



Keselamatan Produk dan Perkhidmatan: Harapan pada Tahun 2008

Wawancara Bernama
bersama
Datuk Marimuthu Nadason
Presiden Persatuan Pengguna-Pengguna
Standard Malaysia



Persatuan Pengguna-Pengguna
Standard Malaysia

ISBN 978-983-43940-0-4

Persatuan Pengguna-Pengguna Standard Malaysia
No. 24, Jalan SS 1/22A
47300 Petaling Jaya,
Selangor Darul Ehsan, Malaysia
Tel : + 603 7874 1622
Faks : + 603 7873 0636
E-mel : info@standardsusers.org
Laman Web : www.standardsusers.org

© Standard Users 2008

Cetakan Pertama - Feb 2008

Harapan Pengguna Malaysia Pada Tahun 2008

Tahun 2007 sesungguhnya tahun yang begitu mencabar untuk pengguna Malaysia. Di samping kenaikan kos sara hidup, terdapat beberapa isu berhubung produk dan perkhidmatan pengguna yang menimbulkan kebimbangan.

Wartawan Bernama, Melati Mohd Ariff baru-baru ini mewawancara Presiden Persatuan Pengguna-pengguna Standard Malaysia, Datuk N. Marimuthu yang juga Presiden Gabungan Persatuan-persatuan Pengguna-pengguna Malaysia (FOMCA) untuk membincangkan beberapa isu yang dihadapi pengguna Malaysia. Berikut adalah wawancara tersebut:-

BERNAMA: Bagaimana keadaan keselamatan produk dan perkhidmatan pengguna berdasarkan apa yang persatuan Datuk buat pada 2007?

DATUK MARIMUTHU: Pihak kami bekerja keras untuk menekankan betapa pentingnya standard keselamatan produk dan perkhidmatan yang ditawarkan kepada pengguna. Pastinya tahun ini tahun yang paling mencabar. Anda boleh katakan tahun ini tahun di mana banyak sekali insiden produk dan perkhidmatan pengguna.

BERNAMA: Mengapa Datuk berkata begitu?

Kita melihat beratus-ratus kanak-kanak sekolah menjadi mangsa keracunan makanan di sekolah. Makanan yang disediakan di kantin dan susu yang dibekalkan di bawah program susu tercemar. Makanan serta produk kosmetik yang diimport berulang kali melanggar peraturan kita.

Pengguna negara ini terus-menerus terdedah kepada produk dan perkhidmatan yang tidak selamat memandangkan sistem berwaspada untuk pengguna di samping langkah memanggil semula barang yang lemah. Kita juga berhadapan dengan masalah barang permainan. Perasan tak kedua-dua isu yang saya sebut ini memberi kesan kepada kumpulan pengguna yang lemah iaitu kanak-kanak?

Sehingga kini, peraturan keselamatan barang permainan belum dilaksanakan meskipun selepas pihak kami mengesan plumbum dalam contoh barang permainan yang dibeli dari beberapa pasaraya dan pasaraya besar dan hasilnya dihebahkan di media. Tak tahu lagi apa yang perlu kami buat supaya pihak penguatkuasa bertindak dan menarik balik barang permainan berbahaya itu. Jikapun ujian dibuat ke atas barang permainan yang diimport syarikat Malaysia, pihak kami tidak diberi maklumat tentang hasil ujian.

BERNAMA: Barang permainan kini menjadi isu kebimbangan. Boleh Datuk jelaskan lebih lanjut hasil penemuan ujian yang Datuk sebut tadi?

Pihak kami secara rambang mengumpul 24 barang permainan daripada pasaraya besar dan pasaraya serta kedai barang permainan di sekitar Kuala Lumpur, Petaling Jaya dan Seremban. Kami kemudian menggunakan set pengesan plumbum dalam cat yang digunakan untuk barang permainan dan hampir semua yang diuji menunjukkan adanya plumbum. Kami perlu tahu berapa banyak plumbum yang ada tetapi set pengesan plumbum yang digunakan tidak dapat memberikan jumlah yang tepat. Ujian penentuan ini perlu dijalankan oleh agensi kerajaan supaya hasilnya berkecuali dan sahih.

BERNAMA: Apakah ada kebimbangan lain berhubung isu keselamatan pengguna?

