



KEPERLUAN
ASAS



KESELAMATAN



MAKLUMAT



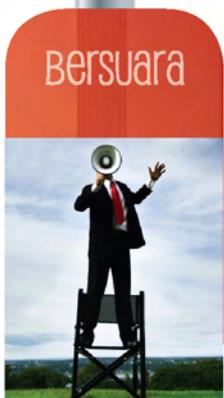
PILIHAN

VOTE

MANIFESTO TUNTUTAN PENGGUNA

bagi

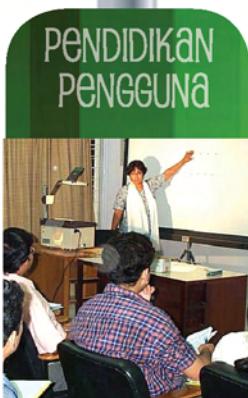
Pilihan Raya Umum Ke-13



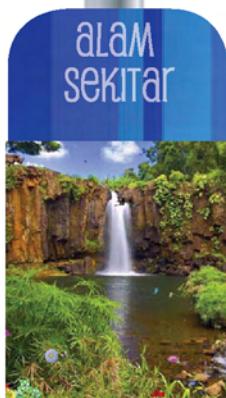
BERSUARA



GANTI
RUGI



PENDIDIKAN
PENGGUNA



ALAM
SEKITAR

MANIFESTO TUNTUTAN PENGGUNA BAGI PILIHAN RAYA UMUM KE-13



**Gabungan Persatuan-Persatuan Pengguna Malaysia
(FOMCA)**

Kepada:

1. Parti-Parti Politik Malaysia
2. Calon-calon Pilihan Raya Umum ke-13
Kawasan Parlimen dan Negeri
3. Bakal Kerajaan Persekutuan dan Negeri
4. Pegawai Penerangan Daerah
5. Pertubuhan-Pertubuhan Bukan Kerajaan
6. Pihak Media
7. Rakyat Malaysia

MANIFESTO TUNTUTAN PENGGUNA BAGI PILIHAN RAYA UMUM KE-13

Pengguna adalah pengundi dan pengundi juga adalah pengguna.

Dalam satu kaji selidik peringkat kebangsaan yang dilakukan oleh FOMCA, isu yang paling utama bagi responden kaji selidik ialah kenaikan harga makanan dan barang keperluan asas, dan keduanya adalah pengangkutan awam.

Bagi memberi kesedaran dan peringatan kepada parti-parti politik, calon-calon pilihan raya dan kerajaan persekutuan serta negeri yang bakal ditubuhkan selepas pilihan raya umum nanti, FOMCA menyediakan manifesto tuntutan yang mengandungi beberapa isu pengguna yang sewajarnya diperjuangkan oleh ahli-ahli politik.

Pengguna di Malaysia akan memberikan sokongan sepenuhnya kepada calon dan parti yang bersedia untuk memperjuangkan tuntutan pengguna ini,

Semoga berjaya dalam Pilihan Raya Umum yang Ke-13. Sekian, terima kasih.

Gabungan Persatuan-Persatuan Pengguna Malaysia (FOMCA)

PERLINDUNGAN PENGGUNA YANG BERSEPADU DAN MENYELURUH

Pada masa ini, pengawalseliaan perlindungan pengguna dipertanggungjawabkan kepada Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK).

FOMCA mencadangkan agar pengawalseliaan perlindungan pengguna diletakkan di bawah Jabatan Perdana Menteri.

Rasional cadangan ini adalah, di bawah KPDNKK, tumpuan terhadap isu perlindungan pengguna adalah terlalu sempit dan tidak menyeluruh. Pendekatan bersepadu dan menyeluruh adalah kritikal untuk mencakupi isu yang berkaitan sektor yang terletak di bawah pelbagai Kementerian, seperti berikut:

Kementerian Kewangan

- Isu perbankan
- Isu insurans
- Penipuan pelaburan

Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani

- Harga makanan
- Jaminan makanan

Kementerian Pendidikan dan Kementerian Pengajian Tinggi

- Pendidikan pengguna dalam kurikulum dan ko-kurikulum

Kementerian Kesihatan

- Penjagaan kesihatan
- Isu ubat-ubatan
- Keselamatan makanan

Kementerian Dalam Negeri

- Pengguna dan jenayah

Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan

- Isu perumahan
- Isu kerajaan tempatan

Kementerian Sumber Manusia

- Isu pembantu rumah

Kementerian Penerangan, Komunikasi dan Kebudayaan

- Pendidikan pengguna untuk rakyat
- Pendidikan kewangan untuk pengguna
- Isu komunikasi dan internet

Kementerian Perdagangan Antarabangsa dan Industri

- Perdagangan antarabangsa dan kesannya kepada pengguna

Kementerian Tenaga, Teknologi Hijau dan Air

- Isu tenaga, termasuk tenaga nuklear
- Air
- Teknologi hijau

Kementerian Sumber Asli dan Alam Sekitar

- Isu alam sekitar

Kementerian Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah

- Pendidikan pengguna untuk pengguna luar bandar

Kementerian Sains, Teknologi dan Inovasi

- Standard dan keselamatan pengguna

Kementerian Pengangkutan

- Pengangkutan awam

Kementerian Perusahaan Perladangan dan Komoditi

- Isu minyak masak – keselamatan makanan

Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat

- Pendidikan pengguna untuk komuniti wanita dan masyarakat

Kementerian Kerja Raya

- Keselamatan jalan raya
- Reka bentuk sejagat

Kementerian Belia dan Sukan

- Pendidikan pengguna untuk belia

Maka, untuk memastikan pendekatan menyeluruh dan bersepadu terhadap perlindungan dan kebajikan pengguna, maka agensi yang bertanggungjawab untuk perlindungan pengguna perlu diletakkan di bawah Jabatan Perdana Menteri. Peletakan di bawah Jabatan Perdana Menteri akan memastikan satu pendekatan yang lebih selaras dan bersepadu ke arah perlindungan yang lebih menyeluruh dan berkesan.

Hak-Hak Pengguna

Sepertimana yang termaktub dalam Garis Panduan Perlindungan Pengguna Bangsa-Bangsa Bersatu, 1985, dan telah diterima secara umum oleh masyarakat dunia, pergerakan pengguna telah menggunakan paradigma berdasarkan hak (*rights-based approach*) terhadap perlindungan dan kebajikan pengguna.

Menurut paradigma ini, terdapat lapan hak pengguna:

1. Hak mendapat keperluan asas
2. Hak mendapat keselamatan
3. Hak mendapat pilihan
4. Hak mendapat maklumat
5. Hak bersuara
6. Hak mendapat ganti rugi
7. Hak mendapat pendidikan pengguna
8. Hak mendapat alam sekitar yang sihat dan selamat

Manifesto ini disusun berdasarkan lapan hak pengguna ini.

