



## **ISU-ISU TERKINI TENTANG PENGGUNA DI MALAYSIA**

**Zalina Zakaria\***

### ***ABSTRACT***

*Escalating inflation, rapid industrialization, high pressure selling techniques and sophisticated goods and services have forced many consumers to re-evaluate their position vis-a-vis their economic stand, bargaining power and redress for their grievances and their health. Due to these, issues have struck many consumers from day to day. The issues are relevant to many since all are consumers. Yet, not so many realize their rights and which the laws will protect them, especially when the laws are scattered and in some instances, none is available. The article's modest aim is to sketch the latest issues plaguing consumers in Malaysia and help consumers attain their understanding of matters pertaining to consumerism.*

### **Pendahuluan**

Mutakhir ini banyak kedengaran isu-isu pengguna yang tertindas akibat dari kenaikan harga barangan terutama barangan asas seperti tepung, Milo, Nescafe dan lain-lain lagi disebabkan oleh kenaikan gaji kakitangan awam yang diumumkan pada bulan Mei yang lalu. Malahan laporan mengatakan bahawa kenaikan harga tersebut telah berlaku sebelum pengumuman kenaikan dibuat lagi. Seterusnya pada musim perayaan yang lepas, kenaikan harga barang sudah dijangka. Malahan tidak keterlaluan dikatakan bahawa ia sudah tidak menjadi satu isu yang besar lagi. Perkara sebegini sangat membimbangkan masa depan kepenggunaan negara.

---

\* Pensyarah, Jabatan Syariah dan Undang-Undang, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya





Terdapat banyak rungutan dan sungutan orang ramai tentang kenaikan harga barang disebabkan oleh kenaikan harga pasaran bagi minyak mentah yang mencapai harga USD 100 setong. Kenaikan ini adalah sesuatu yang sangat dijangkakan malahan Malaysia telah menambah subsidi minyak sebanyak RM 25 billion<sup>1</sup> pada tahun ini sahaja. Pelbagai rungutan diterima terutamanya bagi mereka yang berpendapatan kecil tambahan pula dengan naiknya harga minyak bermakna naik jugalah harga barang-baranggunaan yang lain. Kenaikan harga 'emas hitam' tersebut dikatakan sudah tidak dapat dielakkan lagi.

### **Maksud Pengguna**

Umumnya di Malaysia tidak ramai yang benar-benar mengetahui siapakah yang dimaksudkan dengan pengguna. Adalah tidak menjadi kepelikan ramai yang menganggap pengguna adalah pembeli. Bagaimana pula orang yang tidak terlibat dalam urusan jual-beli, adakah mereka juga dianggap pengguna?

Dalam Deklarasi 1962, John F Kennedy menegaskan bahawa pengguna adalah merangkumi kesemua kita. Beliau menegaskan bahawa pengguna merupakan kumpulan ekonomi terbesar, yang terasa kesan dan memberi kesan oleh apa jua *public* dan *private decision*.

Di Malaysia, Akta Perlindungan Pengguna 1999 (Akta 599) memberikan takrifan pengguna sebagai seseorang yang memperoleh atau menggunakan barang atau perkhidmatan daripada jenis yang pada lazimnya diperoleh bagi maksud, kegunaan atau kepenggunaan diri, rumahtangga atau isi rumah dan tidak memperoleh atau menggunakan barang atau perkhidmatan itu, atau mengemukakan dirinya sebagai memperoleh atau menggunakan barang atau perkhidmatan itu, terutamanya bagi maksud membekalkan semula secara perdagangan, menggunakannya dalam perjalanan suatu proses pengilangan atau dalam hal barang, membaiki atau mengolah secara perdagangan, barang lain atau lekapan pada tanah.<sup>2</sup>

Definisi 'pengguna' dalam Akta tersebut masih tidak banyak memberikan pemahaman mengenai siapakah yang dimaksudkan dengan pengguna, barangkali kerana terlalu panjangnya definisi berkenaan.

<sup>1</sup> *Berita Harian*, 2 November 2007.

<sup>2</sup> Sila rujuk seksyen 3 Akta Perlindungan Pengguna 1999.





#### *Isu-Isu Terkini Tentang Pengguna Di Malaysia*

Dalam bahasa yang lebih mudah, seseorang pengguna itu bermaksud seseorang yang menggunakan sesuatu barangan, sama ada dibeli sendiri atau didapati selain dari pembelian, untuk kegunaan dirinya atau seisi rumahnya. Seseorang yang membeli untuk tujuan menjual dan mendapatkan keuntungan tidak boleh dianggap sebagai seorang pengguna.

Sebenarnya adalah penting untuk memberi takrifan yang jelas tentang siapakah pengguna. Di negara-negara membangun, suara-suara pengguna sangat digeruni. Ini adalah kerana suara pengguna sangat terkesan kepada sesiapa dan pihak mana sekalipun. Malahan persatuan-persatuan pengguna di negara-negara berkenaan sangat tekad untuk menggalis isu demi isu yang membabitkan penganiayaan dan penyalahgunaan kuasa terhadap pengguna.