Saya ingin sentuh tentang perkhidmatan penjagaan kesihatan. Contoh, laporan media mengenai bayi yang kehilangan tangan akibat kecuaian doktor dan ini bukan pertama kali berlaku. Punca insiden keselamatan dalam kalangan pesakit di bawah penjagaan hospital perlu menjadi keutamaan paling atas. Hanya tindakan menjamin keselamatan dan menggalakkan persekitaran

pemulihan untuk pesakit dapat memulihkan kepercayaan dalam sistem penjagaan kesihatan. Ini adalah tanggungjawab kakitangan penjagaan kesihatan serta pembuat dasar.

BERNAMA: Apa yang perlu dibuat bagi menunjukkan ada usaha dibuat untuk memperbaiki keselamatan produk dan perkhidmatan pengguna?

Kita perlu mengkaji semula peraturan dan undang-undang yang ada kaitan dengan produk dan perkhidmatan pengguna. Undang-undang mesti membenarkan penggunaan standard secara sukarela supaya standard dapat digunakan bagi mengawal pemasaran produk yang kurang selamat. Kita ada peruntukan dalam Akta Perlindungan Pengguna 1999 supaya Menteri menjadikan standard keselamatan mandatori tetapi dalam hal barang permainan, birokrasi menghalang usaha ini.

Kita perlukan peruntukan yang membenarkan penggunaan standard keselamatan secara sukarela bagi melindungi pengguna daripada produk dan perkhidmatan yang tidak selamat. Kita perlu pemberian dalam prasarana di jabatan kesihatan awam bagi merekodkan data kecederaan akibat penggunaan produk dan perkhidmatan.

BERNAMA: Apa pentingnya data berkenaan?

Pada masa ini kita tidak tahu bagaimana seriusnya insiden kecederaan akibat barang permainan. Sebagai contoh, di Amerika Syarikat, data kecederaan dan kemalangan direkod dan organisasi seperti Kumpulan Penyelidik Kepentingan Awam AS (USPIRG) mengeluarkan laporan tahunan mengenai insiden yang ada kaitan dengan barang permainan dan produk kanak-kanak. Ini dibuat lebih satu dekad lalu.

Kita tidak merekodkan data mengenai insiden keracunan makanan kecuali ia berlaku di institusi seperti hostel pelajar atau universiti. Anda tahu pengamal awam tidak wajib melaporkan insiden keselamatan makanan kepada pihak

berkuasa? Anda sendiri jika keracunan makanan, tukuhah di mana anda boleh membuat laporan?

BERNAMA: Apa agaknya harapan untuk 2008?

Ada tujuh perkara yang kami harap akan dibuat pada 2008 dan seterusnya.

Pertama, kami mahu undang-undang yang ada kaitan dengan perlindungan pengguna terutamanya berhubung produk pengguna mempunyai sistem untuk mengumpul data kecederaan dan kemalangan.

Kedua, kami juga sedar pihak penguatkuasa serta kementerian yang berkaitan perlu meningkatkan kemampuan kakitangannya memandangkan isu pengguna bukan semata-mata mengenai harga dan adanya produk. Isu pengguna kini membabitkan isu teknikal seperti makanan yang diubah secara genetik, pencemaran kimia (benda yang diharamkan) dalam produk makanan dan penjagaan kesihatan. Kita kini menuju teknologi nano dan ini akan menambah kepada kebimbangan yang sudah ada.

Ketiga, terdapat keperluan yang mendesak untuk mendapatkan produk dan perkhidmatan yang mendatangkan kesan minimum kepada alam sekitar. Ini sendiri merupakan satu tugas yang amat besar untuk semua pihak iaitu kerajaan, industri dan pengguna.

Keempat, kita perlu memastikan orang kurang upaya (OKU) tidak menghadapi masalah untuk mendapatkan produk atau perkhidmatan. Meskipun undang-undang kecil bangunan mempunyai peruntukan untuk menjadikan bangunan awam mudah dikunjungi OKU, malangnya agensi kerajaan pun tidak mematuhi keperluan ini. Kita perlu ingat bahawa nisbah rakyat Malaysia berumur 60 tahun ke atas dijangka bertambah dari tujuh peratus dari jumlah penduduk pada 2000 kepada 16 peratus pada 2020, menurut timbalan gabenor Bank Negara, baru-baru ini.

Orang tua-tua mempunyai keperluan yang sama dengan OKU. Perkara kelima yang kami inginkan ialah supaya kerajaan dan organisasi swasta mengambil khidmat organisasi pengguna jika mahu melancarkan program

pendidikan pengguna secara agresif dalam bidang atau tugas mereka. Kita telah melihat kegagalan Kempen-kempen “Tak Nak”, “Cintailah Sungai Kita” dan “Kitar Semula”. Memandangkan organisasi pengguna mempunyai jangkauan yang lebih baik, hasil kempen dapat dilihat dengan lebih pantas.

