

# Buletin maklumat kepenggunaan semasa pengguna



**APA  
YANG  
MENANTI  
PENGGUNA  
PADA  
2006**

PADA TAHUN 2006, PELBAGAI DASAR DAN PERATURAN AKAN DILAKUKAN, SAMA ADA OLEH KERAJAAN ATAU SEKTOR SWASTA. DASAR DAN PERATURAN INI ADA YANG MEMPUNYAI KAITAN DENGAN PENGGUNA. OLEH ITU PENGGUNA PERLU MENGETAHUI TENTANG DASAR DAN PERATURAN INI AGAR MEREKA TIDAK MENGHADAPI SEBARANG MASALAH.

## DASAR AMALAN PERDAGANGAN ADIL

DALAM PASARAN YANG GLOBAL, peniaga tempatan terpaksa bersaing dengan syarikat multinasional yang lebih luas pengaruhnya. Bagi memastikan kedudukan peniaga tempatan terjamin, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna akan mewujudkan Akta Dasar Amalan Perdagangan Adil (DAPA). Akta ini dijangka akan dibentangkan di Parlimen pada tahun ini.

Di beberapa buah negara, akta seumpama ini dikenali sebagai Akta Persaingan. Ia bagi membolehkan semua sektor perniagaan bersaing secara yang sihat dan telus. Melalui akta ini, kerajaan boleh mengambil tindakan terhadap peniaga atau syarikat yang menguasai harga di pasaran sehingga menjelaskan sektor perniagaan yang lain. Ini secara tidak langsung akan turut menjelaskan kedudukan pengguna.

Selain itu, DAPA juga membolehkan kerajaan mengambil tindakan ke atas perniagaan yang cuba mengaut

keuntungan secara berlebihan. Sebelum ini kerajaan menghadapi masalah untuk membanteras kegiatan perniagaan yang menaikkan harga barang apabila berlakunya kenaikan harga minyak atau pada musim perayaan. Dengan wujudnya DAPA, kerajaan boleh membanteras amalan perniagaan tidak adil dan memberikan lebih kuasa kepada kerajaan dalam melindungi hak pengguna. Akta seumpama yang ini telah diwujudkan di 44 buah negara membangun bertujuan bagi membolehkan semua peringkat perniagaan bersaing dengan sihat dan telus. Di samping itu, kerajaan juga dapat memantau kegiatan ini dengan lebih baik lagi.

Diantara kandungan DAPA ialah peruntukan membolehkan kuasa bertindak terhadap amalan negatif perniagaan seperti pencatutan, kartel, monopoli, menetapkan harga pasaran yang bukan sahaja merugikan pengguna tetapi juga membantutkan pertumbuhan ekonomi negara.

## PENDAFTARAN PELANGGAN TELEFON MUDAH ALIH

Semua pengguna kad prabayar telefon bimbit perlu mendaftarkan diri mereka. Langkah ini bertujuan untuk memastikan setiap pengguna telefon bimbit dikenali identiti mereka apabila menggunakan telefon bimbit. Kabinet mengarahkan semua syarikat telekomunikasi di negara ini supaya mendaftar pengguna telefon bimbit prabayar bagi tujuan keselamatan, selain menangani masalah penyebaran fitnah.

Proses pendaftaran ini yang bermula pada bulan Disember 2005 bagi tempoh selama enam bulan. Namun begitu, hasil daripada permintaan syarikat telekomunikasi berdasarkan sambutan para pengguna yang tidak menggalakkan, kerajaan telah melanjutkan tempoh pendaftaran sehingga akhir tahun 2006. Pada masa ini terdapat 14 juta pengguna telefon bimbit prabayar di negara ini.

# 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**  
**Ismail 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**  
[buletinpengguna@hotmail.com](mailto:buletinpengguna@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**  
366663

**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.

## PERUTUSAN Y.B. MENTERI PERDAGANGAN DALAM NEGERI & HAL EHVAL PENGGUNA

ALHAMDULILLAH, kita telah memasuki tahun baru 2006 yang juga merupakan tahun kelima Buletin Pengguna diterbitkan oleh Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna. Dengan penerbitan Buletin Pengguna, maka adalah diharapkan pelbagai maklumat dan isu-isu semasa kepenggunaan dapat disalurkan terus kepada para pengguna di seluruh Negara.

Kita sebagai pengguna seharusnya membuat persediaan dalam menghadapi isu-isu semasa seperti isu kenaikan harga runcit produk petroleum dan isu kenaikan harga barang keperluan harian. Justeru kita harus merancang strategi berkesan seperti berbelanja secara bijak dan mengamalkan kesederhanaan. Pihak Kementerian akan sentiasa memberi sokongan dan bantuan melalui apa juga cara dalam memastikan para pengguna di negara ini hidup dalam kesejahteraan yang sememangnya telah kita kecapa selama ini.

Pihak kementerian kini sedang mengumpul dan bertindak segera mengumpul maklumat asas dan mewujudkan "database" yang lengkap bertujuan merancang aktiviti mantap dan berfaedah bagi program dan aktiviti-aktivitinya. Dengan adanya "database" ini, Kementerian akan dapat memilih opsyen dan bertindak secara berkesan terhadap isu-isu yang timbul. Selain itu, tumpuan juga akan ditekankan dari aspek penyelidikan dan kajian yang mana hasilnya akan digunakan sebagai input kepada perancangan yang lebih mantap selain menggubal rang undang-undang baru dan pemindaan undang-undang yang sedia ada.

Pihak kerajaan dengan jelas telah mengenalpasti peranan harta intelek dalam pembangunan masa depan negara. Harta intelek dilihat sebagai aset penting yang akan membolehkan negara dapat bersaing di arena antarabangsa. Sehubungan itu, pelbagai tindakan perlu diambil segera antaranya memberi kesedaran kepada golongan cerdik pandai di negara ini mendaftarkan hasil paten dan cap dagangan mereka.

Kita tidak hanya melihat tugas kementerian terbatas dalam negara sahaja. Di dalam bidang kepenggunaan, kita boleh memainkan peranan di peringkat rantau dan antarabangsa. Secara perbandingan pembangunan kepenggunaan di Malaysia telah mencapai kemajuan yang pesat dan jauh lebih

maju berbanding dengan negara-negara lain, terutamanya di rantau Asia Tenggara. Malah NGO pengguna Malaysia telah banyak menyumbang kepada pembangunan gerakan kepenggunaan di peringkat dunia. Justeru perlindungan hak pengguna di rantau ini harus dipertingkatkan lagi dengan dimulai menjalankan hubungan dua-hala dengan negara-negara Asean dan juga beberapa negara lain di peringkat antarabangsa untuk mengadakan kerjasama yang memberi faedah bersama.

