syarikat telekomunikasi mempunyai dasar yang perlu dipatuhi bagi melindungi data peribadi pelanggan contohnya seperti Celcom yang mempunyai *Protection of Consumer Information Policy* (PCIP).

Malaysia tidak mempunyai akta undang-undang khusus yang memberi perlindungan data secara menyeluruh walaupun draf Rang Undang-Undang Perlindungan Data telah digubalkan pada bulan November 2002.

Walau bagaimanapun Rang Undang-undang Perlindungan Data Peribadi ini akan dibentangkan di Dewan Rakyat untuk bacaan kali pertama pada akhir tahun 2009. Tujuan penggubalan undang-undang ini adalah untuk memantau pemprosesan data peribadi seseorang individu oleh pengguna data dan memberikan perlindungan daripada sebarang penyalahgunaan data peribadi.

Adalah diharap dengan penguatkuasaan Akta Perlindungan Data Peribadi kelak, isu yang berkaitan dengan penyalahgunaan data peribadi seperti kecurian identiti atau data peribadi dijual kepada pihak ketiga dapat dibendung dengan memberi perlindungan kepada pengguna secara menyeluruh.

Cara-cara melindungi data peribadi

- Memastikan surat-surat penting diuruskan dengan baik.
Pastikan surat yang hendak dikirim diletakkan di dalam peti pos dan pastikan surat yang diterima diambil terus daripada peti surat.
- Menyimpan maklumat peribadi di tempat yang selamat seperti laci yang berkunci.
- Melindungi maklumat sulit dalam komputer dengan kata laluan yang mengandungi kombinasi nombor dan huruf. Elakkan daripada menggunakan kombinasi kata laluan yang mudah seperti tarikh lahir, nombor kad pengenalan dan sebagainya.
- Jangan memberikan maklumat peribadi melalui e-mel atau laman web kecuali jika anda benar-benar pasti bahawa penerima maklumat tersebut boleh dipercayai.
- Sebelum memberikan data peribadi dalam laman web tertentu, pastikan laman web tersebut adalah selamat iaitu laman web yang mempunyai ciri-ciri keselamatan yang dapat memberi perlindungan maklumat daripada dicuri ketika transmisi. Alamat laman web yang bermula dengan "https" menandakan laman web tersebut dalam kedudukan yang selamat.
- Sekiranya mempunyai talian internet di rumah, semak dengan penyedia perkhidmatan tentang tahap keselamatan talian tersebut. Selidik apakah langkah-langkah yang perlu diambil untuk melindungi komputer dan data yang terdapat di dalamnya.
- Sebelum membuang dokumen penting seperti penyata bank dan cek, koyakkan terlebih dahulu. Kad kredit yang telah luput juga perlu dipotong. Ini untuk mengelakkan daripada seseorang mendapatkan maklumat daripada kad kredit tersebut.

- NRA

dari muka 2 ...

Salah satu daripada komponen caj tambahan adalah cukai perkhidmatan sebanyak lima peratus yang dikenakan oleh kerajaan, yang terletak di bawah bidang kuasa Jabatan Kastam Diraja Malaysia. Biasanya caj tersebut dinyatakan sebagai "Cukai Kerajaan" di dalam bil bayaran. Komponen yang lain pula, dalam lingkungan 5 peratus hingga 10 peratus kebiasaannya disenaraikan sebagai "caj perkhidmatan" atau ada juga yang menyatakan sebagai "cukai perkhidmatan". Komponen yang lain ini bukannya caj yang ditetapkan oleh kerajaan tetapi caj yang dikenakan oleh pihak restoran itu sendiri.

Cukai kerajaan sebanyak lima peratus sememangnya tertakluk di bawah Akta Cukai Perkhidmatan 1957, tetapi cukai perkhidmatan atau caj yang lain tidak terdapat dalam Akta tersebut.

Jumlah tambahan yang dikenakan itu digunakan untuk menampung kos tertentu seperti kos pengambilan pekerja tambahan, kos latihan, tempoh masa yang diambil oleh pelanggan untuk makan di restoran yang memberikan perkhidmatan meja (*table service*), penyediaan tandas dan sebagainya.