Harapan keenam ialah supaya pihak media yang berkuasa mempengaruhi minda masyarakat, dapat mendidik orang ramai mengenai keselamatan produk dan pemuliharaan alam sekitar. Akhbar terkemuka New York Times mempunyai topik mengenai isu keselamatan pengguna secara dalam talian dan sentiasa menyiaran berita apabila ada barang yang dipanggil balik dan isu keselamatan yang lain.

Akhir sekali, kami ingin melihat semua organisasi menghayati hakikat bahawa isu keselamatan pengguna bukan setakat untuk mematuhi undang-undang tetapi satu tanggungjawab sosial bagi menjamin mereka telah mengambil segala usaha bagi memastikan produk dan perkhidmatan adalah selamat.

BERNAMA: Nasihat untuk pengguna Malaysia untuk 2008 atau masa depan?

Sudah tentu. Pengguna perlu proaktif dalam membuat keputusan. Kita semua adalah pengguna dan perlu menggunakan kesemua lapan hak kita iaitu hak untuk mendapatkan keselamatan, hak untuk bersuara, hak untuk mendapatkan maklumat, hak untuk mendapatkan keperluan asas, hak untuk mendapatkan alam sekitar yang sihat, hak untuk mendapatkan ganti rugi, hak mendapat pendidikan kepenggunaan dan hak untuk membuat pilihan.

Tolong gunakan semua peruntukan dan prasarana untuk menyuarakan rungutan. Kita ada Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) yang menguruskan lebih 18,000 aduan pada tahun lalu. Diharap pengguna akan menggunakan pusat ini juga pengendalian aduan di KPDNHEP serta Biro Pengaduan Awam supaya rungutan mereka didengar. Jika pengguna tidak menyuarakan rungutan dan ia tidak direkodkan, kita tidak boleh menjadikannya kes bagi mendapatkan perubahan dalam dasar, undang-undang atau sistem pentadbiran.

Internet merupakan alat yang berpengaruh, jadi gunakan e-aduan NCCC untuk mengemukakan aduan anda dari rumah/pejabat atau apabila anda boleh menggunakan khidmat jalur lebar tanpa wayar. Sebagai pilihan anda boleh gunakan telefon, faks atau datang sendiri ke pejabat NCCC. Dengan adanya aduan ini pihak kami dapat mengenal pasti isu keselamatan yang perlu ditangani.

BERNAMA: Ada pesanan terakhir sebelum kita tamatkan wawancara ini?

Ya, perlindungan diri sendiri adalah Perlindungan Terbaik.

*BERNAMA
18 Disember 2007*

PERSATUAN
PENGGUNA-PENGGUNA
STANDARD MALAYSIA



Pembela KUALITI ANDA

Tugas dan Tanggungjawab Kami:

- Mendidik pengguna tentang kepentingan standard dalam memastikan keselamatan produk dan perkhidmatan pengguna
- Mengambil bahagian dalam pembangunan Standard Malaysia untuk mengenalpasti hal-hal berkaitan keselamatan, kesihatan, kualiti serta penyampaian produk dan perkhidmatan yang melibatkan pengguna.
- Melaksanakan aktiviti-aktiviti untuk meningkatkan kesedaran dan mempromosikan kepentingan standard di kalangan pengguna dan pihak-pihak berkepentingan (industri dan kerajaan).
- Memastikan bahawa pengguna diberikan maklumat, pengetahuan dan kesedaran yang secukupnya mengenai standard dan standardisasi.

Persatuan Pengguna- Pengguna Standard merupakan satu-satunya organisasi yang terlibat dalam mempromosikan kepentingan standard untuk keselamatan dan kesihatan pengguna serta alam sekitar di Malaysia.

www.standardsusers.org

Aktiviti Kami

Promosi:

- Risalah-risalah mengenai keselamatan produk, pelabelan, standards, standardisasi, dll
- Siri buku- buku aktiviti untuk pengguna muda.
- Modul latihan
- Penampilan dan rencana di media dll
- Pertandingan dll

Pembelaan:

- Mempengaruhi polisi keselamatan produk pengguna dan tanggungjawab sosial.
- Kajian dan kaji selidik untuk mengumpulkan persepsi/ kelakuan pengguna berkaitan keselamatan, kualiti, dan kesejahteraan umum.
- Menyalurkan input berkenaan keselamatan, kualiti, dan prestasi produk serta perkhidmatan pengguna kepada pengubal dasar.