Pendidikan pengguna kini sememangnya telah banyak berkembang dengan kaedah-kaedah penyampaian yang pelbagai dan efisien dalam menyalurkan maklumat kepada para pengguna di negara ini. Malahan pihak kementerian telah memperkenalkan konsep pengguna bijak yang bertujuan melahirkan masyarakat pengguna yang bermaklumat, pro-aktif, progresif dan bertanggungjawab dan seterusnya dapat membentuk perlindungan kendiri, yang tidak hanya bergantung sepenuhnya kepada pihak kerajaan dalam isu-isu berkaitan kepenggunaan. Dalam konteks ini, pengguna dan pihak Kerajaan yang terlibat akan bersama-sama bergabung tenaga menjadikan pengguna di negara ini sebagai pengguna kelas pertama.

Peranan NGO di negara ini saya dapatilah berkembang baik selaras dengan hasrat kerajaan untuk menjadikan NGO sebagai mata telinga kepada pihak kerajaan. NGO pengguna akan menjadi rakan kongsi dalam usaha menangani isu pengguna dan menyampaikan mesej yang diperlukan pengguna. Kementerian akan terus menerima teguran dan aduan supaya dapat menjalankan fungsi dengan berkesan seterusnya mewujudkan masyarakat pengguna yang lebih bijak.

Akhir kata, para pengguna di negara ini perlu sentiasa bersedia serta mempersiapkan diri untuk menghadapi cabaran-cabaran mendatang agar setiap masalah yang ditempuhi dapat diharungi dengan jayanya.

Selamat Maju Jaya.

DATUK HJ. MOHD. SHAFIE BIN HJ. APDAL

# KEWANGAN

## AWASI PERANGKAP INTERNET

\*Sambungan keluaran lalu

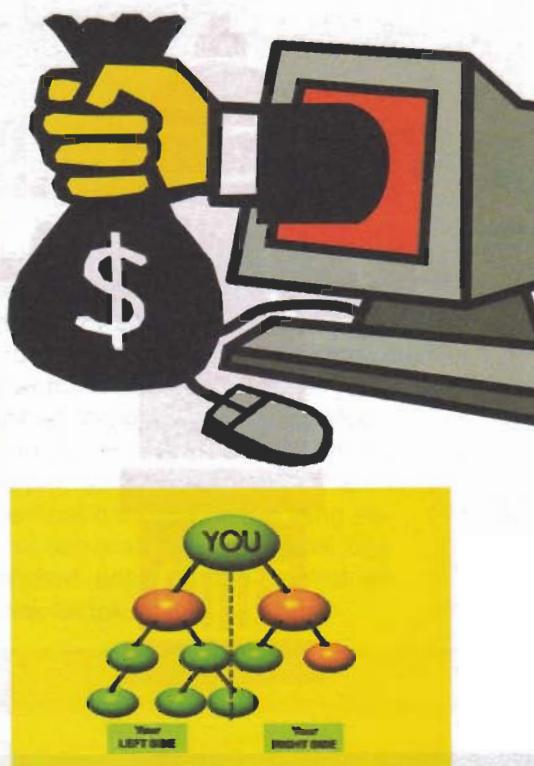
<http://fajulia4.blogdrive.com/>

LAMAN WEB ini memasarkan program sebuah syarikat antarabangsa yang berpangkalan di Hongkong. Program ini memasarkan emas 24K, jam tangan dan barang koleksi daripada badan sukan terkemuka. Untuk melayakkan seseorang mengikut program ini dia dikehendaki menjadi rakan kongsi dengan membeli salah satu daripada produk tersebut.

Kemudian peserta perlu mengajak ahli baru menyertai program. Setiap ahli akan diberikan bonus sebanyak US\$41.66 (RM158). Setiap peserta perlu memperkenalkan dua orang ahli baru yang diletakkan di akaun sebelah kiri dan kanan. Lihat rajah di sebelah.

Begitu seterusnya ahli tersebut juga perlu memperkenalkan dua ahli baru lain yang diletakkan di akaun sebelah kanan dan kirinya. Apabila terdapat tiga orang ahli di akaun kiri dan kanan, peserta akan dibayar US\$250 (RM960). Maksimum komisen sehari yang boleh diterima sebanyak US\$12,000.

Syarikat yang menawarkan program ini pernah dikenakan tindakan oleh kerajaan kerana melakukan aktiviti skim piramid. Kesnya telah dibawa ke mahkamah. Malah untuk meyakinkan peserta, laman web ini turut menyertakan sijil pendaftaran daripada Pejabat Pendaftar Syarikat bertarikh 19 Julai 1999.



## SKIM CEPAT KAYA ALA SURAT BERANTAI

<http://users.cjb.net/> sumbangankhas-bahdrul/

Modus operandi laman web ini sama seperti surat berantai yang biasa disebarluaskan di merata-tempat. Cuma kali ini ia menggunakan kaedah laman web. Kedahnya ialah setiap peserta perlu memasukkan wang sebanyak RM10 dalam akaun peserta no. 1, 2 dan 3 dan RM2 kepada penyedia laman web. Kemudian emelkan tarikh, no. slip, nama, nama bank, no. akaun serta no. rujukan kepada penyedia laman web. Penyedia laman web kemudiannya akan meletakkan nama peserta baru ini di tempat no. 1 serta mempromosikannya.

SELAMAT DATANG KE PROGRAM EHSAN  
MELALUI AKAUN BANK ANDA

"Selamat Bertemu Denganmu Seorang Muliaku"  
"Semoga Yang Tidak Belak Kasih  
Sebuah Minusc, Alah Tidak Membiarkan  
Rahmat Kapadanya."

