

DASAR AMALAN PERDAGANGAN ADIL ELAKKAN KEGIATAN MONOPOLI



di dalam buletin pengguna bulan ini:

- MEKANISME PENGENAPAN MATA WANG
- MEMAHAMI AMALAN JUALAN LANGSUNG
- SENAMAN SIHATKAN BADAN
- GANGGUAN KHIDMAT PESANAN RINGKAS
- BERBELANJA SECARA SEDERHANA
- MENJAGA KEBERSIHAN SUMBER AIR
- BAWANG MERAWAT PENYAKIT KRONIK
- MEMUPOK AMALAN PEMAKANAN SIHAT
- TIP MEMBELI-BELAH SECARA LESTARI

ISSN 1675-5626



9 771675 562001

SIDANG REDAKSI

PENASIHAT

Y. Bhg. Dato' Mohd Zain bin Mohd Dom
Ketua Setiausaha
Kementerian Perdagangan Dalam Negeri
dan Hal Ehwal Pengguna

KETUA SIDANG PENGARANG

Dr. Mohd Mokhtar bin Tahar

TIMBALAN

KETUA SIDANG PENGARANG

Mohd Yusof bin Abdul Rahman

SIDANG PENGARANG

Masri bin Misran
Azendi bin Mohd Zawawi
Norliana bte Ismail
Muhammad Sha'ani Abdullah
Siti Rahayu bte Zakaria

DICETAK OLEH

شرجهتكن اساس جاي (مليسيا) سنديرين برحد
Percetakan Asas Jaya (M) Sdn Bhd

Buletin Pengguna merupakan penerbitan
ushasama di antara Kementerian Perdagangan
Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna dan
FOMCA. Ia diterbitkan pada setiap bulan.
Sumbangan artikel amat dialu-alukan.
Silalah 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@gmail.com

LAMAN WEB KPDN & HEP

www.kpdnhep.gov.my

LAMAN WEB FOMCA

www.fomca.org.my

E-ADUAN

http://e-aduan.kpdnhep.gov.my

SMS E-ADUAN

32255

HOTLINE 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

YB DATUK HJ MOHD SHAFIE BIN HJ APDAL MENTERI PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN HAL EHWAL PENGGUNA

Alhamdulillah, marilah kita bersama-sama melafazkan syukur ke hadrat Allah S.W.T kerana dengan limpah dan izin-Nya kita dapat melangkah ke tahun baru 2008. Begitu juga, saya juga bersyukur kerana penerbitan Buletin Pengguna telah masuk ke tahun yang ke-7, yang diterbitkan oleh Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna, dengan kerjasama FOMCA

Pada tahun 2007 kita telah menempuhi pelbagai peristiwa dan cabaran. Namun begitu, sokongan padu yang telah diberikan oleh semua pihak, cabaran-cabaran tersebut telah berjaya diharungi. Saya berharap sokongan dan semangat akan terus dijana dan dipertingkatkan pada tahun 2008.

Mengimbas Kembali Tahun 2007

Cabaran Kenaikan Harga Barang

Berikutan daripada pengumuman kenaikan gaji kakitangan dan pesara kakitangan awam pada 21 Mei 2007 dan kenaikan harga minyak yang memberi kesan kepada barang-barang import, Kementerian terpaksa berhadapan dengan masalah kenaikan harga barang-barang keperluan pengguna berikutan segelintir peniaga dan usahawan yang mengambil kesempatan menaikkan harga sesetengah barangan dan perkhidmatan.

Justeru, Kementerian telah mengambil langkah-langkah proaktif dan reaktif sepanjang tahun 2007 bagi memastikan bahawa tidak berlakunya kenaikan harga yang tidak wajar di pasaran. Antaranya, adalah termasuk melancarkan "Ops Gaji" bermula

daripada 21 Mei hingga 31 Disember 2007.

Di samping itu, usaha Kementerian bersama-sama pasaraya besar dalam kempen penurunan harga yang dijalankan juga dapat membantu dalam membendung kenaikan harga barang. Melalui kerjasama dengan pasaraya besar ini, kita telah berjaya menurunkan harga sejumlah lebih kurang 10,000 jenis produk yang dijual di hypermarket.

Walau bagaimanapun, terdapat faktor yang di luar kawalan berhubung dengan kenaikan harga barangan dan perkhidmatan. Antaranya adalah disebabkan oleh perubahan yang berlaku di peringkat global seperti kekurangan bekalan bahan mentah serta kenaikan harga komoditi antarabangsa telah menyebabkan kenaikan harga bahan-bahan import. Oleh yang demikian, keadaan ini telah memberi impak kepada kenaikan harga barangan dan perkhidmatan domestik.

Kawalselia Dan Menguatkuasa Undang-Undang

Pelbagai usaha inovatif penguatkuasaan yang dijalankan sepanjang tahun lepas seperti operasi "Ops Helang dan Ops Tedung" iaitu dengan menempatkan pegawai-pegawai di pusat-pusat beli belah dan pasar-pasar malam yang menjadi "hot spot" cetak rompak di seluruh negara serta "Ops Double Trouble" yang difokuskan di lapangan terbang.

Kejayaan yang terserlah dalam usaha membanteras bahan cetak



DASAR AMALAN PERDAGANGAN ADIL (DAPA) Bagi mengelakkan kegiatan monopoli

Dalam dunia perniagaan yang global, persaingan merupakan sesuatu yang pasti berlaku. Namun begitu, persaingan tersebut perlulah dalam keadaan yang sihat agar ia tidak ada pihak yang terjejas. Bagi mewujudkan suasana perniagaan yang sihat itu, kerajaan melalui KPDNHEP telah menggubal akta baru yang dikenali sebagai Akta Dasar Amalan Perdagangan Adil (DAPA).

DAPA yang telah mendapat kelulusan Kabinet itu akan dibentangkan di Parlimen selepas ini, sebelum perundangan yang perlu dapat dikuatkuasakan.

Apakah itu perdagangan adil?