#### **Pengguna Islam Di Malaysia**

Sebagai sebuah negara yang majoritinya adalah penduduk yang beragama Islam pula, Malaysia kini melangkah selangkah ke hadapan apabila kerajaan mewar-warkan untuk mempelopori dunia sebagai hab halal. Ia pastilah menjadi suatu perkara yang positif kepada pengguna Islam di negara ini. Pengguna Islam adalah merupakan golongan pengguna terbesar di Malaysia dan seperti juga pengguna yang lain, hak-hak mereka seharusnya tidak perlu dipertikaikan lagi.

Walau bagaimanapun, tidak semua pengguna Muslim mempunyai kesedaran kepenggunaan. Ada yang tidak tahu tetapi ramai juga yang tidak mengambil berat atau tidak mengambil peduli langsung tentang hal ini. Baginya yang penting barangan yang diperlukan dapat dibeli dan dinikmati tanpa banyak soal.

Sebenarnya, kesedaran sebagai pengguna sangatlah penting. Islam sebagai sebuah agama yang syumul dan menyeluruh melarang umatnya dari menjalankan atau terlibat dengan aktiviti penipuan ataupun melakukan ketidakadilan dan penindasan terhadap lain. Persoalan yang penting perlu dijawab oleh kebanyakan orang adalah apakah setiap pengguna Islam mengetahui peranan dan tanggungjawab mereka sebagai pengguna Muslim?

Adakah sebagai pembeli dan pengguna seharusnya menerima sahaja atau membeli barangan atau perkhidmatan yang ditawarkan tanpa perlu membuat pilihan? Atau adakah pilihan bagi pengguna untuk menentukan atau menawarkan barangan atau perkhidmatan dengan ‘kuasa’ membeli yang seharusnya ada pada setiap pengguna Muslim khususnya?



Di dalam Surah Al-Baqarah ayat 172, Allah telah berfirman yang bermaksud:

*“Wahai orang-orang yang beriman, makanlah dari rezeki yang baik yang Kami berikan kepada kamu dan bersyukurlah kepada Allah, jika benar-benar kepadaNya kamu menyembah”*

Adalah disadari di dalam kehidupan yang semakin moden ini, barang-barang gunaannya termasuk makanan mahupun keperluan seharian dan transaksi-transaksi melibatkan ekonomi semakin banyak di dalam pasaran. Ini termasuklah makanan yang secara genetiknya telah diolah atau diubah dari yang asal.

Dalam pemprosesan makanan misalnya, kebanyakan pengguna tidak dapat lari dari menggunakan bahan tambah. Jika ia adalah berasal dari haiwan, status halalnya boleh diragui.<sup>3</sup> Begitu juga dalam transaksi jual beli dan lain-lain transaksi yang boleh mendatangkan keraguan dari segi syarak. Masalahnya perkara-perkara sebeginilah yang banyak melimpahi pasaran-pasaran di Malaysia.

Rasulullah SAW pernah bersabda yang bermaksud :

*“Sesungguhnya yang halal itu jelas dan yang haram juga jelas dan di antara keduanya itu ada sesuatu yang samar, yang kebanyakan manusia tidak mengerti hal tersebut. Maka barang siapa yang menjaga dirinya dari sesuatu yang samar itu bererti dia telah menjaga agamanya serta kehormatannya dan barangsiapa yang telah menjatuhkan dirinya (melakukan sesuatu) terhadap yang samar itu bererti dia dia menjatuhkan dirinya (melakukan) yang haram”*.<sup>4</sup>

Sebenarnya apa yang diterangkan oleh hadith di atas adalah jelas bahawa adalah menjadi kewajipan setiap Muslim untuk menjauhkan diri dari sesuatu yang dilarang dan menggunakan hanya yang halal sahaja.

Halal sebenarnya bukan sahaja dari segi makanan dan minuman sahaja tetapi juga merangkumi barang-barang gunaannya yang lain juga termasuklah dari segi pendapatan,

<sup>3</sup> Zalina Zakaria (2004), “Keberkesanan Undang-Undang Makanan dan Produk Halal Di Malaysia”, *Jurnal Syariah*, Jilid 12 Bil 2, Julai 2004, h. 98.

<sup>4</sup> Abī ‘Abdullah Muḥammad bin Ismā’īl bin Ibrāhīm bin al-Mughīrah bin Bardizbah al-Bukhārī (2000), *al-Jāmi’ al-Musnad al-Ṣaḥīḥ al-Mukhtaṣar min Umūr Rasūlallah S.A.W wa Sunanihi wa Ayyāmihi, Kitāb al-Buyū’*, Bāb al-Ḥalāl Bayyinun, wa al-Ḥaram Bayyinun wa Bainahumā Mushtabihāt, no. hadith 2051.



### *Isu-Isu Terkini Tentang Pengguna Di Malaysia*

ekonomi, kewangan, pinjaman, urusan jual beli, perlindungan malah dalam semua transaksi kehidupan.