SILA BERIKAN SUMBANGAN ANDA KEPADA:

No. Rujukan: BAHDR006	disahkan oleh ADMIN		
No.	Nama Peserta	Bank	No. Akaun
1	BAHDRUL HISHAM	MAYBANK	XXXXXXXXXXXX
2	SYAHRILL RIZALL	BSN-GIRO	XXXXXXXXXXXX
3	LIU SIE KADIR	BSN-GIRO	XXXXXXXXXXXX

ADMIN : RM 2.00 SHJ.: MAYBANK 4444444444

<http://pmp250.cjb.net>

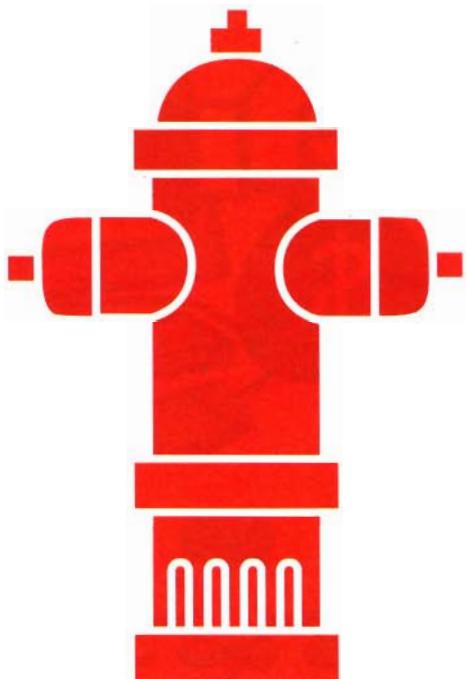
Laman web ini pula menyediakan laman web bagi pesertanya. Setiap laman web mempunyai susunan 3 nama peserta tertentu. Laman web ini akan dipromosikan bagi menggalakkan orang lain menyertainya. Bagi menyertai program ini, ahli baru perlu membuat pemindahan wang sebanyak RM10 ke dalam akaun peserta yang tertera pada laman web dan RM10 kepada penyedia laman web. Jumlah wang yang perlu dikeluarkan ialah RM40. Lihat rajah di sebelah.

Namun selepas pembayaran dibuat, peserta dikehendaki menghantar sms kepada sponsor ID dengan meletakkan waktu bayaran, nama, nama bank, no. akaun dan emel ke nombor telefon yang diberikan. Ia juga boleh dilakukan melalui emel. Sekiranya proses ini dilaksanakan, peserta didakwa akan memperolehi wang berdasarkan jadual di sebelah.

Peserta no. 1	MAYBANK	XXXXXXXXXXXX	Mohd Shahruzi bin Abd. Wahid
Peserta no. 2	BSN	XXXXXXXXXXXX	Anuar bin A.Rahman
Peserta no. 3	BSG	XXXXXXXXXXXX	Anuar bin A.Rahman
Penyedia Laman Web	MAYBANK	XXXXXXXXXXXX	

Peserta	Jumlah pembayaran	Penghasilan	Jumlah pendapatan
Peserta 1	Rm 1000 (dapat 50 peserta sejauh)	Rm 50 peserta X RM10.00	Rm 500.00
Peserta 2	Dari 50 peserta tersebut, setiap orang dapat 50 peserta	2500 X RM10.00	Rm 25,000.00
Peserta 3	Dari 2500 peserta hasil dapat 50 peserta	125,000 X RM10.00	Rm 1,250,000

# STANDARD



## mengapa Standard Penting?

**"IA TIDAK PADAN, JADI KAMI KEHILANGAN TEMPAT TINGGAL"**

PADA TAHUN 1904, di sebuah bandar di Amerika Syarikat iaitu Baltimore telah berlaku kebakaran yang besar. Api bermula di bilik bawah tanah bangunan John. E. Hurst & Company. Api telah menjilat seluruh bangunan tersebut dan juga telah merebak ke bangunan-bangunan bersebelahan iaitu 80 buah blok ruang pejabat dan tempat tinggal. Pasukan penyelamat dan kebakaran dari bandar New York dan Washington DC telah dikerahkan ke Baltimore.

Malangnya, perangkai hos api mereka tidak padan dengan pili bomba di bandar Baltimore. Pasukan penyelamat tersebut hanya boleh menyaksikan kebakaran ini dengan ketidakupayaan untuk berbuat apa-apa.

Kebakaran tersebut menyebabkan 2500 buah bangunan musnah dan api tersebut membakar selama 30 jam!!! Pada masa itu, setiap majlis perbandaran mempunyai standard yang berlainan bagi peralatan pencegahan kebakaran.

## SEMASA

### PEMBATALAN PENDAFTARAN PRODUK KESIHATAN

KEMENTERIAN KESIHATAN telah membatalkan pendaftaran dua jenis produk kesihatan tradisional daripada digunakan dan dipasarkan di Malaysia. Kedua-dua produk tersebut iaitu Orgacare Unik Plus-1 dan Oyster Plus didapati mengandungi bahan kimia Tadalafil dan Sildenafil (viagra) yang boleh membahayakan kesihatan. Pengguna hanya boleh menggunakan produk yang mengandungi bahan-bahan kimia ini sekiranya disyorkan oleh doktor sahaja iaitu untuk lelaki yang menghadapi masalah mati pucuk.

Pengguna biasa tidak harus menggunakan Tadalafil kerana ia boleh memudaratkan terutamanya kepada mereka yang mempunyai masalah jantung dan diabetes. Interaksi Tadalafil dengan beberapa jenis ubat juga menyebabkan kesan sampingan yang serius seperti penurunan tekanan darah jika digunakan bersama dengan ubat darah tinggi.

### PEWARNA TIRUAN DALAM SERBUK TEH

10 JENIS TEH yang dijual di pasaran didapati menggunakan pewarna tiruan. Teh-teh tersebut ialah Teh Wangi, Teh Cap Masjid, Serbuk Teh 3 Bintang, Teh Campuran, Teh Tarik (Burung Petalawati), Serbuk Teh Wawasan 2020, Serbuk Minuman (A1) dan Bunga Mahkota.

Perbuatan pengeluar mencampurkan pewarna dalam serbuk teh adalah menyalahi Peraturan-Peraturan Makanan 1985.

Pengguna boleh mengetahui sama ada serbuk teh tersebut menggunakan pewarna dengan memasukkan serbuk teh dalam air sejuk. Warna akan cepat meresap dalam air. Di antara pewarna yang popular digunakan ialah Sunset Yellow.

Sunset Yellow yang menggunakan nombor E110 digunakan dalam cereal, roti, gula-gula, makanan ringan, ais cream, minuman dan ikan dalam tin. Ia boleh menyebabkan kesan sampingan seperti hidung tersumbat, alahan, hiperaktif, ketumbuhan buah pinggang, kerosakan kromosom dan sebagainya.