Secara umumnya amalan perdagangan adil merujuk kepada satu situasi ekonomi/pengguna atau persekitaran yang memihak kepada pengguna daripada pelbagai segi secara sihat seperti persaingan yang adil, penetapan harga patut untuk barangan dan perkhidmatan, urusan niaga dan transaksi beretika, tiada eksploitasi perdagangan, barangan dan perkhidmatan berkualiti dan memberi perhatian kepada pengguna yang akhirnya membawa kepada kepuasan pengguna.

Keperluan kepada DAPA

Dasar ini diwujudkan kerana beberapa sebab. Secara amnya, keadaan ekonomi pada hari ini adalah lebih mencabar berbanding masa lalu, terutama bagi pengguna / pengusaha / ahli perniagaan / pengusaha industri yang perlu membina perlindungan diri daripada amalan-amalan perdagangan tidak adil.

Pengenalan DAPA adalah tepat pada masanya sebagai sebahagian daripada proses yang wajar bagi mendidik orang ramai dalam hal ehwal pengguna, suatu keperluan dalam menghadapi peningkatan dalam globalisasi pasaran.

Yang paling penting sekarang ialah dasar ini disediakan untuk melindungi kepentingan pengguna domestik.

Objektif DAPA

- Menggalakkan dan melindungi persaingan di pasaran
- Mewujudkan pengusaha dinamik dan berdaya saing
- Menyediakan peluang-peluang pasaran yang adil dan kompetitif untuk perniagaan
- Mencegah amalan-amalan anti-persaingan termasuk yang berasal dari luar Malaysia dan menjejaskan pasaran tempatan
- Mencegah amalan perdagangan tidak adil dalam ekonomi
- Menggalakkan penyertaan syarikat-syarikat industri kecil dan sederhana di dalam ekonomi
- Mempromosikan kebajikan pengguna, menggalakkan pertumbuhan sosioekonomi, dan
- Menjana kecekapan dan keadilan

Skop DAPA

Skop DAPA akan meliputi dan terpakai bagi situasi, proses dan isu-isu persaingan yang terdapat di dalam ekonomi. Amalan perniagaan dan bidang-bidang yang memerlukan pencegahan akan disiasat dan diawasi untuk kebaikan pengguna.

Di antara perkara yang memerlukan tanggungjawab pengawasan seperti itu termasuklah perbuatan-perbuatan memonopoli, pewujudan kartel-kartel tegar, pemberian tender menerusi pakatan sulit, amalan-amalan anti-persaingan dan amalan perdagangan tidak adil yang lain

seperti pengiklanan yang memperdaya, promosi, tuntutan dan taktik jualan palsu.

Amalan perdagangan tidak adil

● Monopoli

Situasi monopoli berlaku apabila kuasa ekonomi atau perniagaan terletak di tangan beberapa orang yang menggunakan kuasa itu untuk memanipulasi harga dan bekalan barang-barang. Monopoli yang beroperasi di bawah kawalan rapi DAPA termasuk monopoli yang sah di sisi undang-undang atau monopoli yang diperoleh menerusi keunggulan atau ciptaan dan yang dihubungkan atau dikaitkan dengan hak-hak harta intelek.

DAPA membenarkan kemasukan dan penyertaan secara adil ke arena global yang disokong dengan undang-undang dan peraturan yang mengawal perlakuan yang adil daripada segi kemasukan ke pasaran, urusan niaga dan transaksi. DAPA membenarkan langkah-langkah mempersiapkan syarikat tempatan untuk persaingan di peringkat dunia supaya mereka dapat membina pasaran yang diperlukan untuk berdaya maju daripada segi ekonomi dan perniagaan.

Kelakuan perniagaan yang cenderung untuk memonopoli pasaran akan ditangani dengan sewajarnya mengikut garis panduan DAPA. Ini termasuk meletakkan harga yang bersifat menganiaya, urusan niaga secara eksklusif, meletakkan harga terlalu tinggi, kuasa ditangan beberapa orang pemegang monopoli, mengawal bekalan barangan di kalangan masyarakat dan menahan barang.

● Kartel

Sesuatu kartel yang haram mempunyai ciri-ciri khas seperti sangat sedikitnya pengeluar bagi barangan atau produk tertentu. Sifat eksklusif ini memberi kuasa kepada mereka untuk berpakat secara sulit dan menentukan harga, mengagih-agihkan pasaran, menghadkan pengeluaran dan melakukan penipuan dalam bidaan untuk memaksimumkan keuntungan.

Kartel haram didapati boleh menjejaskan pihak pengantara terutama dalam industri berat dan sektor eksport, yang membawa kepada kenaikan dan bebanan kos bagi sektor tertentu dalam industri. Ia juga menjejaskan prestasi dan tahap kecekapan sektor-sektor ini.

● Amalan anti persaingan

Amalan ini meliputi perjanjian-perjanjian anti persaingan yang berusaha untuk mengawal dan menghapuskan persaingan seperti desakan ke atas penyelenggaraan harga runcit, pemberian tender secara pakatan sulit, menahan pengeluaran atau jualan dan apa juga perbuatan atau kelakuan yang memudaratkan proses persaingan.

Pendekatan terhadap perjanjian anti-persaingan ini menggalakkan amalan yang lebih baik dan pematuhan secara sukarela terhadap undang-undang melalui program-program sokongan. Kebanyakan perjanjian anti-persaingan diteliti berdasarkan kes demi kes sebelum keputusan diambil.

● Amalan perdagangan tidak adil

Amalan perdagangan yang diistilahkan sebagai "tidak adil" kerana ia memudaratkan persaingan terbuka antara pesaing-pesaing dan kepentingan pengguna. Amalan tidak beretika merujuk kepada urusan niaga yang merugikan seperti yang dialami oleh operator kecil dan besar, iklan yang memperdayakan orang ramai, promosi yang menabur janji tetapi tidak menunaikannya serta taktik-taktik perniagaan lain.

Perlaksanaan DAPA

Satu rangka kerja bagi sistem penguatkuasaan akan digubal bagi melicinkan pelaksanaan DAPA. Sebuah unit telah ditubuhkan di Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna, yang kelak akan dijadikan sebagai Pejabat Amalan Perdagangan Adil (FTPO) dan diikuti dengan penubuhan Suruhanjaya Amalan Perdagangan Adil (FTPC)

Suruhanjaya Amalan Perdagangan Adil (FTPC)

FTPC dianggotai oleh ahli-ahli yang mewakili pelbagai kementerian, pengawal selia sektor, sektor perniagaan dan pengguna, persatuan-persatuan pengguna dan kesatuan-kesatuan sekerja.