Sebenarnya setiap pengguna Muslim mempunyai peranan dan tanggungjawab masing-masing untuk menentukan sesuatu makanan atau barangan yang digunakan itu tidak bertentangan dengan syarak. Pada hakikatnya, jika peranan dan tanggungjawab ini dilakukan secara kolektif, sudah pasti ia mampu untuk ‘mempengaruhi’ pasaran barang-barang yang ada sekarang ini. Dengan erti kata lain, *demand* mereka sebagai pengguna Muslim akan dapat membantu meletakkan pasaran yang lebih telus dan ‘bersih’ dari segenap segi.

Ini kerana pengguna Muslim adalah merupakan antara pasaran terbesar yang disasarkan oleh pengeluar atau peniaga di negara ini. Ramai pengusaha dan pengeluar barangan atau makanan serta perkhidmatan menyedari potensi pasaran kepada pengguna Muslim adalah sesuatu yang tidak boleh disia-siakan.

Pengguna Muslim seharusnya menggunakan segala peluang yang ada untuk mengambil langkah proaktif atau bersama-sama terbabit secara langsung dalam menentukan ‘penawaran dan permintaan’. Jika ini dapat dilakukan, mereka juga akhirnya akan dapat menguasai pasaran secara global. Selain dari itu, Islam selain dari menekankan kesedaran kepada Muslim turut menekankan aspek kesederhanaan. Pembaziran adalah sangat dilarang sebagaimana yang telah disebutkan oleh Allah dalam Ayat-Nya iaitu:

*“tetapi jangan kamu membazir; kerana Allah tidak menyukai orang-orang yang membazir”<sup>5</sup>*

### **Isu-Isu Terkini Tentang Kepenggunaan di Malaysia**

#### **1. Isu Keselamatan Barangan Kecantikan**

Kebelakangan ini terdapat laporan penarikan produk memutihkan kulit jenama yang sangat terkenal di negara ini kerana didapati mengandungi asid *hidroquinone*, iaitu sejenis asid yang boleh menyebabkan radangan pada kulit serta boleh mengakibatkan dan mengaktifkan sel-sel kanser jika digunakan dalam jangka masa yang panjang.

---

<sup>5</sup> Al-Qur’ān , Surah 6: Ayat 141



Sebenarnya produk-produk sebegini telah melimpahi pasaran. Pengguna seringkali mudah tertipu apabila melihat model terutamanya bagi produk-produk kecantikan dan menguruskan badan. Kebanyakan pengeluar/peniaga mengeksploitasi model-model ini supaya memperagakan kulit wajah yang gebu, putih dan menarik dan pengguna terus membelinya tanpa ragu-ragu dengan harapan akan dapat menikmati kulit yang sama cantik.

Soal merbahaya atau selamat tidak banyak yang menyوالnya. Itu belum lagi dilihat dari sudut halalnya bahan-bahan yang digunakan atau tidak. Ada laporan mengatakan sesetengah bahan kecantikan menggunakan uri haiwan dan ada juga yang menyatakan menggunakan uri bayi. Soal pembuatan barangan-barangan tersebut juga banyak dipertikaikan.

Selain itu, produk pelangsingan badan juga adalah antara produk yang paling mendapat sambutan terutama bagi mereka yang sangat '*desperate*' untuk menurunkan berat badan. Kebanyakannya menjanjikan bentuk badan idaman yang dapat dicapai dengan hanya memakan pil/ herba dan lain-lain.

Laporan pernah tersiar tentang sejenis produk makanan kesihatan yang didakwa mampu merampingkan badan dalam tempoh 10 hari. Ia sebenarnya membuat 'janji maut' apabila disahkan bercampur dengan racun *sibutramin* yang pernah meragut tiga nyawa pengguna wanita, sebelum ini. Produk tersebut yang banyak dijual di negara ini, Singapura dan Brunei didapati dicampur *sibutramin* secara haram oleh pengilang di Sungai Lalang, Semenyih tanpa pengetahuan pembekal dan pengguna.

Lebih mengejutkan apabila pengilang sengaja mengaburi pengguna dengan mendakwa produk itu hanya diperbuat daripada kandungan protein soya, beta karotin, vitamin B kompleks, asid folik dan kalsium. Tindakan pengilang itu terbongkar selepas Bahagian Perkhidmatan Farmasi Kementerian Kesihatan melakukan lebih tiga ujian makmal bagi mengesahkan produk terbabit mengandungi bahan beracun. Berdasarkan ujian makmal Biro Pengawalan Farmaseutikal Kebangsaan (BPFK), produk terbabit dikesan positif mengandungi bahan racun berjadual, *sibutramin* yang pernah membunuh tiga pengguna.

Menyentuh tentang isu produk keselamatan, Akta Perlindungan Pengguna 1999 telah menetapkan standard keselamatan yang perlu dipatuhi oleh pengeluar produk atau barangan.<sup>6</sup> Ia menyatakan bahawa Menteri boleh untuk menetapkan peraturan-peraturan

<sup>6</sup> Rujuk Seksyen 19 Akta Perlindungan Pengguna 1999





standard keselamatan sama ada terhadap prestasi, komposisi, kandungan, pembuatan, pemprosesan, reka bentuk dan lain-lain<sup>7</sup>.

Bagi barangan yang tidak ada piawaian keselamatan yang ditetapkan seperti dalam subseksyen 1 pula, orang yang membekal barangan/perkhidmatan hendaklah mematuhi piawaian keselamatan yang munasabah dengan mengambilkira jenis barangan dan perkhidmatan tersebut.