A. HAK MENDAPAT KEPERLUAN ASAS

A.1 Harga dan Jaminan Makanan

Isu utama yang menjadi perhatian pengguna ialah kenaikan harga barang, khususnya harga makanan. Dengan pendapatan yang statik, tetapi kos hidup yang semakin meningkat, telah menyebabkan golongan berpendapatan rendah dan sederhana berasa semakin tersepit dengan taraf hidup yang semakin meruncing.

Walaupun terdapat pelbagai faktor global yang mempengaruhi harga, namun begitu ia boleh ditangani melalui faktor dalaman, iaitu pembuatan dasar. Satu faktor yang berkait rapat dengan bekalan makanan adalah produktiviti pengeluaran hasil pertanian yang semakin rendah disebabkan pengabaian sektor pertanian serta kurangnya tumpuan kepada penyelidikan dan pembangunan untuk meningkatkan produktiviti sektor pertanian.

Dalam tempoh lebih daripada dua puluh tahun, harga makanan berada pada paras yang begitu rendah dan stabil. Ini menyebabkan kerajaan telah mengabaikan pelaburan dalam sektor pertanian. Perbelanjaan pembangunan awam bagi pertanian telah jatuh daripada 22% pada tahun 1980 kepada 3.8% pada tahun 2007. Sumbangan pertanian kepada KDNK telah jatuh daripada 22.9% pada tahun 1980 kepada 7.7% pada tahun 2007.

Begini juga, disebabkan pada ketika itu harga makanan begitu rendah, maka Malaysia bukan sahaja bergantung kepada import makanan, tetapi juga kepada input makanan.

Malaysia telah terus menjadi pengimpor bersih bagi makanan. Bil import makanan telah meningkat daripada RM 11.6 bilion pada tahun 2003 kepada RM 35 bilion pada tahun 2008.

Ini telah mengakibatkan kebergantungan kepada ketidaktentuan harga dan bekalan makanan daripada pasaran dunia. Oleh itu, tumpuan perlu diberikan kepada sektor pertanian bagi menstabilkan harga dan jaminan makanan di Malaysia.

Cadangan FOMCA

Dalam rantaian bekalan makanan, sering kali di peringkat peruncitan, terdapat persaingan yang hebat di antara pasar raya besar, pasar raya, kedai runcit dan pasar-pasar, khususnya di kawasan bandar. Ini memberi manfaat kepada pengguna kerana mendapat barang pada harga yang patut. Namun pada tahap-tahap rantaian bekalan yang tertentu, seperti pengeluar, pemborong atau orang tengah yang lain, sering kali terdapat amalan yang bersifat tidak kompetitif seperti penetapan harga (*price fixing*) atau kawalan bekalan dengan tujuan untuk menaikkan harga.

Satu contoh yang jelas adalah harga ayam. Harga ayam di ladang hanya lebih kurang RM 3.80 sekilo, manakala harga runcit adalah RM 6.50 atau lebih. Ini bermakna ada kemungkinan terdapat pihak-pihak tertentu yang memanipulasi harga untuk menetapkan harga yang lebih tinggi, berbanding dengan harga yang ditetapkan jika terdapat persaingan yang bebas.

Oleh itu, tindakan yang tegas, khususnya melalui peruntukan Akta Persaingan 2010, perlu diambil terhadap mana-mana pihak yang cuba memanipulasikan harga sehingga memudaratkan kepentingan pengguna. Pengawalseliaan yang tegas hendaklah dilakukan untuk meliberalisasikan keseluruhan rantaian bekalan makanan.

Satu kerangka rejim insentif yang dapat dinikmati oleh semua peringkat pengeluaran perlu dilaksanakan secara yang cekap.

Kerajaan perlu memperuntukkan lebih banyak pelaburan dalam sektor pertanian. Pelaburan yang signifikan harus diperuntukkan untuk menjamin harga makanan, jaringan makanan dan keselamatan makanan. Pelaburan ini boleh ditingkatkan dalam bentuk lebih banyak pelaburan infrastruktur, insentif dan sokongan melalui subsidi secara yang cekap. Usaha juga harus diambil untuk membantu pengeluar yang menghadapi risiko yang berkaitan dengan cuaca.

Perhubungan di antara pengeluar dan pengguna harus diperkuatkan melalui institusi koperasi seperti koperasi peladang dan koperasi pengguna.

Pengeluaran makanan di Malaysia tidak mempunyai kelebihan yang kompetitif. Penyelidikan dan pembangunan adalah kritikal untuk memastikan pengeluaran dan pendapatan yang tinggi.

Kewujudan pasar tani harus diperbanyak di seluruh Malaysia.

Pada masa ini, terdapat lebih 12,180 hektar ataupun 35% daripada tanah pertanian keseluruhan yang merupakan tanah terbiar. Tanah terbiar ini harus dipulihkan melalui reformasi dan struktur tanah untuk menggunakan tanah ini bagi pengeluaran makanan.

Kegunaan teknologi baru seperti agro-bioteknologi harus diperhebat untuk menambah nilai dan mewujudkan produk yang bernilai tinggi.

Penyelidikan dan pembangunan harus juga dikendalikan dengan menggunakan kaedah automasi dan penggunaan alat jentera yang canggih. Ini akan mengurangkan kebergantungan kepada buruh asing, khususnya buruh tanpa izin.

A2. Pengangkutan Awam

Sistem Pengangkutan awam pada masa ini berada dalam keadaan yang tidak memuaskan. Waktu ketibaan bas tidak boleh dipercayai; mengambil masa yang begitu lama bagi bas yang seterusnya untuk sampai; bas tidak diselenggara dengan baik; rangkaian antara pengangkutan awam adalah lemah; sistem fizikal dan kewangan adalah tidak bersepadu; perjalanan menggunakan perkhidmatan bas akan mengambil masa yang lama kerana kesesakan lalu lintas; kesukaran untuk mendapat maklumat yang tepat dan kemas kini tentang laluan dan jadual perjalanan serta ketidakselesaan perjalanan ke stesen yang berhampiran

Kerajaan harus memberikan komitmen yang serius untuk menambah baik pengangkutan awam, bukan sahaja di Lembah Klang, tetapi juga di seluruh negara,

Bagi pengguna, selepas kenaikan harga makanan, isu yang menarik perhatian adalah pengangkutan awam

Cadangan FOMCA

Pengguna memerlukan pengangkutan awam yang boleh dipercayai, mengambil masa perjalanan yang singkat, maklumat yang mudah diperoleh dan terkini, serta kemudahan infrastruktur yang baik seperti lorong bas dan laluan penjalan kaki.