FTPC akan beroperasi secara autonomi di peringkat Persekutuan untuk memudahkan pengawasan terhadap firma-firma dan industri. Ia merupakan sebuah badan berkanun yang mempunyai kuasa untuk menyiasat serta menguatkuasakan undang-undang dan akan melapor kepada Menteri Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna.

Peranan FTPC

Ia akan bertanggungjawab untuk menggalakkan persaingan dan menghapuskan aktiviti-aktiviti anti-persaingan di dalam ekonomi. Ia akan diketuai oleh seorang pengerusi dan dibantu oleh pesuruhjaya-pesuruhjaya dari pelbagai latar belakang profesional.

FTPC akan mentadbir, memperakukan, menguatkuasakan dan bekerja rapat dengan Tribunal Rayuan Amalan Perdagangan Adil semasa menyemak keputusan dan Prosedur Rayuan ke Mahkamah Tinggi.

Struktur organisasi ini memberikan FTPC kuasa, kedudukan perundangan dan pendirian korporat yang rasmi yang diperluangkannya untuk berjaya.

FTPC menangani isu-isu berkaitan situasi monopoli dan bukannya kedudukan syarikat yang dominan dalam pasaran. Dominasi daripada segi penguasaan pasaran tidak melanggar prinsip-prinsip persaingan. Namun sekiranya kedudukan dominan itu disalahgunakan atau apabila ia mengurangkan persaingan yang adil, maka FTPC boleh bertindak terhadap syarikat tersebut.

Selain itu, FTPC akan menangani isu-isu etika dan moral dalam amalan perniagaan dan cuba melindungi kepentingan pengguna.

Sumber: Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna

MEKANISME PENGGENAPAN MATA WANG

Pada masa ini para pengguna di Malaysia tidak lagi memandang wang siling satu sen sebagai sesuatu yang bernilai. Tidak ada lagi barangan yang boleh dibeli dengan harga satu sen. Jika adapun penggunaan satu sen kerana wujudnya gimik pekedai atau selepas potongan diskaun atau cukai perkhidmatan. Barulah wujudnya penggunaan satu sen.

Oleh sebab satu sen tidak dianggap sebagai matawang yang bernilai, ia sering diabaikan atau dibuang begitu sahaja. Ini menyebabkan pengeluaran dan peredarannya di pasaran tidak seimbang.

Menyedari hal ini, Kementerian Kewangan Malaysia, melalui Bank Negara mengamalkan langkah bagi mengurangkan penggunaan wang siling satu sen dalam urusan niaga di pasaran. Untuk tujuan tersebut, satu skim telah diperkenalkan yang dikenali sebagai kaedah penggenapan mata wang.

Mengenai Mekanisme Penggenapan

Kerajaan Malaysia mengumumkan pengenalan Mekanisme Penggenapan kepada 5 sen terdekat untuk semua pembayaran yang dibuat di kaunter pembayaran berkuat kuasa sepenuhnya pada 1 April 2008.

Mekanisme Penggenapan ini diterima pakai untuk jumlah keseluruhan bil dan bukan bagi setiap unit barangan. Dalam pelaksanaan Mekanisme Penggenapan ini, jumlah

keseluruhan bil, yang berakhir dengan 1, 2, 6 dan 7 sen akan diturunkan kepada 5 sen yang terdekat, manakala 3, 4, 8 dan 9 sen akan dinaikkan kepada 5 sen yang terdekat.

Pelaksanaan Mekanisme Penggenapan ini memberikan faedah kepada peniaga dan pelanggan. Para peniaga akan dapat mengurangkan kos pengendalian manakala bagi para pelanggan, pembayaran akan dapat dibuat dengan lebih cepat dan lebih mudah.

Ringkasan Pelaksanaan Mekanisme Penggenapan

- Jumlah keseluruhan bil (termasuk barangan dan perkhidmatan yang dikenakan cukai) yang berakhir dengan 1, 2, 6 dan 7 sen akan diturunkan kepada 5 sen terdekat dan 3, 4, 8 dan 9 sen dinaikkan kepada 5 sen terdekat.
- Mekanisme Penggenapan ini diterima pakai untuk semua pembayaran yang dibuat di kaunter tanpa mengira jenis pembayaran sama ada tunai atau bukan tunai. Mekanisme ini tidak diterima pakai bagi pembayaran secara dalam talian.
- Jadual Mekanisme Penggenapan hendaklah dipamerkan di kaunter pembayaran bagi memastikan pengguna dimaklumkan cara penggenapan dilakukan.
- Resit perlu menunjukkan jumlah keseluruhan bil sebelum dan selepas penggenapan dilakukan.
- Duit syiling 1 sen masih sah diperlakukan.

Jadual di bawah menggambarkan bagaimana Mekanisme Penggenapan dilaksanakan:

Bil berakhir dengan sen	Penggenapan kepada 5 sen terdekat	Jumlah Keseluruhan Bil	
		Jumlah keseluruhan bil sebelum penggenapan (RM)	Jumlah keseluruhan bil selepas penggenapan (RM)
1,2	Turun	82. <u>01</u> 82. <u>02</u>	82.00
3,4	Naik	82. <u>03</u> 82. <u>04</u>	82.05
6,7	Turun	82. <u>06</u> 82. <u>07</u>	82.05
8,9	Naik	82. <u>08</u> 82. <u>09</u>	82.10

Maklumat lanjut tentang Mekanisme Penggenapan, hubungi: 1-800-886-800 (KPDNHEP) / 1-300-88-5465 (Bank Negara Malaysia)



MEMAHAMI AMALAN JUALAN LANGSUNG

Aktiviti ini adalah untuk memupuk kesedaran kepada pelajar terhadap amalan jualan langsung yang semakin berleluasa di kalangan masyarakat pada masa kini. Aktiviti ini juga dapat mendedahkan kepada pelajar "gimmick" dan taktik penjual memperdayakan pengguna untuk terlibat dalam aktiviti jualan langsung.