Program- program promosi:

- Bengkel sekolah
- Bengkel, seminar, dan latihan kesedaran di institusi pengajian tinggi
- Latihan untuk pelatih berpotensi untuk lebih melibatkan diri dalam aktiviti- aktiviti promosi
- Latihan kesedaran untuk masyarakat sivil, pemimpin komuniti dan organisasi swasta.
- Latihan untuk wakil-wakil industri tentang kepentingan standard.

Penglibatan Penguna dalam Pembangunan Standard

Penglibatan di peringkat Nasional

- Ahli Majlis Standard dan Akreditasi Malaysia MSDAM;
- Ahli Jawatankuasa Standards Kebangsaan (MyNSC)
- Ahli Jawatankuasa Elektroteknikal Kebangsaan (MyENC)
- Ahli Jawatankuasa Penasihat Pensijilan SIRIM QAS International Sdn Bhd
- Ahli Jawatankuasa Standard Industri (ISC), Jawatankuasa Teknikal (TCs) dan Kumpulan Kerja (WG), contohnya:
 - ISC S untuk Perkakas Elektrik
 - ISC U untuk Makanan dan Produk Makanan
 - TC untuk Pengubahsuai organisma secara genetik
 - TC untuk Keselamatan Makanan
 - TC untuk Pelabelan Eko
 - WG untuk Sistem Harmonisasi Global (GHS)
 - WG untuk Beras
 - WG untuk Sisa Pejal
 - dan lain- lain

Penglibatan Antarabangsa

- Pengerusi bersama Penglibatan Penguna Asian (ANCO)
- Co- Convenor Kumpulan Kerja Keselamatan Produk ISO COPOLCO
- Mesyuarat Kumpulan pengerusi ISO COPOLCO
- Ahli pakar ISO Kumpulan Kerja untuk ISO 26000
 - Panduan Tanggungjawab Sosial.
- dan lain- lain.

Mengenai Persatuan Pengguna - pengguna Standard Malaysia

Persatuan Pengguna-Pengguna Standard Malaysia merupakan organisasi bukan kerajaan yang ditubuhkan pada September 2004 dengan sokongan daripada Jabatan Standard Malaysia- sebuah badan kerajaan di bawah Kementerian Sains, Teknologi, dan Inovasi (MOSTI).

Persatuan ini mewakili kepentingan pengguna dalam pembangunan standard di peringkat kebangsaan dan antarabangsa.

Di samping usaha untuk meningkatkan kualiti hidup pengguna, kesejahteraan alam sekitar dan perkembangan industri, Standards Users berusaha untuk meningkatkan kesedaran tentang kepentingan mematuhi keperluan standard demi keselamatan pengguna dan alam sekitar.

Visi

Standards Users bertujuan untuk menjadi badan akreditasi pilihan untuk produk dan perkhidmatan pengguna dan seterusnya menjadi organisasi dengan kedudukan kewangan tersendiri dan berdasarkan nilai-nilai tanggungjawab sosial.

Misi

Kami ingin mewujudkan kesedaran tentang kepentingan standard untuk keselamatan pengguna dan pembangunan industri dengan memperkasakan pengguna dan diiktiraf antarabangsa. Kami ingin mencapai nilai-nilai tersebut berdasarkan:

- kualiti • dedikasi • keikhlasan • hormat
- kebertanggungjawaban • kerjasama

standard & anda

Apa Itu Standard?

Standard menggariskan ciri-ciri dan keperluan yang akan dipatuhi oleh pengeluar produk dan penyedia perkhidmatan untuk memastikan produk dan perkhidmatan adalah SELAMAT untuk pengguna dan alam sekitar.

Pematuhan kepada standard memberikan peluang untuk pengguna menikmati produk dan perkhidmatan yang selamat sambil memuaskan citarasa / kualiti.

Dua Jenis Standard:

Mandatori

- Dikuatkuasa oleh undang-undang; contohnya:
 - Peraturan Kawalan Kosmetik dan Dadah 1984,
 - Peraturan Makanan 1985
 - Peraturan Elektrik 1994

Voluntari (Suka Rela)

- Dipatuhi tanpa paksaan undang-undang; contohnya:
 - Pelabelan penjimatatan tenaga peti sejuk, lampu dan penyaman udara.
 - Pelabelan kitar semula

Kepentingan Standard untuk Pelbagai Pihak Berkepentingan atau 'Stakeholders'

- **Untuk Pengguna**
Kualiti, keselamatan, ketahanan, keberkesanan, pemeliharaan alam sekitar
- **Untuk Peniaga**
Kepercayaan & keyakinan pengguna dan pengiktirafan serta akses kepada pasaran
- **Untuk Kerajaan**
Instrumen penting bagi mencapai objektif penguatkuasaan, pengawasan, pemantauan, pengujian dan merangka polisi.