#### ► DARI MUKA 3

Banyak lagi laman web seumpama ini yang menawarkan pelbagai tawaran kepada anda. Ia bergantung kepada anda untuk terlibat dengan program. Apa yang pasti ialah tidak terdapat jaminan

bahawa apa yang didakwakan itu akan diperolehi. Sekiranya ini berlaku, anda tidak akan mendapat kembali wang yang telah dileburkan itu. Tidak ada sebarang undang-undang di negara ini yang boleh

mengambil tindakan terhadap mereka yang terlibat dalam apa jua skim melalui internet. Oleh itu berhati-hatilah.

## Tanukah anda?



Maka, jelaslah satu standard kebangsaan harus diwujudkan bagi mangelakkan kejadian seumpama di atas daripada berlaku lagi.

Justeru itu satu kajian ke atas 600 perangkai hos api telah dijalankan di Amerika Syarikat. Satu tahun kemudian, standard kebangsaan bagi peralatan pencegahan kebakaran telah diwujudkan untuk kegunaan di Amerika

Adakah anda tahu, bahawa alat permainan kanak-kanak juga mempunyai standard? Pematuhan kepada standard ini memastikan supaya kanak-kanak mendapat alat permainan yang selamat. Ini adalah kerana keperluan standard ini menyatakan bahawa alat permainan kanak-kanak harus diperbuat daripada bahan yang selamat dan tidak toksik. Terdapat juga standard untuk taman permainan kanak-kanak.

► DARI MUKA 1

## PENGKLASIFIKASIAN MEL POS MALAYSIA

Mulai 1 Januari 2006, Pos Malaysia akan melaksanakan klasifikasi melnya. Perlaksanaan ini yang sepatutnya dilaksanakan pada 1 Mac 2005 telah ditangguhkan kerana masih ramai pengguna dan sektor korporat yang tidak jelas dengan pengklasifikasian baru ini.

Berdasarkan klasifikasi baru ini, mel biasa akan dibahagikan kepada mel standard dan bukan standard. Mel standard perlu mematuhi kriteria tertentu yang membolehkan bayaran setem yang perlu dibayar pada kadar 30 sen. Manakala bagi mel biasa bukan standard pula dikenakan kadar minimum sebanyak 50 sen.

### JADUAL KLASIFIKASI MEL

#### Mel Standard

Berat Sampul:	50 gram ke bawah
Saiz sampul:	minimum: 90mm x 140 mm.
Maksimum:	165 mm x 250 mm
Ketebalan:	Minimum: 0.25
Maksimum:	6 mm
Jenis kertas:	bukan berkilat, licin dan berwarna cerah.

Berat	Mel Standard	Mel bukan standard	Terbitan Berkala
20 gram ke bawah	30 sen	50 sen	25 sen
50 gram ke bawah	40 sen	50 sen	35 sen
100 gram	Tiada	75 sen	50 sen
250 gram ke bawah	Tiada	RM 1.00	75 sen
500 gram ke bawah	Tiada	RM 2.00	Tiada
1 kilogram	Tiada	RM 3.50	Tiada
2 Kilogram	Tiada	RM 6.00	Tiada

## PERKHIDMATAN SWASTA DI HOSPITAL KERAJAAN

Mulai bulan April tahun ini, dua buah hospital kerajaan, iaitu Hospital Putrajaya dan Hospital Selayang akan mengeenakan bayaran sepenuhnya kepada pesakit golongan kaya dan berkemampuan.

Kewujudan perkhidmatan swasta ini bertujuan untuk memastikan doktor-doktor yang berkhidmat di hospital kerajaan tidak berhijrah ke tempat lain kerana penubuhan perkhidmatan swasta ini membolehkan mereka ini mendapat insentif yang lebih baik.

Selain itu, ia juga selaras dengan dasar kerajaan ingin mempromosi produk pelancungan kesihatan di hospital awam.

Untuk tujuan ini kedua-dua hospital ini akan menubuhkan tabung-tabung khas yang akan dikenakan kepada golongan kaya dan berkemampuan ini. Mereka akan memperolehi perkhidmatan yang lebih baik setimpal dengan bayaran yang dibuat.

Selain itu beberapa dasar dan peraturan lain yang dilaksanakan pada tahun 2006, di antaranya ialah:

- Setiap permohonan membuat Mykad akan dikenakan bayaran sebanyak RM10. Permohonan Mykad bagi kanak-kanak yang berusia 12 tahun tidak dikenakan bayaran.
- Petronas menjadi pengedar dan penjual tunggal bagi bekalan petrol dan diesel ke stesen mini di kawasan luar bandar dan perkampungan.
- Rang Undang-Undang Industri Perkhidmatan Air dan Rang Undang-Undang Suruhanjaya Perkhidmatan Air Negara dijangka dibentangkan pada bulan Mac 2006 di Parlimen.

# UNDANG-UNDANG

## RANG UNDANG-UNDANG INDUSTRI PERKHIDMATAN AIR & SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AIR NEGARA



AIR adalah sumber yang sangat bernilai dan sukar diperolehi. Ia merupakan salah satu faktor yang kritikal untuk mengurangkan kemiskinan dan kebuluran, untuk mempertahankan pembangunan, memelihara integriti persekitaran serta meningkat tahap kesihatan manusia. Masyarakat mempunyai kepentingan yang kompleks dalam penggunaan air sebagai faktor ekonomi bagi kegunaan isi rumah.

Industri air di Malaysia sedang mengalami rombakan yang besar. Negara pernah berhadapan dengan krisis kekurangan air, khususnya di negeri Selangor pada tahun 1997. Terdapat jangkaan bahawa krisis yang seumpama itu akan berlaku lagi di negeri Selangor pada tahun 2007. Terdapat saranan agar kerajaan mengambil langkah-langkah perlu bagi melindungi kepentingan pengguna sebagai pihak yang berkepentingan dengan mewujudkan satu perancangan yang mampan untuk mengatasi krisis air.