Aktiviti :

Lakon ringkas

Huraian aktiviti

- a) Lima orang pelajar diberikan peranan masing-masing seperti berikut:-
 - 2 orang sebagai penjual
 - 2 orang sebagai pengguna/pembeli
 - 1 orang sebagai ahli persatuan pengguna
- b) Guru meminta pelajar melakonkan peranan di mana seorang agen jualan langsung sedang mempromosikan barangan dengan cara agresif.
- c) Penjual perlu menggunakan beberapa cara pemujukan yang keterlaluan sehingga pengguna sukar melepaskan diri dari agen penjual tersebut.
- d) Penjual boleh menggunakan atau mengenalpasti beberapa taktik jualan langsung seperti menggunakan kad gores dan menang, cabutan bertuah, perjumpaan secara kumpulan, melakukan demonstrasi, panggilan telefon, jualan rumah ke rumah, menggunakan katalog dan risalah.
- e) Aksi pengguna seperti terpedaya dengan penjual atau bertindak sebagai seorang pengguna yang bijak.
- f) Ahli persatuan pengguna berperanan untuk menerangkan tindakan yang perlu dilakukan oleh pengguna apabila berhadapan dengan keadaan tersebut.
- g) Guru membuat kesimpulan dan perbincangan bersama-sama pelajar mengemukakan beberapa soalan:-
 - Apakah mesej yang terkandung di dalam lakonan peranan tersebut?
 - Taktik dan cara pemujukan yang digunakan oleh agen jualan langsung?
 - Bagaimana anda dapat melindungi diri daripada terus dipujuk untuk membeli barangan tersebut?
- h) Guru membuat rujukan dan mendapatkan maklumat jualan langsung seperti:-
 - Buku Panduan Pengguna
 - Akta Jualan Langsung
 - Laman web KPDNHEP, FOMCA dan NCCC (keskes yang dikendalikan oleh agensi)

Pengajaran aktiviti

- a) Memperolehi maklumat terkini mengenai aktiviti jualan langsung.
- b) Lebih peka dan prihatin terhadap hak dan tanggungjawab pengguna.
- c) Menenalpasti amalan-amalan jualan langsung yang mengelirukan pengguna dan yang tidak beretika.

Majlis Harga Negara

STABILKAN HARGA DAN BEKALAN MENCUKUPI

Dalam usaha kerajaan untuk memastikan harga barang keperluan stabil dan bekalannya mencukupi, Kerajaan telah menubuhkan Majlis Harga Negara.

Penubuhan Majlis Harga Negara bertujuan untuk memantau paras harga dan merangka dasar yang bersesuaian bagi menjamin kestabilan harga barangan pengguna dan kecekapan sistem bekalan dan pengedaran.

Majlis Harga Negara merupakan jawatankuasa tertinggi dengan segala keputusannya perlu dilaksanakan oleh semua agensi kerajaan dan diterima pakai oleh sektor swasta berasaskan peruntukan undang-undang.

Keanggotaan Majlis Harga Negara

Majlis Harga Negara dipengerusikan oleh Y.A.B. Perdana Menteri, Dato' Seri Haji Abdullah Ahmad Badawi, manakala Timbalan Perdana Menteri sebagai Timbalan Pengerusi.

Majlis ini turut dianggotai oleh Menteri Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna, Menteri Perdagangan Antarabangsa dan Industri (Miti), Menteri Pertanian dan Industri Asas Tani, Menteri Perusahaan Perladangan dan Komoditi, Menteri Tenaga Air dan Komunikasi, Menteri Pengangkutan, Menteri Kewangan Kedua dan Menteri di Jabatan Perdana Menteri.

Objektif Majlis Harga Negara

- Untuk meminimumkan kesan kenaikan harga barang terhadap kos sara hidup dan penurunan kuasa beli rakyat

Fungsi Majlis Harga Negara

- Memantau kedudukan harga barang utama dan keperluan asas
- Memantau sistem pengeluaran dan pengedaran barang asas
- Memantau kegiatan sorok, penyeludupan dan penipuan bekalan
- Mengkaji kesan tindakan kerajaan bagi mengatasi inflasi
- Meneliti isu subsidi
- Meneliti sistem perbezaan harga seberang sempadan

- Memperaku tindakan bagi memperbaiki dasar dan mekanisme penetapan harga
- Memperaku pindaan terhadap undang-undang sedia ada
- Menggubal undang-undang baru
- Melaksanakan program bersesuaian

Inisiatif di bawah Majlis Harga Negara

Bagi mencapai matlamat penubuhan Majlis Harga Negara ini, tiga inisiatif telah digariskan, iaitu:

Stok Penimbal Kebangsaan

- Beroperasi sepanjang tahun, terutama semasa musim perayaan
- Menyimpan barangan komoditi tertentu yang kemudiannya akan diagihkan ke pasaran sekiranya wujud kekurangan bekalan.

Pusat Panggilan Kebangsaan

- Beroperasi selama 24 jam sehari.
- Menerima semua aduan berkaitan kepenggunaan.
- Masalah disalurkan kepada Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna atau kementerian berkaitan untuk tindakan susulan.

Kumpulan Pakar Perunding

- Diketuai Datuk Dr. Kamal Salleh, Penasihat Jawatankuasa Bertindak Pelaksanaan Negara (NITF)
- Dianggotai oleh wakil-wakil daripada Kongres Kesatuan Sekerja Malaysia (MTUC), Gabungan Persatuan Pengguna Malaysia (FOMCA), Kongres Kesatuan Pekerja-pekerja Dalam Perkhidmatan Awam (CUEPACS) dan dewan perniagaan Malaysia dan pakar rujuk profesional
- Berperanan untuk memberi input penting kepada Majlis Harga Negara mengenai masalah berkaitan pengguna.

Gangguan khidmat pesanan ringkas

Seorang pengguna telah membuat aduan kepada NCCC tentang gangguan khidmat pesanan ringkas (SMS) daripada syarikat telekomunikasi yang beliau langgani.