Selain itu, dalam Akta tersebut juga ada dinyatakan tentang kehendak keselamatan umum.<sup>8</sup> Pelanggaran kepada peruntukan-peruntukan tersebut boleh menyebabkan denda dan penjara.<sup>9</sup>

Syarikat dan pengilang produk terbabit juga boleh didakwa di bawah Akta Racun 1952 (Akta 366) dan Peraturan-Peraturan Kawalan Dadah dan Kosmetik 1984. Mengikut Akta ini pula, mereka yang bersalah boleh didenda RM5,000 atau penjara dua tahun atau kedua-duanya manakala Peraturan-Peraturan Kawalan Dadah dan Kosmetik 1984 memperuntukkan denda tidak lebih RM25,000 dan tiga tahun penjara atau kedua-duanya.

Sebenarnya isu keselamatan barangan atau produk adalah merupakan isu besar yang jika dilanggar ia adalah menjadi satu kesalahan jenayah.

Dari sudut Islam pula, sememangnya Islam mewajibkan umatnya menggunakan hanya yang halal, kerana apabila sesuatu itu halal ia bermaksud selamat dan tidak merbahaya digunakan. Malahan, adalah menjadi kewajipan untuk setiap Muslim menghindarkan makanan/barangan yang sudah diketahui merbahaya serta tidak selamat.

---

<sup>7</sup> Selain dari yang tersebut, standard adalah juga merangkumi pengujian barang semasa atau selepas pembuatan atau pemprosesan -subseksyen 19 (b). Dalam subseksyen c pula adalah untuk bentuk kandungan tanda, amaran atau arahan untuk disertakan dengan barangan itu.

<sup>8</sup> Rujuk seksyen 20 dan seksyen 21 Akta Perlindungan pengguna 1999

<sup>9</sup> Pelanggaran seksyen 19 dan 21 adalah dalam seksyen 25 Akta Perlindungan Pengguna iaitu jika yang melakukan adalah perbadanan, denda boleh dikenakan tidak melebihi RM250,000 bagi kesalahan pertama dan kesalahan seterusnya tidak melebihi RM500,000. Bagi individu pula, kesalahan pertama tidak melebihi RM100,00, penjara 3 tahun atau kedua-duanya, kesalahan kedua dan seterusnya denda tidak melebihi RM 250,000, 6 tahun penjara atau kedua-duanya.



Allah berfirman dalam al-Quran yang bermaksud:

*“Dan janganlah kamu campakkan diri kamu ke dalam kebinasaan”<sup>10</sup>*

## 2. Isu ‘Gores dan Menang’ dan cabutan bertuah

Tentu ramai yang kerap kali ditahan oleh penjual serta diminta membeli barangan yang dijual. Ada juga yang meminta anda menggores kad yang disediakan dengan kata-kata jika anda seorang yang cukup bertuah anda mungkin akan memenangi hadiah itu dan ini.

Kali pertama menggores mungkin anda akan mendapati ‘terima kasih’ saja dalam goresan yang anda lakukan, tapi kali kedua anda melihat gambar hadiah pada goresan tersebut. Jurujual lantas memberitahu anda seorang yang bertuah kerana memenangi hadiah yang sangat lumayan atau istimewa.

Untuk mendapatkan ‘hadiah’ tersebut (banyak dalam bentuk barangan elektrik) sebagai umpan, anda lazimnya terpaksa membayar sejumlah wang, yang dikatakan cukai supaya barang tersebut boleh diambil. Ini adalah merupakan taktik-taktik yang dijalankan oleh banyak syarikat-syarikat untuk menjual barang-barang mereka.

Sebenarnya jumlah yang dibayar adalah sangat tinggi berbanding dengan harga/nilai sebenar hadiah yang ‘dimenangi’ tersebut. Lebih menyedihkan, banyak barang-barangan yang didapati dengan cara tersebut berkualiti yang rendah serta tidak tiada barang ganti.

Peraduan ‘gores dan menang’ serta ‘cabutan bertuah’ dilaporkan sangat berleluasa sekarang ini. Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna (KPDNHEP) baru-baru ini telah menyita pelbagai jenis barangan jualan langsung dan hadiah untuk peraduan gores dan menang bernilai RM1.4 juta dalam tempoh sembilan bulan tahun ini.<sup>11</sup> Ia adalah membabitkan 53 kes peraduan gores dan menang dan 23 kes syarikat jualan langsung yang melanggar peraturan. Rata-rata barangan yang disita itu diimport dari beberapa negara jiran dan ia juga tidak mempunyai pengesahan daripada SIRIM.

---

<sup>10</sup> al-Qur’an, Surah Al-Baqarah:195

<sup>11</sup> *Utusan Malaysia*, 4 Oktober 2007.







#### *Isu-Isu Terkini Tentang Pengguna Di Malaysia*

Undang-undang yang ada sekarang ini walau bagaimanapun tidak melarang syarikat penjual/pengeluar dari menganjurkan peraduan seperti tersebut. Apa yang boleh diambil tindakan adalah jika syarikat berkenaan tidak menyediakan hadiah yang dijanjikan.