Pada bulan Mac 2005, Kementerian Tenaga, Air dan Komunikasi telah membentangkan dua rang undang-undang Industri Perkhidmatan Air dan Suruhanjaya Perkhidmatan Air Negara di parliment. Namun hasil daripada bantahan pelbagai pihak, khususnya pertubuhan bukan kera-

jaan, Kementerian Tenaga, Air dan Komunikasi telah meminta agar rang undang-undang tersebut dikecualikan daripada Akta Rahsia Rasmi. Ini bagi memberi peluang kepada masyarakat umum membuat ulasan mengenainya sebelum ia dibentangkan semula di Parlimen, yang dijangkakan pada bulan Mac 2006. Kementerian telah meletakkan dokumen lengkap rang undang-undang tersebut di laman webnya dan meminta masyarakat umum mengulasnya sehingga bulan Januari 2006.

Kedua-dua rang undang-undang tersebut merupakan langkah pertama dalam mewujudkan satu industri air yang mampan. Ia bagi menyelaraskan industri perkhidmatan bekalan air di negara ini dengan pertumbuhan sebuah Suruhanjaya Perkhidmatan Air Negara, sebagai badan kawal selia industri air. Suruhanjaya yang akan ditubuhkan ini, terdiri daripada lapan hingga sepuluh orang ahli yang mempunyai kepakaran dan pengalaman dalam industri air. Suruhanjaya ini mempunyai fungsi-fungsi seperti berikut:

**Implementasi dan penguatkuasaan undang-undang industri perkhidmatan air negara.**

**Memastikan produktiviti dan mempertingkatkan kaedah-kaedah operasi supaya lebih efisien serta mengurangkan kadar Air Tidak Berhasil (NRW)**

**Bertanggungjawab menasihati Menteri serta Kementerian dalam semua isu berkenaan industri air terutamanya mengenai penilaian dan penentuan tarif.**

**Pengendalian kumbahan secara bersepadu dengan pengendalian bekalan air. Penentuan projek baru serta pemuliharaan.**

**Pengumpulan serta pengendalian Dana Suruhanjaya Perkhidmatan Air Negara yang akan dibentuk.**

# RUANGAN PUSAT KHIDMAT ADUAN PENGGUNA NASIONAL

## DITIPU SYARIKAT PELANCONGAN

SEORANG PENGADU telah mengunjungi Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) dengan masalah bahawa beliau telah ditipu oleh sebuah syarikat pelancongan yang beroperasi di Kelang.

Menurut pengadu, beliau telah pergi ke syarikat pelancongan tersebut bagi mendaftarkan diri menyertai lawatan ke China. Pengadu telah membayar lebih daripada RM11,000 sebagai bayaran penyertaan. Setelah bayaran dibuat, pengadu telah mulai membuat segala persiapan seperti memohon cuti daripada majikan dan juga membeli pakaian sejuk.

Setelah membuat segala persiapan yang perlu, pengadu menunggu untuk hari berlepas yang ditetapkan. Dua hari sebelum tarikh berlepas, syarikat pelancongan tersebut telah memberitahu pengadu bahawa pakej pelancongan tersebut telah dibatalkan.

Pengadu berasa amat kesal dengan tindakan syarikat tersebut. Seterusnya pengadu telah menuntut kembali wang deposit yang telah dibayarnya tetapi syarikat tersebut telah menangguh-nangguhkan pembayaran sehingga selama enam bulan. Pelbagai cara telah digunakan oleh pengadu untuk menuntut kembali wangnya tetapi gagal. Akhir beliau telah pergi ke pejabat NCCC untuk membuat aduan.



**ADIL • PROFESIONAL • BERKESAN**

No. 1C-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

### TINDAKAN NCCC

Setelah meneliti aduan pengadu, NCCC mendapati bahawa pengadu telah ditipu oleh syarikat tersebut. NCCC telah menukar surat secara rasmi kepada syarikat itu meminta penjelasan. Setelah syarikat gagal memberikan jawapan kepada surat NCCC, maka NCCC telah menghebahkan masalah tersebut melalui akhbar dan menasihatkan pengadu memfailkan tuntutan di Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia. Apabila masalah ini mendapatkan liputan media, barulah syarikat pelancongan itu menghubungi pengadu dan mengembalikan deposit beliau. Berikut daripada langkah syarikat berkenaan, pengadu telah menarik balik kesnya daripada Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia.

### NASIHAT NCCC

Pengguna perlu berhati-hati apabila berurusan dengan syarikat pelancongan seperti ini. Selidiki dahulu latar belakang dan rekod prestasi syarikat pelancongan yang ingin ber-urus. Biasanya syarikat pelancongan yang telah mantap dan kukuh operasinya, masalah seperti ini jarang berlaku. Bagi pengguna yang berhadapan dengan masalah seumpama ini, faillkan tuntutan kepada Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia.

Rang undang-undang Industri Perkhidmatan Air pula memberi fokus kepada undang-undang industri perkhidmatan air dan pembentungan serta penguatkuasaan industri tersebut. Rang undang-undang tersebut merangkumi semua isu seperti perlesenan badan korporat dan syarikat swasta yang mengendalikan bekalan air dan kumbahan, kadar tarif, pemotongan bekalan air dan sambungan semula, perlindungan pengguna, penubuhan Forum Air yang menjadi satu forum yang akan membincangkan isu-isu air serta keperluan pengguna, sumber air, kualiti air serta penjagaan alam sekitar.

Beberapa pertubuhan bukan kerajaan telah menghantar memorandum ulasan mereka mengenai kedua-dua rang undang-undang itu. Gabungan Persatuan-Persatuan Pengguna-Pengguna Malaysia (FOMCA) umpamanya telah mengemukakan memorandum ulasannya yang setebal 91 halaman. Memorandum ini mengandungi ulasan mengenai 46 peruntukan dan 7 cadangan kepada peruntukan baru.

FOMCA telah memberikan cadangan mengenai cara-cara untuk memastikan Suruhanjaya Perkhidmatan Air Negara yang bakal ditubuh itu dapat berfungsi secara yang berkesan. Selain itu, ia bagi memastikan ahli dalam Suruhanjaya tersebut terdiri daripada mereka yang berkebolehan dan tidak terlibat dalam mana-mana syarikat yang terlibat dalam pengurusan air di Malaysia. Dengan membuat perbandingan kepada beberapa akta yang telah wujud di negara luar seperti Australia, Britain, Perancis dan sebagainya, FOMCA memberikan cadangannya agar rang undang-undang ini bukan sahaja mempermudahkan industri perkhidmatan air di negara ini, tetapi juga mesra pengguna.