Datuk Mohd Zain Mohd Dom, Ketua Setiausaha Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan dalam satu laporan media menyatakan "Caj perkhidmatan 10 peratus telah wujud untuk beberapa ketika hingga kini, dan ia mungkin telah terpahat di dalam minda para pengguna bahawa ia merupakan salah satu daripada sistem harga dan mereka perlu menerimanya."

Beliau menambah bahawa orang ramai berada dalam persepsi yang salah bahawa caj perkhidmatan ini adalah sebahagian daripada peraturan kerajaan dan mereka perlu membayarnya.

Beliau menjelaskan bahawa caj perkhidmatan tersebut bukannya cukai yang dikenakan oleh pihak kerajaan.

"Ia tidak terletak di bawah mana-mana agensi kerajaan dan sama ada ia sah dari segi undang-undang atau tidak, perlu diselidik."

"Caj perkhidmatan ini mempunyai kesan pada harga akhir sesuatu produk dan akan memberi kesan kepada pengguna. Beberapa kajian dan audit telah dilakukan tetapi ia masih belum jelas sama ada kutipan tersebut digunakan untuk kebajikan pekerja dan pelanggan, atau syarikat yang membolotnya," tambah beliau.

Selain itu, restoran yang dileSENKEN untuk mengenakan cukai perkhidmatan perlu mempamerkan sijil Lesen Cukai Perkhidmatan di kaunter atau tempat yang mudah dilihat oleh pelanggan restoran tersebut.

Sumber: The Sunday Star, 4 Oktober 2009

- NRA

Perancangan untuk Melancong



Tahun 2009 kian menghampiri ke penghujungnya. Tibalah bagi mereka yang telah bekerja keras sepanjang tahun untuk berehat, untuk memulihkan tenaga agar kembali cergas bekerja pada tahun 2010.

Melancong merupakan salah satu cara untuk relaks serta merehatkan badan dan minda. Ia juga membantu dalam menjalinkan hubungan yang baik dengan kawan dan ahli keluarga semasa melancong. Namun, dalam keadaan ekonomi yang kurang baik dan kos kehidupan yang agak tinggi, adakah kita masih boleh melancong atau berekreasi? Ia masih boleh dilakukan sekiranya kita merancang pelancongan tersebut dengan baik.

Apa yang perlu anda lakukan?

- Buat penyelidikan tentang tempat-tempat yang menarik untuk dilawati.
- Buat keputusan tentang tempat yang hendak dikunjungi.
- Buat perancangan perjalanan untuk tempat-tempat tersebut terlebih dahulu supaya anda dapat menjimatkan masa dan wang. Kebiasaan anda dapat berjimat dengan melancong sendiri (*backpack*).

Perancangan sebelum melancong

1 Menentukan tempat yang hendak dikunjungi

Tempat yang hendak dikunjungi hendaklah ditentukan mengikut kemampuan diri. Melancong dalam negara lebih murah daripada melancong ke luar negara. Tambahan pula, terdapat banyak destinasi pelancongan yang unik dan menarik di negara kita. Jika ingin melancong ke luar negara dengan bajet yang terhad, anda boleh memilih negara berhampiran atau negara yang mempunyai kos perbelanjaan dan pertukaran mata wangnya yang lebih rendah daripada negara kita. Tempat yang dipilih juga hendaklah bersesuaian dengan orang yang akan dibawa bersama-sama anda. Contohnya, jika anda membawa kanak-kanak, anda perlu memikirkan aktiviti dan tempat pelancongan yang mereka suka.

2. Membuat bajet pelancongan

Bahagikan bajet anda kepada empat kategori utama iaitu: tempat penginapan, pengangkutan, makanan dan hiburan. Bajet tersebut hendaklah dibuat mengikut kemampuan anda dan anda perlu mematuhi bajet tersebut.

a. Tempat penginapan

Sesetengah hotel menawarkan kadar yang istimewa jika anda membuat tempahan awal atau tempahan dibuat melalui internet. Buat semakan melalui internet atau menghubungi hotel berkenaan untuk mengetahui promosi mereka sebelum membuat tempahan. Fahamilah syarat-syarat sebelum membuat tempahan. Anda juga boleh membuat penyelidikan dengan membaca komen pelancong lain yang pernah menginap di hotel tersebut di internet.