Selain gores dan menang, terdapat beberapa lagi aktiviti penipuan yang berleluasa iaitu penipuan SMS Akademi Fantasia, penipuan lelongan barangan kastam, jual beli kereta, tukang tilik nasib dan perubatan, cabutan bertuah melalui internet dan memalsukan tiket perjudian.

Semua pemilik syarikat di atas boleh didakwa mengikut Akta Jualan Langsung 1993 yang memperuntukkan denda RM250,000 bagi kesalahan pertama atau RM500,000 bagi kesalahan kedua dan seterusnya, jika sabit kesalahan.

### 3. Skim Cepat Kaya Melalui Internet

Cerita tentang pelaburan internet juga tidak kurang hebatnya kebelakangan ini. Pada 18 April yang lalu, Suruhanjaya Sekuriti telah menyenaraikan 43 laman web dan 17 buah syarikat pengantara penganjuran pasaran modal pelaburan melalui internet yang menjanjikan pulangan yang berlipat kali ganda.<sup>12</sup> Malahan dianggarkan syarikat tersebut telah berjaya mengutip tidak kurang dari RM 1 bilion nilai pelaburan yang ditransaksi hampir keseluruhannya dalam dolar Amerika (USD), dilabur oleh kira-kira 500,000 pelabur tempatan. Yang lebih menyedihkan syarikat-syarikat tersebut kebanyakannya adalah tidak berlesen serta mengutip deposit dengan cara yang tidak sah.

Majlis Fatwa Kebangsaan pula telah mengeluarkan fatwa menetapkan hukum ke atas pelaburan saham melalui internet sebagai haram. Ini adalah bersandarkan suatu hukum yang jelas dalam Islam yang diharamkan iaitu riba dan gharar. Ketidakpastian (gharar) adalah dikaitkan dalam hal ini apabila tiada sebarang kontrak (akad) dibuat di mana semuanya hanya bergantung kepada laman web semata-mata.

Tiada yang dapat dibuat jika ia tiba-tiba hilang dan tiada persepakatan jika berlaku kerugian. Yang dinyatakan hanyalah keuntungan wang akan didapati. Itu juga pun tidak dapat dipastikan. Satu lagi, pelaburan juga tidak dapat dipastikan ke atas apa yang bakal dilabur serta digunakan. Mungkin juga ia adalah tidak salah, tetapi ini hanyalah satu kemungkinan. Di sinilah terletaklah gharar dalam sudut ini.

---

<sup>12</sup> *Utusan Malaysia*, 18 April 2007.





Sebenarnya asas-asas perniagaan telah pun ada dalam Islam. Seperti undang-undang kontrak moden yang mengiktiraf kebebasan berkontrak, undang-undang kontrak Islam juga demikian. Namun kebebasan ini bukanlah mutlak. Dalam Surah al-Baqarah: 275 Allah berfirman maksudnya:

*“Dan Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba”.*

Dan dalam Surah al-Nisā’ ayat 29, Allah berfirman maksudnya,

*“Wahai orang-orang yang beriman janganlah kamu memakan harta sesama kamu secara batil, melainkan melalui jalan perniagaan yang wujudnya saling meredai antara kamu”.*

Ertinya perlu keredaan bersama antara pihak-pihak yang terlibat dalam sesuatu kontrak, namun persetujuan ini tidaklah boleh melibatkan perkara-perkara *batil* (yakni *ribā*, *gharar* dan sebagainya). Jadi walaupun terdapat persamaan di antara undang-undang kontrak Islam dan undang-undang kontrak moden yang memerlukan kerelaan (*consent*) antara kedua-dua pihak, perbezaannya adalah pengharaman riba dan *gharar* dalam undang-undang kontrak Islam.

Kontrak yang melibatkan riba dan *gharar* tetap tidak sah walaupun dibuat dengan kerelaan pihak-pihak yang berkenaan. Riba selalunya terdapat dalam kontrak pinjaman kewangan manakala *gharar* merujuk kepada elemen ketidakpastian di dalam sesuatu kontrak .

#### 4. Kenaikan Harga Barangan Sewaktu Musim Perayaan dan Jualan Murah

Sebagaimana yang dijelaskan sebelum ini, jelasnya harga barangan naik disebabkan kenaikan harga minyak di peringkat antarabangsa. Harga ayam contohnya sudah dapat diduga berlaku kenaikan pada awal Ramadan lagi. Ini berlaku setiap tahun sehingga pengguna disarankan mengurangkan pengambilan ayam dalam makanan seharian.

Walau apapun, ia bukanlah cara penyelesaian yang terbaik kerana seharusnya undang-undang menjadi ‘penyelesai’ kepada isu tersebut. Ada juga peniaga yang apabila kos barang semakin naik, mengekalkan harga tetapi pada masa yang sama mengurangkan sukatan barangan yang dijual.