FOMCA meminta Kerajaan untuk:

- Menambah perkhidmatan bas (tambah jumlah bas)
- Membaiki perkhidmatan (lebih selesa, boleh dipercayai, maklumat mudah diperoleh)
- Memberikan insentif untuk menggunakan pengangkutan awam (tambang yang rendah)
- Membangunkan infrastruktur yang sesuai (laluan penjalan kaki, lorong bas)

A3. Kesihatan

Pendirian FOMCA mengenai perkhidmatan penjagaan kesihatan di Malaysia adalah tegas dan jelas. FOMCA menuntut perkhidmatan yang berasaskan cukai, seperti yang dilaksanakan pada masa kini, hendaklah dikekalkan, namun perlu dibuat penambahbaikan. Kaedah yang dilaksanakan pada masa ini telah memberikan perkhidmatan yang murah serta mudah untuk digunakan oleh pengguna.

FOMCA menolak sama sekali sebarang perubahan radikal terhadap sistem penjagaan kesihatan yang diamalkan sekarang. Segala usaha untuk menswastakan dan memperbadankan perkhidmatan penjagaan kesihatan hendaklah dihentikan.

Peratusan peruntukan perbelanjaan untuk penjagaan kesihatan daripada Keluaran Negara Kasar (KNK) hendaklah berjumlah tidak kurang daripada 6 peratus.

Kualiti perkhidmatan yang terdapat sekarang perlu dibuat penambahbaikan dengan perhatian khusus diberikan untuk mengekalkan perkhidmatan pakar dan khidmat profesional dalam perkhidmatan awam. Kualiti keadaan bekerja harus diperbaiki agar pekerja dalam perkhidmatan penjagaan kesihatan dapat memberikan kualiti perkhidmatan yang sebaik mungkin. Seterusnya, dengan menambahkan infrastruktur dan peralatan seperti hospital baru dan peralatan baru, akan meningkatkan lagi motivasi dan kecekapan pekerja kesihatan ke arah penyampaian kualiti perkhidmatan yang terbaik bagi kepentingan pesakit dan pengguna.

A.4 Air

Hak untuk mendapatkan sumber bekalan air yang selamat dan bersih telah diisyiharkan sebagai Hak Asasi Manusia oleh Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu (PBB).

Perlindungan Sumber Semula jadi

Lebih daripada 95% sumber air minuman diperoleh daripada sungai. Dengan bertambahnya jumlah sungai yang tercemar, yang telah menyebabkan kos perawatan air semakin meningkat. Corak cuaca yang tidak menentu telah menyebabkan banjir kilat atau musim kemarau berpanjangan di beberapa tempat di Malaysia. Di samping itu, penyakit bawaan air juga kian meningkat baru-baru ini; contohnya penyakit leptospirosis, AGE dan lain-lainnya. Pembangunan tanah tidak terancang memburukkan lagi kualiti air sungai dengan meningkatnya pemendapan dan pencemaran daripada aktiviti pertanian seperti racun perosak dan baja.

Sistem pembetungan dilaporkan menjadi penyumbang utama kepada pencemaran sungai atau sumber air semula jadi. Sistem pembetungan di

Malaysia berada dalam keadaan yang menyediakan berbanding kadar pembangunan yang telah dikecapi oleh negara.

Tinjauan Forum Air Malaysia (FAM) pada tahun 2011, menunjukkan bahawa 80% responden yang kerap menggunakan air dalam botol minuman telah membuang botol tersebut ke dalam tong sampah biasa; menunjukkan amalan kitar semula yang rendah. Jabatan Pengairan dan Saliran melaporkan 80 tan sampah sehari dikumpul semasa pembersihan sungai!

Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) telah menerima beribubribu aduan terhadap syarikat bekalan air dan perkhidmatan sistem pembetungan. Punca utama aduan adalah masalah pengebilan yang tidak tepat, pertikaian, caj penyambungan dan pemotongan serta bacaan meter yang tidak tepat.

Cadangan FOMCA

1. Dasar Sumber Air Negara dan Strategi Air Kebangsaan perlu dibangunkan. Kedua-duanya hendaklah meletakkan sasaran yang spesifik dan jelas serta terikat kepada masa sasaran yang boleh dicapai. Ia juga harus mempunyai ciri-ciri kebertanggungjawaban dan boleh dinilai. Penilaian keberkesanan pelaksanaan strategi harus telus dan dilaksanakan mengikut kekerapan yang tertentu. Maklumat terkini harus diberikan kepada semua pihak-pihak berkepentingan, termasuk orang awam dan wakil masyarakat.
2. Sumber air semula jadi hendaklah dilindungi sepenuhnya dan dijadikan sebahagian daripada aspek keselamatan negara. Oleh itu, Dasar Sumber Air Negara diperlukan dan disusuli oleh Strategi Air Kebangsaan. Kriteria dasar tersebut boleh diguna pakai untuk semua dasar dan strategi yang diperlukan dalam memorandum tuntutan pengguna pilihan raya ke-13 ini.

3. Mitigasi (kawalan) dan adaptasi banjir harus menjadi sebahagian dasar perubahan iklim dan pengurusan sumber air yang bersepadu. Jumlah hujan yang banyak semasa tempoh hujan hebat hendaklah disalurkan ke kolam takungan atau empangan, dan boleh digunakan sebagai sumber air yang boleh dirawat dan dibekalkan untuk kegunaan rumah dan industri. Ini memerlukan penambahbaikan sistem perparitan dan pengurusan aliran hujan secara radikal. Mekanisme amaran dan tindakan kecemasan yang berkesan untuk mengatasi masalah banjir amat diperlukan pada masa sekarang. Ia amat diperlukan, terutamanya dengan kejadian banjir kilat yang semakin meningkat.
4. Komitmen terhadap Pendidikan Pengguna. Pendidikan pengguna adalah satu aktiviti berterusan – dan memerlukan sumber yang mencukupi. Setiap agensi yang berkaitan sumber air, perawatan dan pembekalan (termasuk syarikat bekalan air dan sistem pembetungan) perlu memperuntukkan dana yang mencukupi bagi pendidikan dan kesedaran pengguna yang berterusan.
5. Keberkesanan inisiatif tersebut perlu dinilai dengan telus dan bertanggungjawab.
6. Ketelusan dan kebertanggungjawaban dalam pengebilan dan kos-kos lain yang ditanggung oleh pengguna MESTI diperbaiki. Pada masa ini, mekanisme penetapan tarif air dibuat secara TIDAK telus. Penentuan kadar penyambungan dan Air Tidak Berhasil (NRW) tidak diselaraskan. Semakan semula tarif dan pemberitahuan tarif TIDAK boleh melibatkan hal-hal berkaitan politik. Hanya pihak berkuasa yang dibenarkan untuk menentukan, menyemak semula dan mengumumkan tarif, SELEPAS berunding dengan SEMUA pihak berkepentingan.
7. Penstrukturran sektor air dan pembetungan hendaklah dilaksanakan mengikut jadual.
8. Laporan kualiti air perlu dijadikan maklumat awam atau mudah untuk diperoleh oleh orang ramai mengikut kekerapan tertentu (seboleh-

- bolehnya secara bulanan).
9. Laksanakan Akta Air Minuman Bersih dengan kadar segera.
 10. Pemaju perumahan dan kerajaan tempatan mesti memastikan bahawa keperluan pembangunan hendaklah berdasarkan kepada permintaan air dan perlindungan sumber air sebagai bahagian bersepada dalam pembangunan. Contohnya, pemasangan sistem penuaian air hujan dijadikan sebagai syarat wajib bagi semua jenis pembangunan perumahan dan membuat penandaan bagi kawasan sumber air semula jadi dan tadahan air yang tetap.