b. Pengangkutan

Anda boleh memilih jenis pengangkutan sedia ada yang paling sesuai dengan harga tiket yang berpatutan. Terdapat syarikat penerbangan tempatan yang menawarkan harga tiket penerbangan yang murah. Kebiasaan anda boleh mendapat tiket yang lebih rendah pada hari bekerja dan penerbangan awal pagi atau lewat malam. Tetapi, baca syarat-syarat yang ditetapkan dahulu sebelum membuat sebarang tempahan. Anda dapat menjimatkan perbelanjaan melancong jika memandu sendiri atau berkongsi kereta.

Semasa melancong, ambil kesempatan untuk menggunakan pengangkutan awam yang terdapat di tempat tersebut. Anda juga boleh berkongsi tambang dengan kawan anda. Sesetengah negara mempunyai pakej pengangkutan awam untuk tempoh tertentu, seperti satu hari, tiga hari, seminggu, sebulan dan sebagainya, yang kadarnya lebih rendah daripada tambang yang perlu dibayar setiap kali menaiki pengangkutan tersebut. Semak dengan agensi pelancongan atau kaunter jualan tiket. Kadang-kala anda juga boleh mendapatkan pakej pengangkutan tersebut melalui internet.

c. Makanan

Anda boleh mengambil peluang melalui aktiviti melancong

kewangan

ini untuk menikmati pelbagai jenis makanan yang tidak pernah dirasai sebelum ini. Makan secara berhemat dan cuba dapatkan kedai yang harganya berpatutan dengan membuat perbandingan harga. Selain itu, perhatikan juga keadaan kebersihan kedai tersebut untuk mengelak daripada keracunan makanan.

d. Hiburan

Anda juga boleh menyimpan wang semasa melancong untuk menikmati hiburan atau aktiviti rekreatif yang terdapat di negara yang anda kunjungi, seperti membeli tiket untuk memasuki sesetengah taman permainan atau muzium. Anda mungkin perlu membeli cenderahati untuk diri anda dan kawan anda. Rancang terlebih dahulu sebelum anda membeli untuk mendapat harga yang murah. Biasanya cenderahati yang dibeli dengan jumlah yang banyak atau secara pukal mendapat harga istimewa. Anda juga boleh menawar untuk mendapatkan harga yang lebih rendah di sesetengah tempat.

Anda boleh memilih untuk mengupah pemandu tempatan untuk membawa anda melawati tempat-tempat menarik. Pemandu tempatan biasanya lebih rendah bayarannya berbanding jika menggunakan khidmat agensi pelancongan swasta.

Tempat pelancongan biasanya menyediakan kaunter informasi yang mengandungi maklumat berkaitan tempat pelancongan tersebut. Peta dan informasi yang percuma biasanya disediakan. Anda boleh berjimat dengan berpandukan kepada maklumat tersebut.

3. Bersiap sedia untuk menghadapi kecemasan

Anda perlu menyediakan sejumlah wang untuk menghadapi sebarang kecemasan yang mungkin berlaku semasa melancong. Contohnya, anda mungkin menghidap penyakit atau ditimpah kemalangan, yang memerlukan anda mengeluarkan perbelanjaan rawatan. Jika anda mempunyai kad kredit, anda boleh menggunakan semasa kecemasan.

Terdapat sesetengah agensi pelancongan atau syarikat penerbangan yang menawarkan perlindungan insurans untuk menjamin keselamatan semasa melancong. Fahami syarat-syarat dan manfaat insurans tersebut sebelum membeli.

Jika anda masih mempunyai baki selepas kembali daripada melancong, ini bermaksud anda telah berjaya membuat bajet pelancongan yang baik kerana anda telah berbelanja kurang daripada apa yang dirancang. Jika anda berhutang atau menggunakan kad kredit melebihi daripada bajet yang ditetapkan, ini pula bermaksud anda telah gagal mematuhi bajet anda seperti yang dirancang.