Akta Kawalan Harga 1946 (Akta 121) dan perundangan subsidiari di bawahnya adalah bertujuan untuk menentukan harga barang-barang adalah berpatutan dalam sebarang





*Isu-Isu Terkini Tentang Pengguna Di Malaysia*

keadaan dan dalam masa yang sama memberi peluang kepada semua pengguna mendapatkan maklumat asas serta membuat perbandingan sebelum membeli barang-barang. Akta ini memperuntukkan kuasa Pengawal Harga untuk mengumumkan apa-apa barangan sebagai barangan harga terkawal dan menetapkan harga maksimum untuk barangan harga terkawal.

Pengawal Harga mengkehendaki peniaga mendapatkan lesen untuk menjual barangan harga terkawal. Selain itu ia juga mewajibkan peniaga mempamerkan lesen dan senarai harga barangan harga terkawal yang dijualnya. Adalah juga menjadi satu kesalahan sekiranya terkawal pada harga yang melebihi harga siling yang ditetapkan oleh Pengawal; kuasa peniaga enggan menjual barangan harga terkawal tanpa sebab yang munasabah.

Perundangan Subsidiari di bawahnya adalah seperti berikut:-

1. Perintah Kawalan Harga (Penandaan Harga Oleh Penjual Runcit) 1993  
Perintah ini mewajibkan semua penjual runcit meletakkan tanda harga kepada semua barang-barang yang dipamerkan untuk jualan supaya pengguna boleh membuat perbandingan harga.
2. Perintah Kawalan Harga (Pelabelan Oleh Pekilang, Pengimport, Pengeluar Atau Penjual Borong) 1980  
Perintah ini mewajibkan pengilang, pengeluar, pengimport atau penjual borong melabelkan barang-barang sedia bungkus dengan maklumat asas seperti nama barang, berat atau kuantiti, nama dan alamat pengilang, pengeluar, pengimport atau pemborong.
3. Peraturan-Peraturan Kawalan Harga (Pengkompunan Kesalahan-Kesalahan) 1994  
Perintah ini menetapkan prosedur pengkompunan kesalahan di bawah Akta Kawalan Harga 1946 dan perundangan subsidiari di bawahnya.
4. Peraturan-Peraturan Kawalan Harga (Pelesenan) 2000  
Peraturan-peraturan ini memperuntukkan kawalan pelesenan ke atas penjual Barang-Barang Harga Terkawal.

Sungguhpun undang-undang berkaitan kawalan harga ini adalah untuk memastikan bekalan harga barangan tidak didominasi oleh pihak-pihak tertentu, namun ia terpakai hanya untuk barang-barang kawalan sahaja.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Senarai barang-barang kawalan boleh dirujuk di laman web Kementerian Perdagangan dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna



Pun begitu masih ramai yang tidak mempeduli untuk mengikut undang-undang dan peraturan yang telah ditetapkan. Malah ada penjual luar bandar tidak mengikut undang-undang berkenaan dengan alasan kos pengangkutan yang tinggi serta kesukaran untuk mendapatkan bekalan.

Islam juga melarang *ihthikar*, iaitu menyorok barang keperluan asas supaya harganya naik dengan tujuan mengaut keuntungan yang banyak sedangkan ia mempunyai kuasa monopoli. Rasulullah SAW pernah bersabda maksudnya:

*“Hanya orang-orang yang berdosa dan bersalah sahaja yang melakukan penimbunan atau monopoli harta”*<sup>14</sup>

(Riwayat Ahmad, Muslim dan Abu Daud)

Penipuan dalam apa bentuk sekalipun adalah haram. Penipuan adalah termasuk memungkir janji, berbohong dan sebagainya. Islam juga menyuruh peniaga bersifat jujur dalam sukatan dan timbangan kerana perbuatan yang suka mengurangkan timbangan amat dilarang dalam ajaran Islam.

Firman Allah SWT yang bermaksud:

*“Celakalah bagi orang-orang yang suka mengurangi sukatan. Iaitu orang-orang yang kalau menerima sukatan dari orang lain selalu meminta yang penuh (cukup dan tidak kurang sedikitpun), tetapi kalau menyukat untuk orang lain, pasti dikurangi. Apakah orang-orang itu tidak mengira (meyakini) bahawa mereka pasti akan dibangkitkan dari kuburnya?”*<sup>15</sup>

## 5. Penyalahgunaan Logo Halal

Permohonan logo halal kebelakangan ini semakin mendapat sambutan dari pihak industri. Ini adalah memandangkan pasaran halal yang semakin hangat diperkatakan di mana Malaysia adalah pelopor hub halal di peringkat dunia. Walau bagaimanapun, disebabkan keuntungan semata-mata, ramai peniaga yang mengambil jalan mudah. Dengan meletakkan tanda ‘halal’ atau ditanggung halal dan lain-lain tanda yang menunjukkan barangan/makanan yang dijual adalah halal walhal ianya adalah tidak atau tidak dapat ditentukan ‘kehalalannya’.

<sup>14</sup> Abī al-Ḥusāyn Muslim bin al-Ḥajjāj bin Muslim al-Khushyāyri al-Nisābūrī (2000), al-Musnad al-Ṣaḥīḥ al-Mukhtaṣar min al-Sunan Binaqli al-‘Adl ‘an al-Adl ‘an Rasūlallah S.A.W, *Kitāb al-Musāqat wa al-Muzāra’ah*, Bāb Taḥrīm al-Ihtikār fī al-Aqwāt, no. hadith 4122.