A.5 Tenaga: Bahan Api dan Elektrik

Di Malaysia, kira-kira 40% daripada bahan api digunakan untuk pengangkutan.

Kombinasi kecekapan tenaga dan penjanaan tenaga boleh diperbaharui yang bersih mampu menurunkan kadar pelepasan gas rumah hijau sebanyak 70% dalam tempoh 20 tahun akan datang.

Kecekapan tenaga dan tenaga boleh diperbaharui menyumbang kepada penyelesaian masalah-masalah lain berkaitan tenaga daripada bahan api fosil seperti kemiskinan tenaga, penyusutan sumber dan keselamatan bekalan tenaga.

Terlalu banyak agensi yang wujud di Malaysia berkaitan pembangunan tenaga boleh diperbaharui dan sumber tenaga lestari yang menyebabkan kekeliruan dalam kalangan orang awam. Ini disebabkan oleh wujudnya pertindihan bidang tugas yang boleh mengancam penekanan terhadap usaha mengurangkan kebergantungan terhadap bahan api fosil, memperbaiki kemudahcapaian sumber tenaga boleh diperbaharui dan penggunaan serta penjanaan tenaga secara cekap.

Perancangan aktiviti ‘kotor’ seperti kilang besi dan stesen penjana elektrik arang batu dan projek mega yang menggunakan sumber tenaga yang banyak menunjukkan sesuatu pelaksanaan dasar itu tidak dibuat secara yang terancang.

Pengguna tenaga elektrik domestik dan komersial selalu mengadu tentang ketidaktepatan dalam pengebililan, terutamanya selepas penukaran meter elektrik.

Cadangan FOMCA

1. Sistem pengangkutan awam yang bersepadan bukan sahaja dilaksanakan di Lembah Klang, tetapi juga di seluruh negara dan antara negeri.
2. Program kesedaran tentang kecekapan tenaga hendaklah dibuat dengan agresif dalam kalangan penjana tenaga, pembahagi tenaga dan pengguna sektor komersial dan domestik – melalui undang-undang dan insentif.
3. Kemudahcapaian kepada sumber tenaga boleh diperbaharui yang mampu untuk digunakan. Pengguna hendaklah diberikan pilihan antara sumber tenaga fosil dan tenaga yang boleh diperbaharui.
4. Mekanisme penentuan tarif mesti diselaraskan, tepat dan telus.
5. Golongan berpendapatan rendah dan terpinggir perlu dipastikan agar dapat menikmati kemudahan bekalan tenaga elektrik dan sistem pengangkutan awam.
6. Meter dan grid pintar harus dikaji melalui perundingan dengan pihak-pihak berkepentingan yang seimbang untuk memastikan pelaksanaan yang teratur. Pada masa ini perundingan dengan pihak berkepentingan adalah tidak berkesan dan hanya untuk ‘mencukupkan syarat’. Pihak yang terlibat tidak mempunyai akses kepada proses membuat keputusan

peringkat terakhir. Akses kepada dokumen perundingan amat terhad, termasuk tempoh dokumen-dokumen tersebut dikelaskan sebagai dokumen awam.

7. Pihak berkuasa yang bebas MESTI diwujudkan di bawah Akta Timbang dan Sukat untuk membuat pemeriksaan dan penentukan semua meter utiliti.
8. Insentif untuk barang serta perkhidmatan cekap tenaga mesti disediakan secara meluas untuk memperbaiki penerimaan dan mengubah sikap penggunaan tenaga.

B. HAK MENDAPAT KESELAMATAN

B.1 Standard

Terdapat lebih daripada 6,000 Malaysian Standard (MS), tetapi hanya sebahagian sahaja (lebih kurang 300) adalah standard mandatori.

Pembangunan standard di Malaysia hendaklah dibuat dengan penglibatan yang seimbang daripada pihak-pihak berkepentingan dan permintaan untuk pembangunan standard yang baru perlu mempunyai justifikasi yang sewajarnya oleh pihak yang akan menggunakannya. Seperti yang telah dinyatakan, undang-undang yang membolehkan penggunaan standard secara volontari untuk menentukan keselamatan produk akan meningkatkan penggunaan MS dalam kalangan industri dan badan-badan pengawal selia.

Buat masa ini, Jabatan Standard Malaysia terletak di bawah Kementerian Sains, Teknologi dan Inovasi (MOSTI). Di beberapa buah negara (terutamanya kebanyakan negara maju seperti Jepun dan Korea Selatan), fungsi jabatan seperti ini diletakkan di bawah Kementerian Perdagangan Antarabangsa – iaitu Kementerian Perdagangan Antarabangsa dan Industri (MITI) di Malaysia. Standard merupakan peralatan untuk memudahkan arakan perdagangan dan mempunyai implikasi yang tinggi terhadap sekatan teknikal untuk perdagangan oleh Pertubuhan Perdagangan Sedunia (WTO).

Cadangan FOMCA

1. Gunakan standard volontari untuk keselamatan produk bagi menentukan status keselamatan produk dan memastikan makmal-makmal yang bersesuaian untuk diakreditasikan bagi menjalankan ujian mengikut kaedah pengujian yang diterima pakai secara meluas.
2. Meletakkan Jabatan Standard Malaysia di bawah Kementerian Perdagangan Antarabangsa dan Industri

3. Memberikan fungsi pengawalseliaan kepada Jabatan Standard Malaysia untuk menguatkuasakan makmal bagi memastikan ia menyokong keperluan pengujian untuk pasaran domestik dan antarabangsa
4. Menubuhkan jawatankuasa penyelarasan antara pelbagai agensi penguatkuasaan untuk menentukan penguatkuasaan produk yang tidak dikawal oleh mana-mana agensi di Malaysia. Jawatankuasa ini hendaklah diletakkan di bawah Jabatan Perdana Menteri.
5. Pihak Industri dimestikan untuk melaporkan sebarang kejadian yang melibatkan keselamatan produk kepada pihak berkuasa yang bersesuaian (seperti diamalkan di Korea, Jepun, Amerika Syarikat, Australia dan New Zealand). Memastikan bahawa laporan interim disediakan dan boleh diperoleh oleh orang awam dan pertubuhan awam yang berkepentingan untuk mengambil tindakan susulan atau semakan semula dasar yang sedia ada.
6. Mewujudkan sebuah portal yang membolehkan pengguna melaporkan sebarang kemalangan bagi mana-mana produk. Portal ini boleh diakses oleh semua agensi pengawal selia untuk mengambil tindakan susulan yang sewajarnya (seperti menjalankan penyiasatan dan tindakan pemulihan).