Jika keadaan ekonomi anda mengizinkan, anda boleh sentiasa memasukkan kos pelancongan anda ke dalam bajet tahunan atau bulanan yang akan datang. Membuat tabungan untuk aktiviti pelancongan dapat membantu anda mencapai impian anda untuk melancong ke tempat-tempat tertentu. Selamat melancong!

- YKL

Bajet Pelancongan Anda

Perkara	Bajet	Perbelanjaan sebenar
Bajet keseluruhan (wang yang anda rancang untuk dibelanjakan)		
10% disimpan untuk kecemasan semasa melancong		
JUMLAH		
Pengangkutan (pergi ke destinasi, semasa melawat di destinasi)		
Tempat penginapan (hotel)		
Makanan		
Hiburan		
JUMLAH		
Perbelanjaan lain		
JUMLAH KESELURUHAN		
BAKI / HUTANG		

Kenaikan Harga

Talian Aduan Pengguna | SMS ADUAN | www.kpdnkk.gov.my
1800-886-800 | adu <aduan anda> dan hantar ke 32255 | http://e-aduan.kpdnkk.gov.my

Unit Pengurusan Aduan KPDNKK telah menerima satu aduan daripada seorang pengadu, melalui Biro Pengaduan Awam, yang mendakwa kenaikan harga untuk isi rumah semakin meningkat sejak 2 tahun yang lalu. Walaupun kerajaan telah mengambil beberapa langkah untuk mengatasinya, namun keadaan ini masih tidak berubah. Harga barang makanan tetap semakin meningkat terutamanya di kedai-kedai mamak. Pengadu mendakwa terdapat perbezaan harga yang ketara pada makanan sama yang dijual di kedai mamak yang berlainan. Pengadu berharap agar harga barang makanan seperti roti canai dan teh tarik dapat dipamerkan supaya pengguna tahu harga makanan tersebut.

NASIHAT KPDKKK

Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDKKK) tidak mengawal harga semua barang termasuk makanan yang diproses. Pihak Kementerian hanya mengawal harga barang seperti mana yang

diperuntukkan di bawah Akta Kawalan Harga 1946 dan Akta Kawalan Bekalan 1961.

Berkenaan dengan isu kenaikan harga makanan yang semakin meningkat terutamanya di kedai mamak, pihak Kementerian hanya boleh mengambil tindakan seandainya premis tersebut melanggar atau gagal mematuhi perkara-perkara yang telah termaktub di dalam Akta Perlindungan Pengguna 1999 dan juga Akta-Akta lain di bawah seliaan KPDKKK. Antara kesalahan yang boleh diambil tindakan ialah apabila sesebuah premis gagal untuk mempamerkan senarai tanda harga makanan atau barang.

Justeru itu peranan pengguna adalah sangat penting di dalam membuat pilihan dan keputusan sebelum membuat sebarang pembelian. Pengguna perlu bijak di dalam membuat perbandingan harga yang ditawarkan. Disamping itu juga, pengguna disarankan agar segera membuat aduan ke pihak Kementerian andainya terdapat sebarang penyelewengan yang dilakukan oleh para peniaga.

ruangan nccc

GANGGUAN TELEFON DAN PENIPUAN SMS – SALAH SIAPA?

Banyak aduan yang diterima tentang gangguan panggilan telefon oleh pihak yang tidak dikenali serta pesanan ringkas yang berunsur penipuan. Apabila aduan ini diajukan kepada syarikat telekomunikasi, mereka gagal memberikan maklum balas yang memuaskan.

Kes Aduan:

Saya telah menerima SMS daripada nombor telefon +60178961905 pada 20/10/2009 jam 10.43 pagi. Mesejnya seperti berikut:

“Congratulations! Nombor xxxxxxxx Anda telah berjaya mendapatkan hadiah Utama, wang tunai RM 10,000 dari Pxxxx Rxxx Sdn Bhd. Sila dail 0178923475. Pin anda adalah 77ed01”

Setelah menghubungi nombor telefon yang diberikan, panggilan dijawab oleh wakil syarikat tersebut, Hj. Hasandin Abdullah (mungkin nama samaran) yang memaklumkan bahawa saya telah memenangi RM10,000 tanpa sebarang faedah. Pemindahan wang hadiah hanya boleh dilakukan di mesin ATM dan mengambil masa hanya 5 minit untuk membolehkan wang hadiah itu dimasukkan ke dalam akaun saya. Saya bersetuju untuk mengikuti arahan wakil syarikat tersebut. Apabila telah berada di hadapan