Menurut pengadu, beliau sering menerima sms daripada syarikat tersebut secara berulang kali, meminta beliau menjelaskan bayaran bil. SMS tersebut turut mengandungi ugutan bahawa perkhidmatan telekomunikasinya akan dihentikan jika gagal membuat bayaran.

Pengadu mendakwa beliau tidak pernah gagal untuk membuat bayaran dalam tempoh yang telah ditetapkan. Oleh itu, beliau merasakan SMS tersebut merupakan gangguan yang tidak munasabah. Walaupun beliau telah berulang kali membuat aduan kepada syarikat telekomunikasi berkenaan, tetapi tidak ada tindakan yang diambil. Oleh kerana kecewa dengan sikap syarikat telekomunikasi itu, beliau telah meminta bantuan NCCC.

TINDAKAN NCCC

NCCC telah menulis surat kepada syarikat terbabit dan mengemukakan aduan pengadu tersebut. NCCC memberi



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

ADIL • PROFESIONAL • BERKESAN

tempoh tujuh hari kepada syarikat terbabit untuk memberikan penjelasan tentang kejadian yang berlaku. Sekiranya gagal berbuat demikian, perkara tersebut akan dirujuk kepada Tribunal Tuntutan Pengguna atau Bahagian Penguatkuasa Kementerian Perdagangan Dalam Negeri.

NASIHAT NCCC

Sekiranya Pengguna mendapati bahawa perkhidmatan yang diberikan kepada pengguna adalah kurang memuaskan, pengguna berhak menggunakan kuasa dan hak pengguna dengan mengemukakan aduan kepada pihak yang berkenaan. Oleh itu, pengguna perlu membuat aduan kepada pihak yang berkenaan. Sekiranya pengguna berdiam diri tanpa mengambil tindakan yang sepatutnya, pihak yang terbabit turut akan berdiam diri tanpa menyedari mutu perkhidmatan mereka adalah di tahap yang tidak memuaskan. Aduan yang dikemukakan diharap dapat memberi faedah kepada semua pengguna yang terlibat.

PANDUAN PENGGUNA

BERBELANJA SECARA SEDERHANA

Seringkali apabila pergi membeli belah, kita sering membuat sesuatu keputusan pembelian berdasarkan naluri, tanpa terlebih dahulu memikirkan sama ada barangan yang dibeli itu benar-benar diperlukan atau hanya akan disimpan begitu sahaja.

Sekiranya perubahan kos hidup menimbulkan bebanan kewangan kepada diri anda, maka anda perlu memikirkan sama ada cara berbelanja anda adalah wajar ataupun perlu diubah. Oleh itu, cubalah amalkan cara berbelanja secara sederhana.

- Berbelanja hanya satu hari tertentu dalam seminggu. Ini termasuk belanja bahan makanan dan barangan

keperluan lain.

- Sebelum membeli, pertimbangkan dengan saksama. Biasanya dengan bertanya kepada diri sendiri, "Benarkah saya memerlukan barangan ini?" "Berapa lama ia akan diperlukan?" "Adakah barangan ini hanya akan menyesakkan lagi almari."
- Tangguhkan pembelian yang bernilai besar dan bernilai kecil selama dua minggu atau sebulan.
- Sebagai alternatif, cuba rasakan dahulu kehidupan tanpa barang-barang tersebut. Cipta peraturan untuk mencari jalan yang boleh membuatkan anda lebih yakin untuk tidak menambah barang yang tidak diperlukan di rumah

ALAM SEKITAR

MENJAGA KEBERSIHAN SUMBER AIR



Fakta Tentang Air

- Air adalah pelarut universal
- 65% - 70% badan manusia adalah air
- 75% daripada otak manusia adalah air
- 97% air di dunia adalah air laut (air masin)
- 3% adalah air tawar dan daripada jumlah ini hanya 0.3% adalah air permukaan yang boleh digunakan untuk kegunaan manusia
- Manusia hanya boleh hidup tanpa air untuk 5 - 7 hari
- Pengguna Malaysia hanya menggunakan 15 hingga 18 billion m³ (meter padu) air untuk kegunaan tahunan tetapi air hujan yang di terima di Malaysia yang tidak digunakan adalah 990 billion m³

Dalam keadaan ini bagaimana kita menjaga sumber air kita?

- Jangan membuang sampah ke sungai, tasik dan sumber air semulajadi yang lain. Pembuangan sampah ke parit dan longkan akan sampai ke sungai atau tasik juga.
- Gunakan bahan pencuci yang mesra alam. Ini mengelakkan kesan pencemaran kepada air.

- Elakkan penggunaan baja kimia dan racun perosak. Kemasukan bahan-bahan ini ke dalam sungai menyebabkan pencemaran serta boleh menyebabkan keracunan.
- Pembuangan bahan berminyak ke dalam longkan patut di elakkan, bahan-bahan ini akan sampai ke sungai juga. Minyak tidak terbiodegrasi dengan senang.
- Pencemaran air boleh membunuh hidupan akuatik dan juga tumbuhan sekeliling.
- Laporkan kepada pihak berkuasa tempatan jika aktiviti pembuangan haram atau pencemaran dijalankan oleh sesetengah pihak yang tidak bertanggungjawab.
- Pastikan air kumbahan dirawat sebelum dilepaskan ke dalam sungai. Bahan-bahan dalam kumbahan boleh menyebabkan air sungai sukar untuk di rawat untuk di minum.
- Jalankan aktiviti dengan penduduk tempatan untuk menjaga kebersihan longkan, sungai, tasik atau sumber air yang lain.

Walaupun penjagaan sumber air adalah penting, sebagai pengguna kita juga patut menjimatkan penggunaan air yang di rawat. Pemijatan air dapat mengelakkan penggunaan kos yang tinggi untuk perawatan air.

KHASIAT TANAMAN

BAWANG MERAWAT PENYAKIT KRONIK

BAWANG merah merupakan sebahagian daripada ramuan yang digunakan dalam masakan. Namun, selain daripada untuk kegunaan dalam masakan, ia juga didapati mengandungi pelbagai khasiat dan kebaikan dalam merawat penyakit yang serius.