Tetapi ada beberapa isu penting yang dibangkitkan untuk memastikan bekalan air yang bersih, selamat dan berterusan kepada pengguna. Isu utama yang diutarakan ialah pemotongan bekalan air sekiranya pengguna gagal tidak membuat bayaran pada masa yang telah ditetapkan. Rang undang-undang tersebut hanya memberi masa 14 hari bagi pengguna menyelesaikan bil-bil

tertunggak, manakala FOMCA telah meminta supaya tempoh masa tersebut dilanjutkan kepada 45 hari untuk memberi masa secukupnya untuk pengguna membuat bayaran. Selain itu tempoh notis pemotongan juga dicadangkan supaya ditukar daripada 14 hari kepada 30 hari.

Isu lain yang dikemukakan ialah tempoh penyambungan semula bekalan air iaitu tempoh 3 hari selepas bayaran dibuat. Cadangan FOMCA bagi peruntukan ini ialah kerja penyambungan semula hendaklah dijalankan dalam tempoh 24 jam selepas bayaran dibuat. Bekalan air juga tidak boleh dipotong pada hari Sabtu, Ahad serta Cuti Awam kerana sambungan semula tidak akan dijalankan sehingga kakitangan syarikat pemegang konsesi kembali bertugas. Di beberapa buah negara seperti Britain dan Belgium, pemotongan bekalan air tidak dibenarkan. Ini disebabkan negara-negara ini mengutamakan kepentingan air sebagai hak asasi manusia dan ini juga menunjukkan syarikat bekalan air mengutamakan kepentingan pengguna.

# KEWANGAN

DALAM MENGHADAPI keperluan harian, pengguna sering terbelenggu dengan perbelanjaan yang kian meningkat. Dalam keadaan tertentu seperti apabila musim persekolahan bermula, ketika menyambut hari perayaan dan sebagainya, sejumlah wang yang agak besar diperlukan. Dalam hal ini, seseorang perlu membuat persediaan dalam menghadapi keadaan seperti ini.

Salah satu usaha yang boleh dilakukan ialah dengan membuat tabungan. Menabung bermaksud menyimpan sebahagian daripada pendapatan. Biasanya, jumlah yang dicadangkan ialah 30% daripada pendapatan. Tabiat ini bertujuan untuk mengalakkan simpanan untuk masa depan, mengurangkan sikap suka berhutang serta memupuk sikap berjimat cermat di kalangan individu pengguna.

Terdapat banyak sebab mengapa seseorang itu perlu menabung. Antaranya seperti berikut :

- Persediaan ketika memerlukan atau sesuatu perbelanjaan di luar jangkaan. Misalnya untuk keperluan kesihatan, kecemasan dan sesuatu yang tidak dijangka.
- Simpanan pada hari tua atau apabila bersara. Untuk tujuan itu sejumlah wang yang mencukupi diperlukan untuk meneruskan penghidupan dan keperluan sekeluarga.
- Tujuan pelaburan atau memulakan perniagaan. Wang tabungan mungkin boleh disimpan di bank, dilabur dalam unit saham amanah, pembelian harta tanah atau dijadikan modal permulaan untuk menjadi usahawan.
- Keperluan pendidikan untuk anak-anak, melancong, hiburan dan lain-lainnya.

## Menyimpan

Sekiranya menyimpan wang di bank, sama ada dalam akaun simpanan atau simpanan tetap, kebiasaannya pulangan adalah di antara 2% hingga 3%. Paling tinggi yang mungkin diperolehi adalah 4%. Pulangannya adalah rendah berbanding dengan instrumen pelaburan yang lain. Sekali imbas pulangan yang didapat hanya mampu melindungi wang daripada inflasi yang biasanya dalam lingkungan 2% hingga 4%.

Sebenarnya terdapat beberapa kelemahan sekiranya menabung di bank, di antaranya :



■ Pulangan yang didapat adalah rendah berbanding dengan pelaburan alternatif yang lain.

■ Dalam keadaan inflasi sekarang pada kadar 3.7%, maka tabungan di bank tidak mampu untuk melindungi susut nilai mata wang. Katakan jumlah simpanan sebanyak RM1000 dan mendapat pulangan 3%. Kadar inflasi dalam pasaran adalah 3.7%. Nilai wang sebenar adalah RM993, apabila dicampur keuntungan dan ditolak dengan nilai inflasi. (RM1000 + RM30 RM37).

■ Duit dalam akaun simpanan terlalu mudah cair dan ia boleh dikeluarkan pada bila-bila masa. Sekiranya tidak mempunyai disiplin yang ketat, wang simpanan mungkin akan habis begitu sahaja.

Namun begitu di sebalik kelemahan itu, terdapat beberapa kebaikan menabung di bank. Simpanan di bank ini berisiko rendah, paling selamat dan pengembalian wang adalah terjamin. Selain boleh menabung serta merancang tabungan, simpanan juga boleh diletakkan di satu tempat yang selamat.

Di pasaran, terdapat pelbagai bank yang menyediakan perkhidmatan akaun simpanan, sama ada bank-bank Islam seperti Bank Islam Malaysia Berhad, RHB Islamic Bank ataupun bank-bank konvensional yang menyediakan dwi-perbankan seperti Maybank, Citibank, AmBank dan lain-lain lagi.

Bentuk instrumennya pula pelbagai seperti akaun simpanan wadiyah, akaun pelaburan mudharabah, akaun simpanan biasa dan sebagainya. Untuk simpanan dalam akaun simpanan biasa dan simpanan wadiyah, kadar pulangan adalah di antara 1% hingga 3% sementara untuk simpanan tetap, kadar pulangan di sekitar 2% hingga 3.5%.

## Melabur

Selain daripada tabungan di bank, pengguna juga perlu mempelbagaikan pelaburan bagi mendapatkan pulangan yang lebih baik dalam jangka masa tertentu selaras dengan matlamat kewangan masing-masing.