B2. Keselamatan Produk

FOMCA dan ahli gabungannya telah menjalankan pelbagai pengujian produk. Didapati bahawa terdapat banyak produk yang dipasarkan di Malaysia yang tidak dikawal selia walaupun ia berpotensi untuk membahayakan pengguna dan alam sekitar. Antaranya adalah pewangi, barang kimia kegunaan di rumah, detergen, bateri, barang bayi dan kanak-kanak seperti (*walker*, katil bayi, kerusi roda dan sebagainya).

Kelengkapan untuk perlindungan keselamatan jalan raya seperti topi keledar tidak dikuatkuasakan dengan baik. Di bawah Akta Jalan Raya, penguat kuasa

Jabatan Pengangkutan Jalan tidak mempunyai kuasa untuk memasuki premis bagi menjalankan pemeriksaan dan pemantauan. Hal ini sama juga berlaku kepada alat-alat ganti, walaupun pad brek, topi keledar dan tayar mempunyai standard mandatori yang perlu dipatuhi. Keadaan ini menimbulkan banyak masalah apabila alat-alat ganti tiruan telah digunakan pada kereta dan topi keledar tidak dapat melindungi keselamatan pengguna dengan sebaik mungkin.

Kelemahan dalam aspek penguatkuasaan undang-undang keselamatan produk juga merupakan satu masalah yang lain kepada keselamatan produk di Malaysia. Kemasukan barang tiruan daripada pusat kawalan sempadan dilaporkan melibatkan jutaan ringgit.

Begini juga dengan isu kekurangan makmal yang diakreditasi di Malaysia yang dapat menampung keperluan untuk menjalankan pengujian produk yang mematuhi keperluan keselamatan, di samping kos pengujian yang sangat mahal.

Cadangan FOMCA

1. Standard volontari boleh digunakan dalam menentukan keselamatan produk, walaupun ia tidak dijadikan sebagai standard mandatori.
2. Di Amerika Syarikat, Suruhanjaya Keselamatan Produk Pengguna (*US Consumer Product Safety Commission*, USCPSC) boleh menggunakan standard volontari keselamatan produk untuk memastikan keselamatan produk tersebut. Tidak ada keperluan untuk menjadikan sesebuah standard itu sebagai mandatori jika melibatkan keselamatan produk secara umum (tidak termasuk produk makanan, peralatan perubatan, ubat-ubatan, kosmetik dan lain-lain). Dengan adanya dasar seperti ini di Malaysia, ia akan meningkatkan penggunaan Malaysian Standard (MS), yang pada masa ini masih kurang digunakan.

B.3 Pemasaran kepada Kanak-kanak

Dengan meningkatnya kadar berat badan yang berlebihan dan obesiti, terutamanya dalam kalangan kanak-kanak di Malaysia, maka peraturan terhadap pemasaran makanan dan minuman kepada kanak-kanak hendaklah diperketat. Pada masa ini, terdapat lebih kurang 43% orang dewasa, 20% remaja dan 26% kanak-kanak sekolah rendah mengalami masalah berat badan yang berlebihan ataupun obes.

Cadangan FOMCA

Untuk menggalakkan amalan pemakanan dan gaya hidup yang sihat bagi golongan muda di Malaysia, serta melindungi kanak-kanak daripada amalan pemasaran yang tidak sihat, maka FOMCA mencadangkan:

1. Syarat-syarat mandatori dikenakan kepada pihak industri agar mematuhi kaedah pemasaran makanan dan minuman yang beretika kepada kanak-kanak.
2. Kanak-kanak hendaklah ditakrifkan sebagai golongan yang berusia 16 tahun ke bawah.
3. Mengharamkan semua bentuk iklan makanan dan minuman yang tidak sihat seperti minuman berasaskan tenaga, makanan dan minuman kurang berkhasiat yang mengandungi lemak, gula atau garam yang tinggi serta jenama yang dikaitkan dengan makanan dan minuman yang mempunyai ciri-ciri sedemikian, semasa rancangan televisyen untuk kanak-kanak dan keluarga.
4. Mengkategorikan minuman yang berasaskan tenaga serta makanan kurang berkhasiat yang mengandungi lemak, gula atau garam yang tinggi serta jenama yang dikaitkan dengan makanan tersebut, bagi tujuan pelaksanaan, hendaklah berdasarkan kepada garis panduan pemakanan

yang ditetapkan oleh Petubuhan Kesihatan Sedunia (WHO) dan Garis Panduan Pemakanan Malaysia.

5. Iklan atau promosi tentang makanan dan minuman tidak sihat yang disasarkan kanak-kanak secara langsung adalah tidak dibenarkan. Ini termasuk:
 - Menggunakan selebriti, watak kartun, termasuk yang dimiliki atau dilesenkan oleh jenama tertentu.
 - Menyediakan hadiah percuma, alat permainan atau bahan koleksi.
 - Pertandingan, baucar atau permainan
 - Bentuk atau pembaharuan nilai pada makanan atau pembungkusan makanan
 - Penempatan produk, sampel produk
 - Penajaan acara
 - Penilaian diri – tidak mengelirukan penerima (kanak-kanak) dengan menjadikan mereka percaya bahawa dengan membeli atau memakan produk yang diiklankan tersebut akan menjadikan mereka lebih popular, lebih berpengaruh kepada kawan-kawan, lebih bijak, lebih berjaya di sekolah atau dalam aktiviti sukan.
6. Tiada iklan atau promosi makanan dan minuman yang tidak sihat di tempat yang sering menjadi tumpuan kanak-kanak, seperti:
 - Pusat jagaan kanak-kanak, tadika, sekolah-sekolah, kawasan dan premis sekolah
 - Kelab kanak-kanak, pusat, taman permainan dan dewan sukan
 - Klinik kanak-kanak dan keluarga serta pusat yang memberi perkhidmatan pediatrik
 - Tiada mesin layan diri di tempat-tempat tersebut
7. Tiada pengiklanan makanan dan minuman yang tidak sihat yang menyasarkan ibu bapa atau penjaga:
 - Tiada pengiklanan yang langsung kepada ibu bapa atau golongan dewasa lain yang menjadi penjaga kanak-kanak seperti ahli keluarga yang lain, penjaga kanak-kanak, guru, pekerja kesihatan.

Ini termasuklah mencadangkan kepada ibu bapa atau dewasa bahawa membeli sesuatu produk makanan atau minuman tersebut adalah lebih baik untuk kanak-kanak mereka, menjadikan mereka lebih bijak atau seseorang ibu bapa atau penjaga dilihat lebih bersikap murah hati berbanding dengan yang lain, atau jika anak-anak mereka memakan produk tersebut, ia akan menjadikan mereka lebih bijak dan berbakat.