Kajian yang dilakukan oleh pakar perubatan mendapati, bawang merah mampu mengurangkan risiko penyakit antaranya kanser. Selain itu, bawang merah juga bertindak sebagai penawar untuk melegakan sakit perut, menggalakkan rembesan kahak dan menambah aliran air kencing.

Menurut buku "The Top 100 Zone Foods" yang ditulis oleh Dr. Barry Sears, terdapat kajian menunjukkan individu yang makan bawang setiap hari, dapat mengurangkan kadar kolesterol.

Beberapa penyelidikan mengenai khasiat bawang merah mendapati, bawang merah mengandungi dua bahagian yang terdiri daripada sulfur seperti *allyl propyl disulphida* (APDS) dan *flavonoid* seperti *quercetin*.

Flavonoid dipercayai mengurangkan risiko kanser, penyakit jantung dan kencing manis kerana ia mempunyai unsur-unsur antikanser, antibakteria, antiviral, antialahan dan antibengkak.

Pengkaji dari India mendapati, lebih banyak kita makan bawang merah semakin rendah gula dalam darah. Mereka

juga berpendapat, tiada perbezaan bawang merah mentah dan bawang merah yang direbus.

Kajian terbaru menunjukkan, bawang merah mengandungi enam kali ganda kandungan fenolik berbanding bawang biasa. Kandungan tersebut membantu mengeluarkan toksin dalam badan.

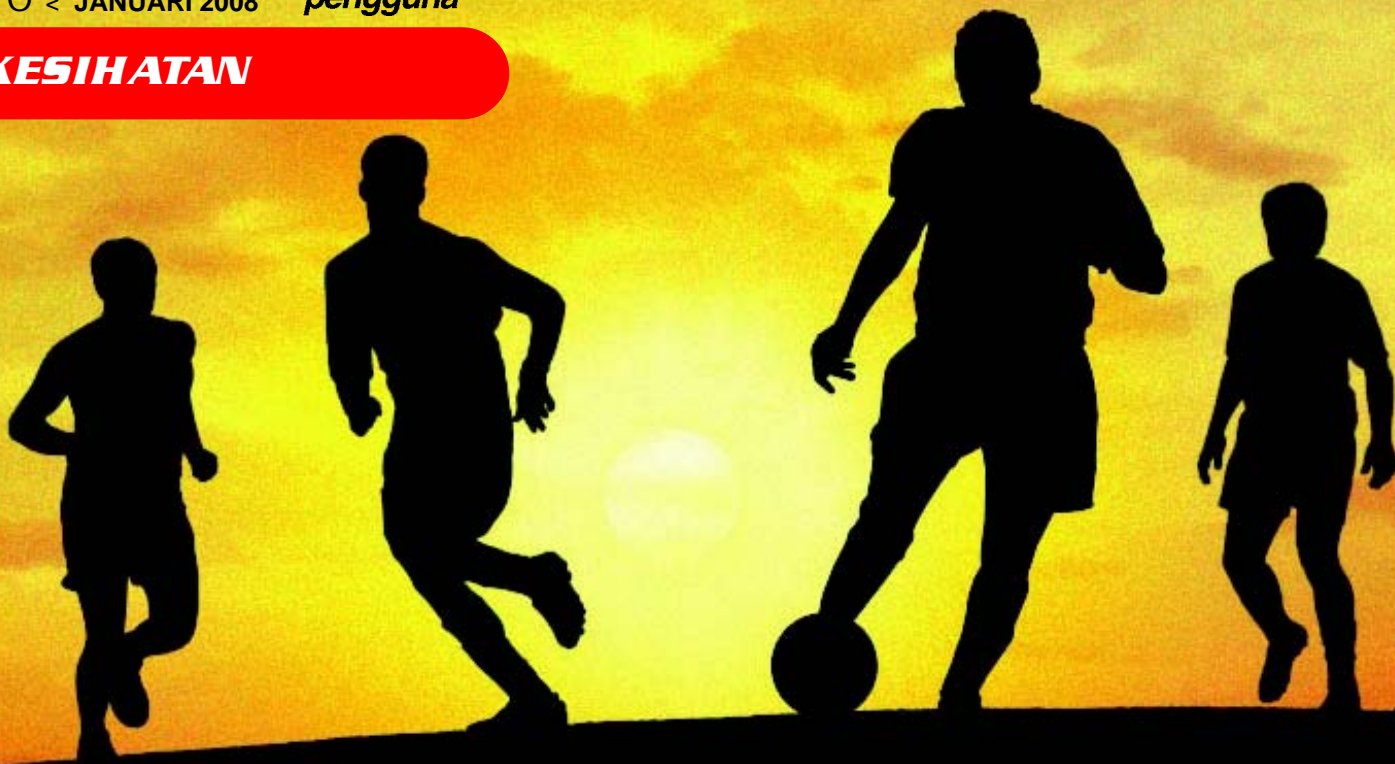
Bukan itu sahaja, bawang merah yang berasa manis ini, mempunyai *saponins* iaitu sejenis kimia yang dapat menghindarkan dan membunuh sel kanser.

Ia akan mencairkan darah beku dan menunjukkan tahap tinggi antiplatelet yang baik untuk pesakit yang menghidap penyakit aterosklerotik, penyakit jantung, dan strok. Ia juga membantu fungsi otak dan mengurangkan risiko penyakit Alzheimer.

Bagi mereka yang menghidap kencing manis, bawang merah juga dapat mengurangkan tahap gula melalui mengehadkan keberkesanan insulin dan meninggikan metabolisme glukos.

Dengan menikmati bawang merah setiap hari ia boleh membantu pertumbuhan tisu tulang dan mengurangkan risiko osteoporosis sebanyak 20 peratus. Kandungan prostaglandin A-1nya, iaitu sejenis agen yang kuat mengurangkan tekanan.

Kandungan sulfurnya juga boleh membantu kulit kelihatan muda.



SENAMAN SIHATKAN BADAN

SENAMAN ataupun latihan jasmani merupakan satu aktiviti yang memberikan berbagai kebaikan. Senaman boleh memberikan berbagai manfaat kepada seseorang jika ia diamalkan selalu. Dengan amalan ini ia memberikan seseorang peluang untuk berfikir dengan lebih pantas, besar kemungkinan boleh hidup lebih lama serta kelihatan cergas dan segar.