PUSAT KHIDMAT ADUAN PENGGUNA NASIONAL NATIONAL CONSUMER COMPLAINTS CENTRE



1D, Bangunan SKPPK,
Jalan SS9A/17,
47300 Petaling Jaya,
Selangor, Malaysia.
Tel: 03-7877 9000
Fax: 03-7874 8097

SMS : 013-6923826
E-mel: myaduan@nccc.org.my
Web : www.nccc.org.my

mesin ATM, saya diarah untuk memeriksa baki wang di dalam akaun saya. Kemudian dia menyatakan pemindahan wang RM10,000 hanya boleh dilakukan dengan syarat saya menuruti arahan yang bakal dia nyatakan seterusnya. Berdasarkan kepada arahan yang diberikan, saya telah memindahkan sejumlah wang mengikut baki wang sedia ada di dalam akaun saya untuk dimasukkan ke dalam akaunnya. Saya sebenarnya sengaja menjadikan diri saya mangsa agar saya dapat mengetahui ‘modus operandi’ penjenayah-penjenayah ini. Sekurang-kurangnya saya berjaya mengetahui nombor akaun mereka, iaitu 10016020544982 (Bank Islam). Dengan maklumat ini saya berharap dapat membantu pihak berkuasa menjalankan siasatan seterusnya dan menangkap penjenayah-penjenayah ini. Saya yakin dan percaya, mereka ini bergerak aktif di Sabah dan Sarawak berdasarkan kepada loghat bahasa mereka.

... ke muka 10

Mikrorganisma Pencemar Makanan

Makanan merupakan sumber tenaga yang diperlukan untuk tumbesaran manusia. Sumber makanan itu diperolehi daripada tumbuh-tumbuhan dan haiwan.

Amalan penyediaan makanan secara yang bersih akan dapat menjamin keselamatan makanan. Walau bagaimanapun, kita masih diancam dengan pelbagai masalah pencemaran makanan yang boleh membawa kepada kemudaratkan kesihatan.

Mikroorganisma – Pencemar Makanan

Mikroorganisma adalah organisme yang sangat kecil dan tidak dapat dilihat dengan mata kasar. Ia hanya boleh dilihat dengan menggunakan mikroskop.

Mikroorganisma berbahaya yang mencemari makanan akan menyebabkan pelbagai masalah kesihatan terutamanya kepada golongan yang mempunyai sistem imunisasi yang lemah seperti kanak-kanak, wanita yang mengandung dan warga tua.

Standard Keselamatan Makanan

Amalan penyediaan makanan dengan cara yang bersih sangat penting untuk menghindari penyakit yang disebabkan oleh mikroorganisma pencemar makanan.

Pengilang-pengilang dan pembuat makanan perlu melaksanakan amalan penyediaan yang baik ketika mengendalikan makanan.

Untuk membantu para pengilang dan pembuat makanan menyediakan makanan yang selamat, Jawatankuasa Teknikal Sistem Keselamatan Makanan (*Food Safety System*) telah menyemak semula Standard Malaysia mengenai Amalan Pengilangan Baik (*Good Manufacturing Practises – GMP*)

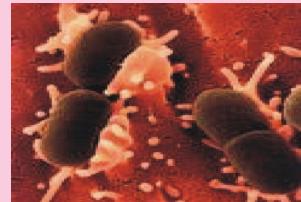
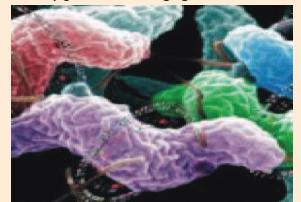
Garis panduan ini menerangkan dengan jelas mengenai cara sebuah premis harus beroperasi bagi mencegah sebarang pencemaran makanan yang dihasilkan.

Adalah penting juga sebagai seorang pengguna, kita mengamalkan sikap berhati-hati apabila membeli atau menyediakan makanan supaya keselamatan makanan terjamin.