Contoh-contoh Standard Untuk Keselamatan Pengguna:

STANDARD UNTUK MAKANAN

- HACCP (MS1480 : 2007) memastikan supaya produk makanan yang dihasilkan tidak menyebabkan ancaman kuman, bahan kimia dan bendasing merbahaya.
- Standard untuk pengeluaran produk HALAL (MS 1500 : 2004 Garis paduan umum mengenai pengeluaran, penyediaan, pengendalian dan penyimpanan makanan halal) membantu dalam pengeluaran produk HALAL.



STANDARD BARANGAN KOSMETIK DAN PERUBATAN

- Adalah menjadi keperluan undang-undang bagi syarikat pengeluar dan pemborong barang kosmetik, perubatan, farmaseutikal untuk mendapatkan pensijilan GMP (Amalan Pengilangan Baik). Tanpa pensijilan GMP, produk tidak akan diberikan nombor pendaftaran MAL maka tidak boleh dipasarkan kepada pengguna di Malaysia.



STANDARD UNTUK PERALATAN / PERKAKAS ELEKTRIK

- Peraturan Elektrik 1994 (Electricity Regulations 1994) memperuntukan keperluan mandatori bagi pensijilan peralatan elektrik. SIRIM Berhad diberi tanggungjawab oleh Suruhanjaya Tenaga untuk menjalankan pengujian produk dan memberikan sijil dan label bagi produk yang telah lulus ujian. Peraturan ini dikuatkuasakan oleh Suruhanjaya Tenaga (ST).



STANDARD BERKAITAN PERLINDUNGAN ALAM SEKITAR dan PENGGUNAAN LESTARI

- **Taraf (rating) penggunaan tenaga bagi peti sejuk**
Memberikan maklumat tentang kecekapan penggunaan tenaga oleh peti sejuk. Skim ini telah dibangunkan oleh Suruhanjaya Tenaga.
- **Produk Mesra Alam - Eko-label**
Memberi peluang kepada pengguna untuk mendapatkan maklumat berkaitan alam sekitar yang tepat tentang produk dan perkhidmatan. Pematuhan kepada standard mesra alam diketahui melalui kewujudan label mesra alam. Standard ini dibangunkan untuk barang elektrik, plastik, bahan pencuci dan kertas.



RUANGAN PUSAT KHIDMAT ADUAN PENGGUNA NASIONAL (NCCC)



No. 1D-1, 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

Tentang Standards Users

Persatuan Pengguna-Pengguna Standard Malaysia merupakan organisasi bukan kerajaan yang ditubuhkan pada September 2004 dengan sokongan daripada Jabatan Standard Malaysia- sebuah badan kerajaan di bawah Kementerian Sains, Teknologi, dan Inovasi (MOSTI).

Persatuan ini mewakili kepentingan pengguna dalam pembangunan standard di peringkat kebangsaan dan antarabangsa.

Di samping usaha untuk meningkatkan kualiti hidup pengguna, kesejahteraan alam sekitar dan perkembangan industri, Standards Users berusaha untuk meningkatkan kesedaran tentang kepentingan mematuhi keperluan standard demi keselamatan pengguna dan alam sekitar.

Visi

Standards Users bertujuan untuk menjadi badan akreditasi pilihan untuk produk dan perkhidmatan pengguna dan seterusnya menjadi organisasi dengan kedudukan kewangan tersendiri dan berdasarkan nilai-nilai tanggungjawab sosial.

Misi

Kami ingin mewujudkan kesedaran tentang kepentingan standard untuk keselamatan pengguna dan pembangunan industri dengan memperkasakan pengguna dan diiktiraf antarabangsa. Kami ingin mencapai nilai-nilai tersebut berdasarkan:

- kualiti • dedikasi • keikhlasan • hormat • kebertanggungjawaban • kerjasama



Persatuan Pengguna-Pengguna Standard Malaysia

No. 24, Jalan SS1/22A
47300 Petaling Jaya,
Selangor Darul Ehsan, Malaysia.
Tel : + 603 7874 1622
Faks : + 603 7873 0636
E-mel : info@standardsusers.org
www.standardsusers.org

ISBN 978-9-8343940-0-4



9 789834 394004