Menabung untuk pelaburan merupakan salah satu kaedah yang boleh dilakukan. Ia boleh dibuat dengan melabur dalam saham biasa di Bursa Malaysia atau melabur dalam saham amanah seperti pelaburan di ASN, ASW dan dana yang lain yang kebiasaannya memberi

## FAKTA PENGGUNA



10

### PENGGUNA MAKANAN SEGERA TERTINGGI DUNIA

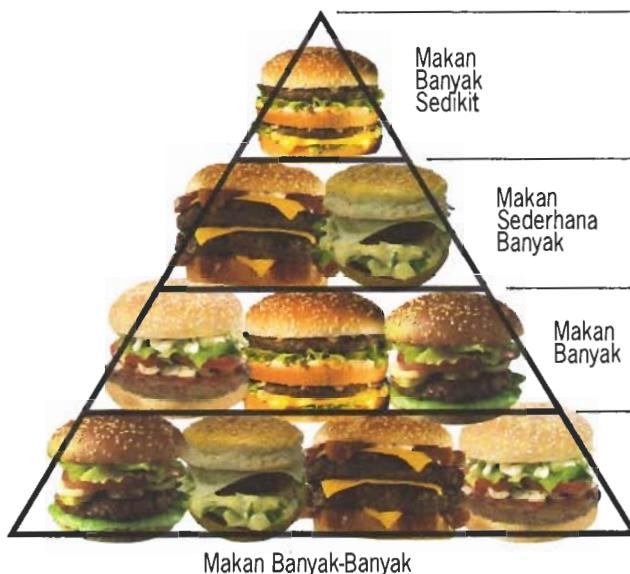
1. Hong Kong 61 %
2. **Malaysia 59%**
3. Filipina 54%
4. Singapura 50%
5. Thailand 44%
6. China 41%
7. India 37%
8. Amerika Syarikat 35%
9. Australia 30%
10. New Zealand 29%

Nota: Peratusan penduduk dewasa yang memakan makanan segera yang dibawa pulang sekurang-kurangnya sekali seminggu.

KAJIAN: AC NIELSEN

SUMBER: NST 1 FEBRUARI 2005

## SENDA PENGGUNA



### PANDUAN PIRAMID MAKANAN UNTUK SEGERA MASUK HOSPITAL



## pengguna bijak

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

pulangan yang lebih tinggi iaitu di sekitar 6% sehingga 25% bergantung kepada prestasi pasaran.

Sistem ekonomi yang semakin canggih dan berkembang pesat menyebabkan trend tabungan kini telah beralih arah. Kebanyakan pengguna sudah akur betapa perlunya satu perancangan kewangan yang komprehensif dilakukan.

Misalnya sebanyak RM50,000 diperlukan dalam masa 10 tahun dari sekarang untuk keperluan modal kerja. Oleh itu sebanyak RM19,278 perlu dilaburkan mulai sekarang dalam instrumen pelaburan yang memberi pulangan sekurang-kurangnya 10% setahun dalam jangka masa 10 tahun. Sekiranya ia dapat dilakukan, sudah pasti akan mendapat RM50 ribu pada 10 tahun akan datang.

Sebagai bakal pelabur dalam dana saham amanah, perlu diingatkan, pulangan dari sesuatu pelaburan adalah bergantung kepada risiko yang perlu diambil. Semakin tinggi pulangan bermakna semakin tinggi risiko yang bakal anda hadapi. Oleh itu, bertindak bijak dengan memahami

dan mengkaji serba sedikit dana pelaburan yang diingini. Maklumat asas boleh didapati dari prospektus dana tersebut dan boleh didapati sama ada daripada konsultan pelaburan bertauliah atau dari institusi pelaburan yang berkaitan.

Menabung juga boleh dilakukan dengan cara membeli polisi insuran. Di pasaran terdapat insurans yang menawarkan dua faedah secara serentak iaitu faedah pelaburan dan faedah perlindungan risiko. Selain sifatnya sebagai dapat melindungi kita daripada malapetaka, kemalangan, penyakit, musibah dan lain-lain, ia juga bertindak sebagai pelaburan kepada kita.

Dengan kata lain, anda boleh memperolehi semula premium yang telah dibayar kepada syarikat insurans sekiranya tiada apa-apa musibah menimpa anda apabila sampai tempoh matang.

Oleh Fadillah Mansor.

Penulis adalah Pensyarah di Universiti Malaya.

## PANDUAN PENGGUNA



# APABILA TELEFON BIMBIT HILANG

mereka hilang atau dicuri dengan harapan telefon bimbit berkenaan tidak boleh digunakan lagi.

Namun begitu syarikat penyedia perkhidmatan komunikasi mengatakan bahawa mereka tidak menyediakan perkhidmatan tersebut.

Untuk makluman para pengguna, penggunaan nombor siri telefon bimbit untuk memblok telefon yang hilang atau dicuri telah digunakan di beberapa buah negara. Namun begitu syarikat penyedia perkhidmatan komunikasi di Malaysia masih belum menyediakan perkhidmatan ini.

Terdapat pihak yang telah menghantarkan kertas cadangan kepada

BULETIN PENGGUNA pada bulan Jun 2005 telah menyiarangkan artikel tentang panduan apabila telefon bimbit hilang. Artikel ini telah mendapat reaksi daripada para pengguna. Mereka mencuba panduan yang diberikan itu apabila telefon bimbit

Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia (SKM) untuk menyediakan perkhidmatan ini. Namun SKM belum membuat keputusan melaluinya.

Menteri Tenaga, Air dan Komunikasi telah membuat kenyataan agar perkhidmatan seumpama ini ditawarkan oleh Syarikat Penyedia Perkhidmatan Komunikasi. Pembangunan pangkalan data pengguna telefon bimbit termasuk mendaftarkan pengguna prabayar adalah merupakan usaha bagi membolehkan perkhidmatan seperti ini dilaksanakan.

Apabila seseorang pengguna telefon bimbit ingin memohon perkhidmatan komunikasi, mereka perlu menyatakan nombor siri telefon bimbit mereka dengan menekan butang \*#06#. Sekiranya seseorang pengguna kehilangan atau kecurian telefon bimbit, syarikat penyedia perkhidmatan akan meminta nombor siri telefon bimbit. Dengan cara ini mereka boleh menyerahitamkan atau memblok telefon yang menggunakan nombor siri tersebut.

Kita amat mengharapkan agar Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia dapat mengambil tindakan segera bagi mewajibkan syarikat penyedia perkhidmatan komunikasi menyediakan perkhidmatan ini. Dengan cara ini, masalah kecurian telefon dapat dibanteras.

## PENGGUNA LESTARI



**PENGGUNAAN BIOFUEL** - campuran 5% minyak kelapa sawit diproses dan 95% diesel akan diwajibkan pada tahun 2008. Kerajaan akan membentangkan Rang Undang-Undang Biofuel pada tahun ini.