Senaman dalam apa bentuk sekalipun sama ada berlari, berjalan, menari maupun berenang akan memberi peluang agar otot-otot anda bergerak dengan cergas dan menjadikan seseorang itu kelihatan langsing. Latihan jasmani diperlukan bukan sahaja kerana ia memberikan kesan yang baik dari segi fizikal, tetapi kerana melalui senaman pergerakan seluruh tubuh mendorong seseorang mendapatkan tenaga tambahan iaitu dari segi psikologi dan emosi.

Senaman boleh membantu mengurangkan risiko penyakit jantung;

- Ia memperkuat dan meningkatkan keupayaan otot-otot jantung serta mengurangkan bebanan pada jantung anda.
- Ia mengurangkan ketegangan yang disebabkan oleh tekanan emosi.
- Ia membantu mengawal berat badan dengan membakar kalori yang ada.
- Ia menambah penerokaan pembuluh-pembuluh darah dan seterusnya meningkatkan kemasukan oksigen ke dalam otot-otot jantung.
- Ia meningkatkan paras kolesterol pelindung yang dikenali sebagai 'high density lipo' proteins (HDL).
- Ia membantu anda tidur dengan nyenyak.

Bagaimana Hendak Bersenam

- Jadikan senaman sebagai amalan hidup anda.
- Senaman perlu dibuat mengikut kehendak dan kesenangan anda.
- Bila melakukan senaman, jarakkan sekurang-kurangnya tiga kali seminggu, untuk sekurang-kurangnya 20 minit setiap kali.
- Panaskan badan dengan melakukan regangan sekurang-kurangnya 5 minit sebelum sesi senaman dan sejukkan badan melalui regangan selepas aktiviti senaman.
- Kemantapan senaman seharusnya boleh menggerakkan denyutan nadi anda lebih kurang 120-150 denyutan seminit.
- Mulakan program senaman anda perlahan-lahan dan kemudian tingkatannya dari masa ke masa.

Jenis-jenis Senaman

Senamrobik

- Ia menguatkan ketahanan fizikal dan jantung.
- Mengekalkan aktiviti kumpulan otot-otot besar boleh menambah keperluan oksigen di dalam badan.
- Ini melatih jantung, paru-paru dan otot-otot untuk menjadi lebih cergas.

Kalestenik

- Ia memperbaiki kelembutan atau kelenturan sendi dan otot.

dari muka 2 ...

rompak adalah apabila kerja-kerja penguatkuasaan dibantu oleh dua ekor anjing pengesan Lucky dan Flo yang dibawa dari Ireland oleh *Motion Picture Association of America*. Dalam tempoh 5 bulan 7 hari, khidmat Lucky dan Flo bersama-sama pegawai-pegawai penguatkuasa telah menjalankan operasi di kargo KLIA, Bayan Lepas International Airport dan kompleks-komplek membeli belah yang melibatkan nilai rampasan sebanyak RM3 juta.

Untuk meneruskan kejayaan ini, maka satu Unit Pengesan K-9 (*Canine*) diwujudkan untuk membanteras cetak rompak. Seramai tujuh orang pegawai penguatkuasa daripada Unit K-9 telah menghadiri kursus asas *Canine Man*. Untuk tujuan ini, dua ekor anjing iaitu Paddy dan Manny akan tiba pada penghujung bulan Februari 2008 bagi menggantikan Flo dan Lucky.

Perlindungan Hak Pengguna

Di samping penguatkuasaan undang-undang, usaha untuk meningkatkan kesedaran pengguna adalah penting. Pada tahun 2007, kita telah secara lebih intensif menjalankan kempen kepenggunaan seperti program pengguna bijak, pendidikan pengguna di peringkat remaja dan program rakan pengguna.

Sehingga Disember 2007, lebih daripada 30,000 orang telah mendaftar sebagai rakan pengguna untuk bersama-sama secara sukarela melakukan pemantauan harga barangan dan perkhidmatan bagi mencegah penipuan harga. Di samping itu, melalui inisiatif Kementerian melalui Majlis Hal Ehwal Pengguna Negeri (MHEPN) dan Majlis Hal Ehwal Pengguna Daerah (MHEPD) untuk memperkenalkan program Pembantu Hal Ehwal Pengguna Bahagian Parlimen (PHEPBP). Seramai 478 orang daripada seluruh negara telah dilantik sebagai Pembantu Hal Ehwal Pengguna Bahagian Parlimen (PHEPBP) bermula pada 1 Mei 2007.

Pembangunan Dan Perlindungan Harta Intelek

Perbadanan Harta Intelek Malaysia (MyIPO) telah memainkan peranan utama di dalam menggalakan penghasilan dan memberi perlindungan kepada harta intelek negara melalui pelbagai pendekatan. Berikutan itu, Dasar Harta Intelek Negara telah dilancarkan pada 27 April 2007. Dasar ini diwujudkan untuk mengiktiraf harta intelek sebagai enjin pertumbuhan baru yang bertujuan meningkatkan kemakmuran ekonomi dan sosial.

Penubuhan Mahkamah Harta Intelek Malaysia yang telah dilancarkan pada 17 Julai 2007. Langkah ini telah membawa Malaysia ke tahap antarabangsa kerana kita merupakan antara negara pertama di Asia Tenggara yang mewujudkan Mahkamah khusus untuk harta intelek.

Sejumlah 15 buah Mahkamah Sesyen Harta Intelek dan 6 buah Mahkamah Tinggi sedang diwujudkan. Kerajaan yakin hasratnya untuk merealisasikan usaha memberikan perlindungan hak-hak harta intelek negara yang berkesan selaras dengan obligasi perjanjian

antarabangsa dalam bidang harta intelek yang telah ditandatangani akan tercapai dengan penubuhan Mahkamah Khas ini.