8. Tiada pemasaran makanan tidak sihat kepada kanak-kanak dengan menggunakan media baru (seperti laman sesawang, laman sosial, TV satelit dan telefon bimbit).
9. Perlu diwujudkan sistem mekanisme untuk memantau keberkesanan garis panduan tersebut.
10. Mewujudkan saluran untuk membolehkan pengguna membuat aduan.

C. HAK MENDAPAT PILIHAN

C1. Perbankan dan Sektor Kewangan

Pengguna sering menghadapi masalah hubungan yang tidak mesra dengan bank. Bank dilihat seolah-olah bersikap angkuh dan tidak memberikan layanan yang adil kepada pengguna.

Berdasarkan kepada aduan yang diterima oleh Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) terhadap perkhidmatan bank, jumlah aduan yang diterima telah meningkat secara mendadak. Pada tahun 2006, jumlah aduan yang diterima adalah 809, namun pada tahun 2010, aduan meningkat kepada 2,376, iaitu peningkatan 194% dalam tempoh lima tahun.

Antara jenis aduan yang diterima adalah berkaitan kadar bunga, caj-caj dan penalti-penalti yang tidak adil dan kadang-kala tersembunyi, ketidaktelusan pada terma dan syarat, terma kontrak yang tidak adil dan perkhidmatan pelanggan yang kurang memuaskan. Seringkali pengguna terpaksa membayar bermacam-macam caj untuk pelbagai transaksi. Apa yang dikesali ialah pengguna tidak dimaklumkan terlebih dahulu tentang caj-caj ini.

Cadangan FOMCA

Pihak yang mengawal selia perkhidmatan perbankan perlu lebih cekap dalam mengawal selia sektor kewangan dan melindungi kepentingan pengguna. Bagi FOMCA, pasaran perbankan masih kurang dikawal selia sehingga mengakibatkan bank-bank sering mengambil kesempatan terhadap pengguna dengan sewenang-wenangnya dan memudararatkan kepentingan pengguna. Pengawalan yang lebih tegas amat diperlukan untuk menjaga kebijakan pengguna.

Bidang yang amat memerlukan penguatkuasaan dan pengawalseliaan ialah:

- Reka bentuk dan penzahiran maklumat

- Pengguna perlu diberikan maklumat kewangan yang jelas, mencukupi, dipercayai, boleh dibuat perbandingan serta pada masa yang sesuai
- Dalam aspek berkaitan kontrak, caj dan amalan:
 - Memastikan produk dan perkhidmatan boleh difahami
 - Memastikan ketersediaan produk asas yang standard
 - Memastikan piawaian minimum bagi produk-produk utama
 - Memastikan pengguna memberikan persetujuan secara bertulis
 - Memastikan kontrak yang adil
 - Memastikan nasihat kewangan yang diberikan tanpa sebarang konflik kepentingan
 - Memastikan amalan jualan yang beretika dan bertanggungjawab
 - Melindungi pengguna daripada amalan pemasaran yang agresif
- Menggalakkan persaingan yang lebih sengit dalam sektor kewangan
- Membolehkan pertukaran (*switching*) dari satu bank kepada bank yang lain dilakukan secara mudah
- Melindungi data pengguna dan peribadi.
- Mempromosikan pendidikan kewangan kepada semua pengguna

C.2 Persaingan

Peningkatan harga makanan, kereta dan beberapa barang keperluan asas yang lain adalah disebabkan oleh amalan-amalan yang tidak kompetitif dalam pasaran. Antara amalan ini adalah persepakatan antara penjual-penjual, pelesenan, AP dan sebagainya; yang mengakibatkan kebijakan pengguna terjejas akibat daripada harga yang tinggi.

Cadangan FOMCA

Akta Persaingan telah diluluskan pada tahun 2010 dan dikuatkuasakan pada 1 Januari 2012. Akta ini bertujuan untuk menghapuskan amalan-amalan tidak kompetitif dalam pasaran. Dengan itu, ia dapat menggalakkan “kecekapan, inovasi dan semangat keusahawanan yang akan menjurus kepada harga yang kompetitif, peningkatan kualiti barang dan perkhidmatan serta pilihan yang lebih luas.” (Akta Persaingan, 2010). Dengan perkataan lain, melalui Akta ini, pengguna akan menikmati:

- Harga yang rendah
- Lebih banyak pilihan barang dan perkhidmatan
- Kesediaan barang dan perkhidmatan yang berkualiti
- Pembangunan barang dan perkhidmatan yang baru.

FOMCA berpendapat bahawa Akta ini merupakan antara Akta yang penting bagi meningkatkan perlindungan dan kebajikan pengguna.

Akan tetapi, pengguna akan hanya mendapat manfaat daripada Akta ini sekiranya ketidakadilan struktur dan institusi yang diamalkan pada masa ini, yang menyebabkan peniaga boleh memanipulasi harga dan pasaran melalui pelbagai amalan yang anti-persaingan, tidak ditangani dengan tegas.

FOMCA amat berharap Suruhanjaya akan bertindak secara agresif untuk menghapuskan sebarang bentuk anti-persaingan dan mewujudkan pasaran yang benar-benar bersaing untuk memastikan pengguna akan mendapat manfaat dengan harga yang rendah dan kualiti yang tinggi.

Seterusnya, FOMCA berpandangan bahawa suara pengguna telah diabaikan dalam perlantikan ahli Suruhanjaya Persaingan. FOMCA berharap bahawa pada masa hadapan suara pengguna akan diberi perhatian yang sewajarnya.

D. HAK MENDAPAT MAKLUMAT

D.1 Produk Sihat

Kadar Penyakit Tidak Berjangkit di Malaysia telah naik secara mendadak sejak beberapa tahun lepas. Penyakit seperti kencing manis dan tekanan darah tinggi yang disebabkan oleh cara pemakanan yang tidak sihat boleh dielakkan. Rakyat Malaysia memerlukan cara pemakanan yang sihat dan gaya hidup yang lebih aktif untuk memelihara tubuh badan yang sihat.

Cadangan FOMCA

Untuk membantu pengguna supaya lebih memahami tentang pilihan yang lebih sihat untuk diri sendiri dan juga anak-anak mereka, maka pelabelan makanan yang menggunakan ‘Sistem Lampu Isyarat’ patut dikuatkuasakan. Ini akan memastikan pengguna lebih memahami tahap gula, garam dan lemak yang terkandung dalam semua makanan dan minuman yang diproses secara yang mudah difahami oleh ibu bapa, supaya mereka dapat membuat pilihan yang bermaklumat untuk anak-anak mereka.

Melalui sistem warna ini, pengguna akan menjadi lebih sedar kepada jenis makanan yang mereka pilih dan akan membuat pilihan yang betul.