Jenis Mikrorganisma Yang Menyebabkan Pencemaran Makanan

Jenis makanan	Mikroorganisma dalam makanan	Patogenisis penyakit	Simptom Penyakit
Daging dan makanan tenusu	Staphylococcus aureus	Bakteria akan bercambah dan menghasilkan enterotoksin yang akan mengganggu reseptor pada perut.	Muntah yang berterusan dalam tempoh 24 jam hingga 48 jam.
Nasi goreng yang telah disimpan semalam dan dipanaskan.	Bacillus cereus	Bakteria akan menghasilkan enterotoksin pada makanan tersebut dan boleh bercambah dalam usus.	Muntah yang berterusan dan cirit-birit sehingga 8 - 16 jam.
Daging masak yang disimpan untuk suatu jangka masa dan dipanaskan semula.	Clostridium perfringens	Bakteria menghasilkan enterotoksin melalui penghasilan spora dalam usus.	Cirit-birit dan diikuti dengan muntah.

dari muka 9 ...

Jenis makanan	Mikroorganisma dalam makanan	Patogenisis penyakit	Sимтом Penyakit
Burger yang dimasak di restoran makanan segera (jika tidak dimasak dengan sempurna).	Escherichia coli, (EIEC)	Bakteria EIEC akan menghasilkan toksin vero.	Cirit-birit berdarah.
			
Makanan laut terutamanya ketam	Vibrio parahaemolyticus	Toksin yang dihasilkan oleh bakteria akan memusnahkan tisu epithelium.	Cirit-birit berdarah berlarutan untuk jangka masa 1 hingga 3 hari.
			
Makanan dalam tin yang rosak/kemek/berkarat.	Clostridium botulinum	Kehadaan dalam tin yang tidak mempunyai oksigen memudahkan bakteria ini bercambah dan menghasilkan toksin. Toksin tersebut akan diserap ke dalam saraf otak dan menghentikan pergerakan otot dan tisu.	Kecacatan dalam pergerakan badan, hilang upaya untuk bernafas dan boleh membawa maut.
			
Makan dengan menggunakan tangan yang tidak dibasuh dengan bersih setelah menyentuh haiwan peliharaan seperti kucing/anjing	Campylobacter jejuni	Bakteria akan dipindahkan ke dalam mulut dan akan bercambah di dalam usus kecil.	Demam dan cirit-birit berdarah terutamanya kepada kanak-kanak.
			

Sumbangan: Persatuan Pengguna-Pengguna Standard Malaysia – www.standardsusers.org.my

dari muka 8...

Tindakan NCCC:

NCCC telah memaklumkan aduan tersebut kepada syarikat telekomunikasi dan melanjutkan perkara ini kepada Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia untuk tindakan mereka.

Maklum balas yang diterima:

NCCC telah menerima maklum balas daripada syarikat telekomunikasi berkenaan melalui e-mel, yang menyatakan seperti berikut:

Kami merujuk kepada emel anda bertarikh 22 Oktober 2009 berkenaan 'Hoax SMS'. Pihak kami ingin memaklumkan bahawa pihak kami telah menyekat perkhidmatan 017-8961905 dalam sistem kami. Sila abaikan SMS sebegini di masa hadapan kerana pesanan-pesanan ini bertujuan untuk mengambil kesempatan

terhadap pengguna. Encik xxxxxxxx, kami berharap maklum balas ini dapat membantu untuk menjelaskan perkara ini. Sila hubungi Bahagian Perkhidmatan Pelanggan kami di customercare@xxxxxxxx.com.my untuk sebarang keterangan lanjut.

Persoalannya ialah bagaimana maklumat telefon pengadu diketahui oleh pihak-pihak yang tidak berkenaan. Apabila kerajaan mewajibkan pendaftaran pengguna perkhidmatan telekomunikasi pra-bayar pada 1 Januari 2006, ia bertujuan sebagai langkah keselamatan. Namun apa yang pasti ialah maklumat pendaftaran tersebut seolah-oleh telah diperolehi oleh pihak lain yang tidak berkenaan. Pihak-pihak ini telah menggunakan maklumat tersebut untuk tujuan yang tidak beretika. Dalam hal ini, NCCC berharap pihak berkuasa dapat memantau tindakan pihak-pihak tertentu yang memberikan maklumat peribadi pengguna perkhidmatan telekomunikasi kepada pihak ketiga.