Cabaran-Cabaran Tahun 2008

Tahun 2008 dan seterusnya tahun-tahun yang akan datang merupakan tahun-tahun yang penuh dengan cabaran seperti kenaikan harga minyak dunia yang akan memberi impak kepada masyarakat, termeterainya beberapa Perjanjian Antarabangsa Serantau dan Sehalu, perubahan dalam cara membuat perniagaan (*borderless trade*), pengguna yang lebih *demanding* dan pembukaan Kawasan-Kawasan Koridor Pembangunan di Malaysia.

Dasar Amalan Perdagangan Adil (DAPA)

Pada tahun 2005, kerajaan telah meluluskan Dasar Amalan Perdagangan Adil pada tahun 2005. Pada tahun 2006 dan 2007 kerja-kerja penyediaan draf Undang-Undang Amalan Perdagangan Adil telah dijalankan. Kementerian bercadang untuk membentangkan Rang Undang-Undang tersebut di Parlimen pada bulan November 2008 bagi merealisasikan polisi tersebut.

Kualiti Piawaian Produk

Kementerian juga akan menguatkuasakan Piawaian Keselamatan Produk Pengguna seperti terkandung dalam Seksyen 19, Akta Perlindungan Pengguna 1999. Cabaran kepada KPDNHEP adalah untuk membangun dan menguatkuasakan piawaian keselamatan ke atas semua barangan pengguna yang dikeluarkan oleh pengeluar domestik dan yang diimport.

Kepenggunaan

Kesedaran mengenai hak-hak pengguna di kalangan masyarakat masih di tahap yang rendah. Oleh demikian, program-program kesedaran dan pendidikan kepenggunaan KPDNHEP perlu dirombak supaya pendekatan yang baru digunakan untuk ceramah-ceramah kepenggunaan. Begitu juga hubungan di antara Badan Bukan Kerajaan (NGOs) dan KPDNHEP perlu saling melengkapi dan hubungan yang terjalin perlu diperkukuhkan lagi.

Penutup

Pelbagai usaha yang telah dilaksanakan pada tahun 2007 begitu juga penyusunan strategi-strategi baru pada tahun 2008. Apa yang telah dinyatakan adalah merupakan asas kepada usaha untuk menjadikan Kementerian lebih dinamik dan pro-aktif selari dengan inisiatif kerajaan untuk mewujudkan suatu sistem perkhidmatan awam yang cekap, efisien dan dinamik.

YB DATUK HJ MOHD SHAFIE BIN HJ APDAL

MENTERI PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN HAL EHWAL PENGGUNA

Tip Membeli-belah secara lestari

- *Beli barangan tempatan* - ini adalah kerana penggunaan bahan api fosil dan pencemaran yang kurang kepada alam sekitar.
 - *Elakkan membeli buah-buahan di proses (dalam tin)* - kerana barangan ini biasanya dibungkus secara berlebihan dan mengandungi bahan perisa tambahan seperti garam, gula, pewarna dan perasa tiruan.
 - *Beli produk yang segar dan ditanam secara organik* - Tanaman organik kurang memberikan kesan kepada alam sekitar.
 - *Susu dan telur* – beli susu yang dibungkus dengan pembungkusan yang boleh dikitar semula (karton atau botol kaca) dan telur yang dibungkus menggunakan pembungkusan yang di kitar semula.
 - *Bijirin* - beli kotak yang dibungkus dengan bahan yang boleh di kitar semula dan bahan yang dikitar semula. Elakkan daripada membeli barangan mini (lebih banyak sisa), beli pembungkusan yang besar dan simpan dalam bekas dengan betul.
 - *Minuman (air dalam botol, kotak jus, dan minuman lain)* - ada di antara minuman ini boleh dibuat di rumah; ia lebih murah dan memberikan impak yang sangat kecil kepada alam sekitar berbanding industri pemprosesan minuman ini.
 - *Pasta, bijian, serbuk kari* - belilah produk yang diperolehi daripada pertanian lestari menggunakan Amalan Pertanian Baik. Pilihan pengguna dalam barangan ini dapat mewujudkan perubahan yang ketara kerana ianya adalah barangan yang digunakan oleh kebanyakan rakyat Malaysia.
 - *Daging* – pengurangan penggunaan daging akan mengurangkan sisa penternakan kerana permintaan yang rendah.
 - *Barangan berasaskan kertas* - belilah produk yang dibungkus dengan kertas dan juga kertas yang di kitar semula. Jangan lupa untuk menggunakan kedua-dua belah kertas sebelum di kitar semula.
 - *Stirofom* - elakkan penggunaan stirofom – sekali gus. Benzene (bahan karsinogen – boleh menyebabkan kanser) merupakan bahan tambahan, ianya tidak boleh dibiodegrasi dan boleh berada dalam tapak pelupusan untuk jangka masa yang panjang.
 - *Bahan pencuci* - kebanyakan bahan pencuci adalah sangat toksik dan mengandungi bahan kimia yang berbahaya. Beli satu jenis bahan pencuci yang mempunyai pelbagai fungsi. Jika terdapat bahan pencuci mesra alam atau refill, belilah barangan ini.
 - *Bawa beg sendiri* - ini akan mengurangkan penggunaan beg plastik semasa membeli-belah.
- (Diadaptasi daripada Mother Nature's Shopping List – Michael D Shook)*

◀ Dari muka 10

- Ia melonggarkan otot-otot dan menyediakan badan untuk aktiviti senamrobik.
 - Ia membantu mengelakkan dari pening dan sakit-sakit otot selepas senamrobik. Contohnya: regangan dan tai-chi.
- Senaman janganlah disalahtafsirkan sebagai sukan untuk pertandingan. Oleh itu, ianya hendaklah dilakukan mengikut keupayaan seseorang individu supaya ianya menjadi cergas. Dan, pilihlah jenis senaman yang dapat memberi keseronokan pada anda dan boleh dijadikan sebagai sebahagian dari kehidupan seharian anda.

Syarat bersenam

- Lakukan senaman dengan betul bagi mengelakkan kecederaan.
- Jangan bersenam ketika sakit atau cedera.
- Pastikan anda memanaskan badan sebelum bersenam dan menyejukkannya selepas bersenam.
- Pakailah pakaian yang selesa dan tidak terlampau ketat.
- Gunakan kasut yang sesuai dengan lapisan tapak yang cukup apabila berjalan, berjogging atau berlari.