<sup>15</sup> Surah al-Muṭaffifīn:1-5





*Isu-Isu Terkini Tentang Pengguna Di Malaysia*

Di Malaysia pihak yang mempunyai autoriti penuh dalam mengeluarkan sijil dan logo Halal adalah JAKIM. Di peringkat negeri pula, Jabatan-Jabatan Hal Ehwal Islam negeri-negeri juga boleh mengeluarkan sijil halal mereka jika barangan/makanan yang hendak dipasarkan di sekitar negeri tersebut sahaja.

Jika tanda halal atau seumpamanya diletakkan namun ianya tidak halal, Akta Perihal Dagangan 1972 (Akta 87) boleh dilaksanakan di mana Akta ini secara khususnya memberi perlindungan kepada pengguna dari segala bentuk amalan perdagangan yang tidak sihat. Ia termasuklah apa-apa yang berkaitan dari segi penandaan sesuatu barangan, yang berniat untuk menghalang daripada memberi maklumat yang benar tentang sesuatu barangan termasuklah tanda harga. Begitu juga jika terdapat amalan yang menghalang pengguna dari mendapat maklumat dari segi keaslian dan juga kualiti sesuatu barangan.

Di sini dapat dilihat bahawa terdapat peruntukan-peruntukan mengenai kesalahan serta penalti dan juga kuasa bertindak berhubung kesalahan berkaitan. Dalam hal ini, tugas penguatkuasaan terletak di bawah autoriti Bahagian Penguatkuasa KPND & HEP. Ini adalah kerana logo halal merupakan salah satu daripada perihal dagangan terhadap produk makanan, minuman, premis atau pun rumah sembelihan yang menggunakan logo halal. Akta ini juga memberi peruntukkan kuasa kepada Menteri untuk menghendaki maklumat-maklumat yang perlu sebelum barang-barang dibekalkan atau ditawarkan untuk dibekalkan dalam perjalanan perdagangan atau perniagaan.

Seksyen 18(1) Akta ini membabitkan penalti kepada kesalahan yang dilakukan oleh individu, yang jika disabit kesalahan pada kali pertama boleh didenda sehingga RM100,000 atau dipenjarakan tidak melebihi 3 tahun atau kedua-duanya. Bagi kesalahan kedua dan seterusnya, denda boleh dikenakan jika sabit kesalahan sehingga RM200, 000 dan penjara tidak melebihi 6 tahun atau kedua-duanya.

Seksyen 18(2) memperuntukkan penalti untuk syarikat atau pertubuhan perbadanan yang terlibat yang boleh dikenakan denda sehingga RM250,000 kali pertama disabit kesalahan dan tidak melebihi RM500,000 bagi kesalahan kedua dan seterusnya.

Seksyen 29(1) dan (2) Akta ini mensabitkan kesalahan bagi sesiapa yang menghalang pegawai dari menjalankan tugasnya dan kesalahan bagi apa-apa maklumat atau memberikan pernyataan yang diketahui palsu. Penalti untuk kesalahan ini adalah denda tidak melebihi RM2,000 atau penjara tidak lebih dari satu tahun atau kedua-duanya.



Namun begitu masih terdapat persoalan di mana walaupun JAKIM diberikan autoriti penuh mengendalikan permohonan dan mengeluarkan sijil serta logo halal, namun dari segi pelaksanaan penguatkuasaan dan pendakwaan terhadap sebarang kesalahan penyalahgunaan logo halal adalah terletak di bawah bidangkuasa Kementerian Perdagangan Dalam Negeri & Hal Ehwal Pengguna. Manakala JAKIM atau JAIN hanya bertindak dari sudut pentadbiran sahaja<sup>16</sup>.

Sebenarnya, apa yang menjadi permasalahan adalah disebabkan oleh tiada peruntukan undang-undang yang khusus melibatkan perkara halal. Melihat kepada undang-undang yang berkaitan, dapatlah dilihat bahawa perkara berkaitan halal ini terdapat di dalam pelbagai peruntukan undang-undang yang berbeza-beza dan tidak menyeluruh (*piece-meal*). Keadaan ini menyulitkan apabila berlaku penyalahgunaan di mana terdapat peruntukan-peruntukan berbeza untuk didakwa. Lazimnya kebanyakan dari pesalah dapat melepaskan diri dengan mudah disebabkan hal ini.

### **Kesimpulan dan Cadangan**

Sebagai pengguna, sebenarnya adalah tidak salah untuk mengambil sikap yang ‘cerewet’ dalam menentukan pilihan sama ada bagi barang atau perkhidmatan yang dibeli atau dilangani. Kenaikan harga barang oleh peniaga-peniaga ini dapat dilihat seolah-olah sebagai mengambil kesempatan ke atas pengguna-pengguna dengan membuatkan mereka berasa tiada pilihan sehingga terpaksa membeli biarpun dengan harga yang lebih tinggi dari yang sepatutnya atau membeli barangan yang mempunyai kualiti yang rendah.