Pada tahun 2004, permintaan sektor industri terhadap minyak diesel sebanyak 2.8 bilion liter, manakala 5.56 bilion liter dijual pada harga subsidi untuk pelbagai tujuan yang lain. Dengan menggunakan 5% minyak kelapa sawit, dijangka dapat mengurangkan penggunaan diesel sektor industri sebanyak 140,000 liter dan pelbagai kegunaan sebanyak 278,000 liter setahun.

Selain itu penggunaan biofuel juga dapat mengurangkan pembebasan gas karbon monoksida oleh kenderaan yang menggunakan biofuel kerana pembakaran biofuel ini menghasilkan karbon dioksida.

Penggunaan biofuel bagi kenderaan tidak memerlukan sebarang pengubahsuaian enjin, malah ia menjadikan prestasi enjin lebih berkuasa dan pembakaran yang lebih bersih.

Langkah penggunaan biofuel sebagai bahan api alternatif berbangkit apabila berlakunya kenaikan harga minyak di pasaran sehingga menyebabkan kerajaan terpaksa menaikkan harga minyak petrol dan diesel di stesen minyak pada tahun lalu.

SUMBER: THE STAR, 6 OKTOBER 2005

# PEMAKANAN

## KEPERLUAN **KALSIUM** KEPADATUBUH



KALSIUM adalah sejenis mineral yang penting untuk kita. Ia membentuk mineral yang terbanyak berbanding mineral-mineral lain. Ia sangat penting kepada kanak-kanak dan remaja dalam pembentukan tulang dan gigi yang baik. 99% kalsium di dalam badan adalah dalam bentuk tulang dan gigi. Bagi mereka yang sudah *menopause* (putus haid) pula, kalsium juga sangat penting untuk mengekalkan struktur tulang mereka.

Kekurangan kalsium akan menyebabkan keadaan yang dipanggil *rickets* pada kanak-kanak dan *osteomalacia* di kalangan orang dewasa.

Selain daripada itu, kalsium juga adalah penting untuk fungsi-fungsi yang lain seperti:

- fungsi saraf yang baik (rasa gelisah, rasa se-semut atau kebas)
- fungsi otot yang baik (kekejangan) seperti merawat kekejangan waktu malam
- proses pembekuan darah
- Membantu menghalang berlakunya tekanan darah tinggi.

### Keperluan kalsium

Kajian yang dilakukan di luar negara mendapati sehingga 60% - 70% penduduk tidak mengambil kalsium yang secukupnya setiap hari.

Secara kasarnya, wanita memerlukan lebih kalsium berbanding lelaki. Wanita remaja memerlukan kalsium yang cukup untuk menguatkan tulang mereka di samping membantu mengawal osteoporosis semasa mereka semakin dewasa dan tua. Wanita Asia yang mempunyai struktur badan yang kecil dan ketumpatan tulang yang rendah lebih berisiko tinggi menghadapi osteoporosis.

Masalah yang dihadapi dengan kalsium ialah kadar penyerapannya yang agak rendah. Sebenarnya badan kita hanya memerlukan 150mg kalsium sehari, tetapi memerlukan pengambilan sehingga 10 kali ganda daripada jumlah tersebut.

### Sumber-sumber kalsium

Kalsium banyak didapati melalui pengambilan susu dan makanan dairy (tenusu) yang lain. Bagaimanapun, pengambilan yang berlebihan menyebabkan masalah kolesterol yang tinggi. Ada juga individu yang alahan dengan barang tenusu.

Selain daripada itu, kalsium juga boleh didapati melalui sardin, ikan bilis, tofu, kerang, sayuran mentah, udang dan kekacang.

# KHASIAT TANAMAN

## Bayam



BAYAM merupakan sayur-sayuran yang digemari kerana rasanya yang sedap. Terdapat beberapa jenis bayam di pasaran. Yang biasa dijumpai ialah bayam merah dan bayam hijau.

Bayam mempunyai khasiat dari segi kesihatan, khususnya kesihatan mata. Di antara komposisi yang terdapat dalam bayam ialah :

- |               |                        |
|---------------|------------------------|
| ■ tenaga      | ■ fosforus             |
| ■ air         | ■ besi                 |
| ■ protein     | ■ natrium              |
| ■ lemak       | ■ kalsium              |
| ■ karbohidrat | ■ beta karotena        |
| ■ serabut     | ■ vitamin B1, B2 dan C |
| ■ kalsium     | ■ Niasin               |

### Khasiat bayam

- Boleh dijadikan sebagai jus untuk membantu pesakit anemia kerana kandungan zat besinya yang tinggi.
- Dapat menghentikan pendarahan, iaitu dengan meribus akaranya dan disapu pada tempat yang berdarah itu.
- Menambahkan kandungan susu ibu
- Mengubat penyakit demam panas dan masalah ginjal.



# SUMBER **TENAGA** BOLEH DIPERBAHARUI

Tenaga yang selamat, bersih, mesra alam dan lestari boleh didapati secara langsung daripada proses alam semulajadi yang berterusan seperti **sinar matahari, angin, arus air, proses biologi** dan haba geotermal.

## 03 **TENAGA GEOTERMA**

Tenaga haba dari kawasan panas bawah tanah dalam pusat bumi yang dipanggil tenaga geotermal boleh digunakan untuk menghasilkan tenaga elektrik dengan penjanakuasa pemerangkap haba.

## 04 **TENAGA BIOJISIM**

Tenaga biojisim yang diperolehi dari sisa organik seperti tumbuhan, tanaman, binatang reput dan najis haiwan boleh dijadikan bahan api untuk menjana tenaga elektrik.

## 01 **TENAGA Suria**

Tenaga suria dari sinar matahari boleh ditukar menjadi tenaga haba dengan menggunakan pengumpul air suria & relau suria, dan boleh menjana tenaga elektrik dengan menggunakan sel suria.

## 02 **TENAGA Angin**

Tenaga kinetik yang terhasil dari putaran turbin kipas yang ditiup angin boleh ditukar menjadi tenaga elektrik dengan sebuah generator turbin.

## 05 **TENAGA HIDRO**

Tenaga keupayaan graviti dalam air yang memutarkan turbin apabila air mengalir jatuh melalui empangan boleh menghasilkan tenaga elektrik.

## 06 **TENAGA OMBAK**

Tenaga ombak laut boleh digunakan untuk memutarkan turbin ombak untuk menghasilkan tenaga elektrik.