E. HAK BERSUARA

E.1 Hak Bersuara

Dalam kebanyakan isu yang ada berkaitan rapat dengan kepentingan pengguna, seringkali terdapat kecenderungan yang jelas bahawa pihak kerajaan akan mengabaikan suara dan pendapat pengguna ataupun masyarakat sivil. Contoh yang jelas adalah dalam penggubalan dasar kesihatan, dasar pengangkutan awam di peringkat kebangsaan dan isu-isu tempatan di peringkat kerajaan tempatan. Akibatnya, apabila sesuatu keputusan telah dibuat, ia tidak mencerminkan kepentingan pengguna yang sebenar, atau lebih teruk lagi, keputusan tersebut memudaratkan kepentingan pengguna.

Cadangan FOMCA

Hak bersuara bermakna pengguna dan pergerakan pengguna diberikan ruang untuk menyuarakan pandangan tentang isu-isu yang akan memberi kesan kepada kehidupan mereka. Adalah penting sekali untuk melibatkan pengguna dan masyarakat sivil dalam proses membuat keputusan untuk memastikan pertumbuhan sosioekonomi adalah berdasarkan kepada keadilan.

Pengguna berhak untuk bersuara dengan harapan bahawa suara mereka akan diberikan perhatian yang sewajarnya dalam pembentukan dan pelaksanaan dasar.

Seterusnya, hak pengguna bukan sahaja untuk bersuara, malah menjadi tanggungjawab pengguna untuk bersuara bagi memastikan kepentingan pengguna akan terpelihara dan sebarang pertumbuhan serta pembangunan akan benar-benar mencerminkan kepentingan pengguna.

Dalam konteks ini, FOMCA berharap kerajaan akan:

- Bersikap terbuka dan telus
- Memberikan akses kepada maklumat yang bersesuaian

- Memperkuat sistem maklum balas dan aduan
- Menggalakkan dan membolehkan penglibatan masyarakat dalam proses pembuatan dasar di semua peringkat.
- Reformasi perundangan untuk meningkatkan akses pengguna kepada keadilan

F. HAK MENDAPAT GANTI RUGI

Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC)

Cadangan FOMCA

Hak untuk membuat aduan adalah hak asas bagi pengguna. Pada masa ini, Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) merupakan pusat pengurusan aduan bagi FOMCA. NCCC telah ditubuhkan pada tahun 2004 bagi mengendalikan aduan-aduan pengguna. Pada tahun 2005, jumlah aduan yang diterima adalah 18,345. Jumlah ini telah meningkat sehingga 34,381 pada tahun 2010. Jumlah ini adalah peningkatan sebanyak 87% dalam tempoh hanya 5 tahun. Aduan-aduan ini terbahagi kepada 24 sektor.

FOMCA mencadangkan agar Kerajaan membantu NCCC dalam penyampaian perkhidmatan pengurusan aduan yang efisien dan berkesan.

G. HAK MENDAPAT PENDIDIKAN PENGGUNA

G1. Pendidikan Pengguna untuk SEMUA

Hak mendapat pendidikan pengguna bermaksud hak untuk memperoleh pengetahuan dan kemahiran untuk menjadi pengguna yang bijak sepanjang masa.

Kerajaan harus menggalakkan pendidikan pengguna untuk melengkapi pengguna dengan pengetahuan dan kemahiran untuk membuat keputusan yang bermaklumat dalam pembelian barang dan perkhidmatan serta memahami hak dan tanggungjawab mereka sebagai pengguna.

Perhatian khusus harus diberikan kepada masyarakat berpendapatan rendah dan terpinggir.

Pendidikan pengguna perlu diterap dalam kurikulum sekolah rendah, menengah dan institusi pengajian tinggi. Pendidikan pengguna juga harus digalakkan melalui aktiviti ko-kurikulum di institusi pendidikan tersebut.

Kerajaan harus menggalakkan dan menyokong pergerakan pengguna untuk mengendalikan pendidikan pengguna di peringkat komuniti di kawasan bandar dan luar bandar.

Pendidikan kewangan juga harus dijadikan sebagai komponen utama dalam pendidikan pengguna memandangkan lebih ramai pengguna, khususnya pekerja muda, yang seringkali menghadapi masalah kewangan yang serius.

G2. Pergerakan Pengguna

Cadangan FOMCA

Pergerakan Pengguna Malaysia memainkan peranan yang penting dalam perlindungan dan menjaga kebajikan pengguna. Secara amnya, pergerakan pengguna mengendalikan empat fungsi yang asas, seperti berikut:

- Advokasi
- Pendidikan
- Pengurusan Aduan
- Penyelidikan Pengguna

Untuk memastikan pergerakan pengguna dapat terus memainkan peranan yang berkesan, maka dicadangkan supaya satu dana, yang dibiayai oleh Kerajaan dan syarikat swasta, disediakan untuk membantu pergerakan pengguna mengendalikan operasi dan programnya dengan lebih cekap dan berkesan.

H. HAK MENDAPAT ALAM SEKITAR YANG SIHAT DAN SELAMAT

Kualiti Udara

Kes jerebu, yang melanda seluruh Malaysia dan kawasan Asia Tenggara pada tahun 1997 dan 2005, telah menyebabkan kerugian bernilai berjuta-juta ringgit dari segi kos perbelanjaan dalam pengurusan kesihatan. Jumlah kes asma dan penyakit pernafasan juga bertambah dengan ketara di Malaysia.

Amalan memangkas dan membakar oleh syarikat multinasional dan antarabangsa di Indonesia masih lagi merupakan punca utama masalah jerebu. Amalan memangkas dan membakar ini yang dilakukan di tanah gambut, telah menyebabkan api marak sehingga tidak dapat dikawal dan sukar untuk dipadamkan.

Kualiti Air

Pencemaran yang tidak mampan ini telah mengakibatkan kepupusan sumber ikan, yang dahulunya dikatakan sebagai sumber protein yang paling murah. Pencemaran marin dan amalan penangkapan ikan yang tidak lestari merupakan salah satu punca masalah kepupusan ini. Selain daripada pencemaran yang disebabkan oleh pembetungan, efluen daripada industri dan penternakan haiwan, bidang Akuakultur turut menjadi punca pencemaran air.

Pembangunan Tanah

Penebangan hutan secara tidak terkawal, pembalakan haram dan perdagangan spesies-spesies terancam telah membawa kesan kepada biodiversiti sebahagian hutan yang tertua di dunia. Pembangunan tanah yang

tidak dikawal ini juga telah memberi kesan kepada sumber air semula jadi dan lembangan sungai, yang merupakan sumber utama yang membekalkan air yang bersih dan selamat. Amalan pertanian secara tidak lestari, terutamanya bagi komoditi, juga merupakan satu lagi punca kepada kemusnahan tanah seperti tanah gambut. Penggunaan racun perosak dan baja yang banyak telah memberi kesan kepada kualiti air bawah tanah dan air sungai.

Penebangan hutan di kawasan cerun telah menyebabkan masalah hakisan tanah, pemendakan kelodak dan tanah runtuh. Ini merupakan satu lagi masalah alam sekitar utama di Malaysia. Pembangunan tanah secara yang tidak terancang ini telah menyumbang kepada masalah pengurusan banjir di Malaysia.