Di negara maju seperti di United Kingdom, kita mendapati bahawa pengguna mempunyai ‘kuasa’ yang mampu melariskan mahupun merugikan peniaga sama ada melalui peruntukan undang-undang mahupun *attitude* pengguna itu sendiri. Mereka ini sangat aktif serta cepat memberikan tindakbalas terhadap isu-isu ketidakadilan serta penindasan terhadap pengguna.

Selain itu, seseorang pengguna Muslim juga perlu untuk tampil ke hadapan dan tidak malu untuk menuntut hak ke atas ketidakadilan atau penindasan yang berlaku ke atasnya. Ini adalah sangat penting untuk memastikan pihak-pihak yang mengambil kesempatan ini ‘diajar’ supaya menghormati hak-hak pengguna. Tidak dinafikan bahawa kerajaan sudah mengadakan pelbagai usaha bagi memberikan kesedaran

---

<sup>16</sup> Lihat Lokman Abdul Rahman (2002), *Produk Halal: Kepenggunaan, Teknologi dan Prosedur*. Melaka: Jabatan Agama Islam Melaka dan Majlis Agama Islam Melaka.





*Isu-Isu Terkini Tentang Pengguna Di Malaysia*

kepada orang ramai sebagai pengguna terhadap hak mereka dan isu-isu kepenggunaan negara ini. Malah saban tahun pelbagai usaha dilakukan bagi meningkatkan kesedaran sebagai pengguna berhemah dan bijak.

Pengguna Muslim perlu mengetahui bahawa selain dari mahkamah sebagai tempat untuk menegakkan keadilan ke atas penipuan serta penindasan tersebut, seseorang pengguna itu boleh tampil membuat tuntutan menerusi Tribunal Tuntutan Pengguna yang ditubuhkan di bawah Akta Perlindungan Pengguna 1999 (Akta 599). Untuk mendengar dan mengadili tuntutan pengguna jika ia adalah kerugian di bawah RM 25, 000 bagi gantirugi terhadap pengeluar atau pembekal barangan atau perkhidmatan.

Selain itu, kita kerap juga mendengar rungutan kes-kes berkaitan dengan perumahan seperti kelewatan rumah siap mengikut masa yang dijanjikan tanpa diberi pampasan, rumah tidak mengikut spesifikasi, periklanan mengelirukan dan lain-lain. Dalam hal ini, selain dari mahkamah pengguna juga boleh membuat tuntutan (jika tuntutan kurang dari RM 50,000.00) menerusi Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah yang diwujudkan ekoran pindaan Akta Pemajuan Perumahan (Kawalan dan Perlesenan) 1966 (Akta 118). Selain dari menjimatkan masa dan kos, apa yang lebih penting adalah kebanyakan kes yang dilaporkan menerusi kedua-dua Tribunal menyebelahi pengguna.

Sebagai pengguna Muslim, mereka tidak perlu terlalu mengikut telunjuk pengeluar/penjual yang biasanya ingin mengaut keuntungan semata-mata. Hak-hak serta peranan pengguna bukan sahaja perlu difahami tetapi perlu dipraktikkan secara bijak. Walaupun kita ingin merdeka dari setiap segi, namun tidak salah merujuk kepada amalan-amalan pengguna di negara-negara maju jika ia untuk kebaikan kita semua sebagai pengguna Muslim khususnya.

Kebelakangan ini banyak kempen telah dianjurkan untuk memberi kesedaran kepada para pengguna tentang hak-hak dan tanggungjawab mereka. Ini adalah suatu hal yang positif kepada kesedaran kepenggunaan di negara ini. Namun begitu, penyelarasan dari segi program-program kepenggunaan bagi setiap persatuan dan pertubuhan pengguna di negara ini perlu dilakukan bagi memastikan usaha meningkat kesedaran serta pendidikan kepenggunaan di kalangan pengguna di negara ini.

Selain itu, program pendidikan kepenggunaan juga patut diwajibkan di semua sekolah bermula dari peringkat sekolah rendah sehingga ke peringkat institusi pengajian tinggi. Guru-guru sekolah juga perlu dilengkapi dengan pengetahuan mendalam mengenai isu-isu kepenggunaan untuk disebar dan ditanam kepada pelajar-pelajar.



Media massa juga tidak kurang peranannya dalam hal ini. Pihak-pihak yang terbukti tidak bertanggungjawab melakukan penyelewengan atau pelanggaran undang-undang yang membabitkan pengguna seharusnya menyiarkan secara telus dan tanpa berselindung supaya pihak-pihak lain yang berniat ‘gerun’ untuk melakukan yang sama. Selain itu, isu-isu terkini tentang taktik-taktik peniaga yang didapati terlibat dalam mengelirukan pengguna untuk membeli barangan yang dijual juga perlu dihebahkan supaya orang ramai tidak mudah menjadi mangsa.

Akhir sekali, sudah tentulah penguatkuasaan dan pendakwaan yang lebih mantap perlu dijalankan, tanpa adanya birokrasi supaya menjadi deteren kepada pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab. Ada yang seolah-olah mengejek pihak berkuasa kerana mereka mampu membayar kompaun/denda yang dikenakan dan seterusnya tidak takut untuk melakukan kesalahan yang sama.