Gaya Tidur Bayi Yang Baru Lahir



Pada keseluruhannya, bayi akan sentiasa tidur, sama ada pada waktu siang atau waktu malam. Dia hanya akan terjaga apabila berasa lapar. Bayi yang baru lahir tidak dapat membezakan siang atau malam dan boleh tidur dalam purata 16 jam sehari, 2 hingga 4 jam terus menerus di antara waktu makan.

Gaya Tidur

Setiap bayi mempunyai gaya tidur yang tersendiri.

- Bayi yang baru lahir pada keseluruhannya akan tidur 16 hingga 20 jam sehari dan terjaga apabila berasa lapar atau dahaga.
- Masa terpanjang untuk bayi tidur selalunya 4 hingga 5 jam bergantung kepada daya tahan lapar.
- Tiada jadual tidur yang tetap untuk bayi yang baru lahir. Pada kebiasaannya, bayi akan mula mengenali waktu malam ketika berumur 3 bulan. Lebih kurang 90 peratus bayi pada peringkat ini akan tidur sepanjang malam, iaitu 6 hingga 8 jam.
- Kadangkala bayi akan menangis atau membuat bunyian jika tidak nyenyak tidur. Mereka akan terbangun dengan sendirinya semasa tidur pada waktu malam. Ibu bapa tidak perlu risau dengan gangguan ini kerana bayi perlu belajar untuk berada dalam keadaan ini.
- Sekiranya anda menangis secara berterusan selama beberapa minit, anda perlu memberikan perhatian. Bayi mungkin lapar, basah, sejuk, tidak sihat atau sakit. Ambil langkah-langkah untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh bayi anda supaya bayi anda dapat meneruskan tidurnya.

Posisi Tidur

American Academy of Pediatrics mencadangkan posisi tidur yang sihat bagi bayi adalah "tidur terlentang" dan bukan meniarap atau mengiring. Kejadian kematian bayi secara mengejut (*Sudden Infant Death Syndrome-SIDS*) telah berkurangan sebanyak 50 peratus semenjak posisi tidur terlentang ini dicadangkan pada tahun 1992. Posisi ini dikecualikan pada bayi yang cacat pada bahagian kepala atau mempunyai lidah besar yang akan menyekat penafasan.

Tempat Tidur

Cadangan tempat tidur bayi :

- Tidurkan bayi secara terlentang di atas tilam yang padat dan kemas di katil bayi mengikut tahap keselamatan terkini.
- Jangan menggunakan bantal, pelapik tilam, selimut, permainan yang ada isian dan pengadang katil yang tidak selamat.
- Jika menggunakan selimut, letakkan kaki bayi di penghujung palang katil.
- Selimutkan bayi dengan selimut yang nipis sehingga paras dadanya.
- Pastikan kepala bayi tidak tertutup dengan selimut apabila tidur.
- Jangan tidurkan bayi atas tilam air, sofa, tilam yang lembut, bantal atau di permukaan yang lembut.
- Pastikan bayi memakai pakaian yang nipis semasa tidur dengan suhu bilik yang sesuai.
- Elakkan menyelimut bayi secara berlebihan dan pastikan suhu badan bayi tidak panas.
- Bayi sepatutnya tidur terlentang. Bayi boleh ditiarapkan ketika berjaga untuk perkembangan otot, mata dan mengelakkan belakang kepala bayi menjadi leper.

Membantu Bayi Tidur

Anda boleh menidurkan bayi dengan mengenal pasti masa yang sesuai untuk tidur dan menyediakan tempat tidur yang selesa dan selamat.

- Hindarkan gangguan yang berlebihan ketika menyusukan bayi pada waktu malam dan ketika menukar lampin.
- Gelapkan bilik dan pastikan bilik dalam keadaan yang selesa dan senyap.
- Pangku bayi dan letakkannya di atas katil sebelum bayi tidur. Dengan cara ini bayi akan belajar tidur dengan sendiri.
- Memainkan muzik yang berirama perlahan bila tiba waktu tidur. Ini dapat membantu bayi membentuk jadual tidur berkala.