Pengeluaran dan penggunaan secara mampan

Kadar penggunaan rakyat Malaysia pada masa ini dikatakan memerlukan sumber yang menyamai tiga planet bumi. Kadar kitar semula di Malaysia pula hanya sebanyak 5%.

Bagi penghasilan sisa pula, secara purata setiap individu di Malaysia telah menghasilkan sebanyak 1.5kg sehari. Manakala, penghasilan sisa per kapita oleh setiap individu Jepun hanya 0.7kg sehari. Jumlah sisa domestik yang terdapat di sungai dilaporkan dalam anggaran 80 tan setiap hari. Oleh itu, industri dikehendaki menghasilkan produk dan perkhidmatan yang mesra alam. Menurut kebanyakan pakar, pelabelan eko bagi produk pengguna telah gagal mendapat sambutan yang baik dalam kalangan rakyat Malaysia.

Menurut kajian yang dilakukan oleh FOMCA, didapati ramai pengguna yang beranggapan bahawa produk mesra alam adalah mahal, sukar diperoleh dan label yang tidak boleh dipercayai. Kajian yang dijalankan pada tahun 2007/2008 menunjukkan bahawa hanya 5% responden yang mengenali label cekap tenaga pada peralatan rumah. Walaupun sebanyak 88% yang boleh mengenali label kitar semula, tetapi lebih daripada 65% tidak tahu tentang

kewujudkan pusat pengumpulan kitar semula yang berhampiran dengan mereka – ini telah menunjukkan tahap inisiatif kitar semula yang rendah. Selain itu, kira-kira 80% pengguna yang ditinjau juga mengakui bahawa mereka telah membuang botol air plastik di dalam pusat pembuangan sampah biasa.

Pengurusan sisa masih merupakan masalah alam sekitar yang utama di Malaysia. Ia telah menyebabkan pencemaran udara, air dan juga tanah. Lebih daripada 90% tapak pelupusan sampah di Malaysia bukannya pusat pelupusan sampah sanitari ataupun tempat pembuangan sampah. Oleh itu, ia tidak mempunyai langkah kawalan bagi mencegah larut resap daripada mengalir ataupun mencemar air bawah tanah dan sungai.

Dua kes pencemaran air di Sungai Semenyih akibat daripada tapak pelupusan Sungai Kembong, yang kemudiannya telah menyebabkan penutupan loji rawatan air merupakan bukti betapa seriusnya masalah pengurusan sisa di Malaysia.

Cadangan Fomca

1. Pengasingan sisa oleh pengguna domestik dan komersial hendaklah dijadikan sebagai mandatori. Hukuman berat perlu dikenakan terhadap pihak pengurusan sisa yang tidak bertanggungjawab, di bawah Akta Pengurusan Sisa Pepejal dan Pembersihan Awam.
2. Pihak yang melakukan pembangunan tanah secara yang tidak bertanggungjawab hendaklah dikenakan denda dan hukuman penjara secara mandatori. Denda yang dikenakan kepada pihak yang bertanggungjawab untuk pembangunan tanah secara tidak lestari dan pencemaran ini hendaklah dinaikkan berdasarkan kepada peratus perolehan mereka. Peratusan denda juga bertujuan untuk mencegah masalah ini daripada terus berulang. Denda yang dikenakan pada masa ini adalah rendah jika dibandingkan dengan kos perbelanjaan dalam memasang dan melaksanakan langkah alternatif yang bebas pencemaran.

3. Sebarang pernyataan berkaitan alam sekitar hendaklah secara telus dan boleh dipertanggungjawabkan - pelabelan eko. Ini juga termasuk pengeluaran makanan dan produk pengguna yang lain.
4. Semua peringkat pengguna hendaklah diberikan pendidikan pengguna secara berterusan tentang kesan pembelian mereka kepada alam sekitar, perlindungan alam sekitar serta pengeluaran dan penggunaan secara mampan. Sumber yang disediakan perlu mencukupi dan berterusan serta dilaksanakan dengan berkesan. Penilaian terhadap keberkesanannya juga perlu dilakukan secara yang telus dan bertanggungjawab.
5. Penyelidikan dan pembangunan secara agresif (dengan menyediakan insentif yang bersesuaian) untuk menggalakkan penyelesaian secara semula jadi yang mesra alam bagi produk dan perkhidmatan pengguna.
6. Mewujudkan alternatif mesra alam yang berpatutan bagi produk dan perkhidmatan pengguna. Alternatif mesra alam tidak sewajarnya berharga mahal (seperti kereta hibrid) dan tidak sukar untuk diperoleh (seperti produk yang hanya terdapat di pasar raya milik asing).

Gabungan Persatuan-Persatuan Pengguna Malaysia atau FOMCA, adalah pertubuhan bukan kerajaan peringkat kebangsaan, yang berasaskan kepada kesukarelaan, tidak berunsurkan keuntungan, non-partisan dan bersifat sivik.

Ditubuhkan pada 10 Jun 1973 sebagai badan payung bagi persatuan pengguna yang berdaftar di Malaysia. Pada masa ini, FOMCA mempunyai 15 ahli gabungan. FOMCA memberikan tumpuan kepada pengupayaan pengguna melalui pendidikan pengguna, serta menjalankan aktiviti yang memperkuatkkan perlindungan dan kebajikan pengguna di peringkat kebangsaan, serantau dan antarabangsa.

Objektif dan peranan utama FOMCA ialah:

1. Bertindak sebagai koordinasi, jururunding dan badan penasihat persatuan pengguna ahli gabungannya di Malaysia.
2. Mengutarakan dan menjalankan advokasi bagi mendapatkan peraturan, penguatkuasaan dan dasar kepenggunaan yang lebih baik bagi memperkuuh perlindungan dan kebajikan pengguna.
3. Mewakili pengguna dalam hal ehwal yang berkaitan dengan kerajaan.
4. Mengadakan pendidikan kepenggunaan untuk mendidik pengguna untuk melindungi diri sendiri dan bertanggungjawab.
5. Mengendalikan aduan pengguna, bagi pihak pengguna, kepada semua pihak berkaitan, sama ada kerajaan mahupun sektor swasta (melalui Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional atau NCCC)
6. Menjalankan penyelidikan dan pembangunan untuk meningkatkan perlindungan dan kebajikan pengguna (melalui Pusat Penyelidikan dan Sumber Pengguna atau CRRC)

Diterbitkan oleh:

Gabungan Persatuan-Persatuan Pengguna Malaysia (FOMCA)

No. 1D-1, Bangunan SKPPK, Jalan SS9A/17

47300 Petaling Jaya, Selangor

Tel : 03-7876 2009 / 03-7875 6370

Faks : 03-7877 1076

E-mel : fomca@fomca.org.my

Laman Sesawang: www.fomca.org.my

ISBN 978-967-5432-12-5



9 789675 432125