TEKNOLOGI HIJAU – MASA DEPAN NEGARA

Ramai antara kita yang sering mendengar tentang teknologi hijau dan ia sering dikaitkan dengan alam sekitar. Namun kita tidak begitu jelas apa yang dimaksudkan dengan teknologi hijau.

Teknologi Hijau atau lebih dikenali sebagai teknologi mesra alam menggariskan pelbagai kaedah untuk mengurangkan impak kepada alam sekitar. Teknologi merupakan aplikasi pengetahuan ke arah penambahbaikkan aktiviti manusia secara praktikal. Justeru, Teknologi Hijau boleh dirumuskan sebagai aplikasi pengetahuan untuk menambah baik kaedah-kaedah yang boleh mengurangkan dan membendung impak negatif kepada alam sekitar yang disebabkan oleh aktiviti manusia.

Apakah perkara-perkara yang patut diutamakan dalam teknologi hijau?

Teknologi hijau mempunyai pelbagai cabang. Ia merangkumi pengambilan sumber daripada alam sekitar hingga kepada cara menguruskan sisa harian. Antara cara tersebut ialah perolehan hijau, pembuatan hijau, pembungkusan hijau, dasar sifar sisa dan sebagainya. Kesimpulannya, Teknologi Hijau adalah saling berkaitan dalam pelbagai cara sehingga kepada kehidupan harian kita sebagai pengguna.

Intipati Dasar Teknologi Hijau

- **Tenaga** – mencari kaedah bagi mengurangkan kebergantungan kepada tenaga yang tidak boleh diperbaharui serta menggalakkan kecekapan tenaga
- **Alam Sekitar** – Memulihara dan meminimumkan kesan kepada alam sekitar
- **Ekonomi** – Meningkatkan pembangunan ekonomi negara melalui penggunaan teknologi
- **Sosial** – Meningkatkan kualiti hidup untuk semua

Amalan Hijau yang boleh dilakukan oleh pengguna

- Bawa beg sendiri ketika membeli belah bagi mengurangkan penggunaan beg plastik.
- Berbasikal atau berjalan kaki sekiranya jarak perjalanan adalah berdekatan. Ia baik untuk kesihatan.
- Gunakan pengangkutan awam dengan kerap. Pembebasan karbon adalah jauh lebih rendah melalui kaedah ini.



- Tutup peralatan elektrik jika tidak digunakan. Gunakan tenaga dan bahan api secara efisyen. Amalkan kecekapan tenaga, layari www.switch.org.my mendapatkan kaedah mengamalkan kecekapan tenaga.
- Amalkan 3R (Mengurangkan, Mengguna Semula dan Mengitar Semula) dapat mengurangkan kemusnahan sumber alam.
- Praktiskan dan sokong kaedah perkebunan secara organik. Perkebunan secara ini, yang tidak menggunakan bahan kimia, dapat memastikan alam sekitar tidak tercemar.
- Beli barang tempatan. Kita dapat menjimatkan wang, menyokong ekonomi tempatan serta mengurangkan pembebasan karbon disebabkan pengangkutan barang jarak jauh.
- Kurangkan atau hentikan menggunakan barang pakai-buang. Ia hanya menghasilkan sisa pepejal. Bahan-bahan ini kadang kala tidak boleh terurai dalam jangkamasa yang pendek.
- Gunakan air secara bijak kerana ia juga merupakan sumber yang semakin berkurangan. Penggunaan semula air serta penuaian air hujan merupakan kaedah efektif untuk mengurangkan penggunaan air di rumah.
- Belilah barang mesra alam yang diiktiraf. Produk-produk ini kurang memberi kesan kepada pencemaran alam sekitar berbanding dengan barang biasa. Dengan cara ini anda dapat menjamin masa depan yang sejahtera untuk generasi akan datang.
- Jalankan projek-projek atau aktiviti-aktiviti bertemakan alam sekitar di kawasan kediaman, tempat kerja dan masyarakat setempat.

Artikel sumbangan Persatuan Pengguna Air dan Tenaga Malaysia (WECAM)
www.wecam.org.my

- PS