

Perkembangan Perlindungan Pengguna: Cabaran dan Hala Tuju Institusi Pelindung Pengguna di Malaysia

(Development of Consumer Protection: Challenges and the Way Forward for Consumer Protection Institution in Malaysia)

CHRISTIE DING YEAN JOON & SAKINA SHAIK AHMAD YUSOFF

ABSTRAK

Secara ekonominya, pengguna merujuk kepada mereka yang membeli, memperoleh, dan menggunakan semua jenis barang dan perkhidmatan. Pengguna sebenarnya melibatkan kita semua kerana kita terlibat dalam transaksi jual beli setiap hari. Sedar atau tidak sedar, kita sebenarnya terikat dengan suatu sistem ekonomi yang mana keperluan kita dikawal oleh kuasa luaran seperti aktiviti jual beli. Sistem ini mampu menguasai ekonomi dunia sekiranya ia menjadi semakin kuat. Justeru, pengguna harus dilindungi daripada penindasan oleh peniaga, sama ada pembekal ataupun pengilang yang tidak beretika. Perlindungan pengguna adalah penting untuk meningkatkan sosioekonomi pengguna dan seterusnya meningkatkan kualiti kehidupan masyarakat. Artikel ini bermatlamat untuk mengenal pasti dan menganalisis perkembangan perlindungan pengguna di Malaysia serta peranan Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK) sebagai institusi pelindung pengguna yang utama di Malaysia. Penyelidikan yang dijalankan merupakan penyelidikan sosio-perundangan yang berasaskan penyelidikan undang-undang dan penyelidikan sosial. Pendekatan sejarah, analitis dan kritis serta penilaian telah diguna pakai dalam penyelidikan ini. Secara umumnya, peranan yang dimainkan oleh KPDNKK boleh dirumuskan kepada empat, iaitu memperkasakan pengguna, penguatkuasaan, penambahbaikan sistem penyampaian, dan penyeliaan akta-akta di bawah KPDNKK. Artikel ini juga memperlihatkan cabaran dan hala tuju perlindungan pengguna di Malaysia. Cabaran dan hala tuju merangkumi aspek struktur organisasi KPDNKK, aspek perundangan, dan aspek sosial. Kesimpulannya, setiap pengguna memainkan peranan masing-masing kerana usaha untuk memartabatkan pengguna di Malaysia ke satu tahap yang lebih tinggi memerlukan penglibatan semua pihak.

Kata kunci: Perlindungan pengguna; pengguna; Kementerian Perdagangan Dalam Negeri; Koperasi dan Kepenggunaan; cabaran; hala tuju

ABSTRACT

Economically, consumers are referred to as those who purchased, received and used all kinds of goods and services. Consumers, include us all as we are involved in the transactions of sale and purchase everyday. Undeniably, we are bound by an economic system whereby our needs are controlled by an external power such as trading. Such system is able to control the world's economy if it becomes stronger. Hence, consumers should be protected from oppression by unethical dealers or suppliers. Consumer protection is important to improve the consumer's socio-economic background and further enhance the quality of people's lives. This article aims to identify and analyse the development of consumer protection in Malaysia and the role of the Ministry of Domestic Trade, Co-operatives and Consumerism (MDTCC) as the main institution for consumer protection in Malaysia. This article is a socio-legal research which combines both legal and social research methodologies. The historical, evaluation, analytical and critical approaches have been employed in this research. Generally, the role of MDTCC can be summarised into four, namely empowering consumers, law enforcement, improving delivering system and supervision of Act under MDTCC. This article also addresses the challenges and way forward for consumer protection in Malaysia. The challenges and way forward for consumer protection include aspect of MDTCC organisation, legal aspect and social aspect. In conclusion, consumers must play their respective roles, as effort to uphold consumers' rights and interests in Malaysia to a higher level requires the involvement of all parties.

Keywords: Consumer protection; consumer; MDTCC; challenges; future

PERLINDUNGAN PENGGUNA

We are indeed passengers on a train with disasters as the destination. It's our job to break the glass and push the 'STOP' button. That may cause confusion and make the train driver angry. But better to face all that, than to sit quietly and await the crash.

- S.M. Mohd Idris¹

Manusia adalah suatu ciptaan rapuh yang dilahirkan dengan pelbagai keperluan dan kehendak. Keperluan ini merangkumi makanan dan minuman, pakaian, keselamatan, alam sekitar yang bersih dan sebagainya. Keperluan dan kehendak ini biasanya diperolehi daripada pengeluaran dan peniaga.² Galbraith berhujah bahawa pengeluar dan pembekal sebenarnya merupakan pihak yang mengawal permintaan pengguna dan bukannya pengguna yang menentukan corak pengeluaran. Oleh itu, kepentingan pengguna banyak bergantung kepada sikap pengeluar dan pembekal.³ Konsep perlindungan pengguna berkait rapat dengan kuasa perundangan untuk melindungi pengguna dan hak mereka terhadap pengeluar dan pembekal barangan yang mengeksploitasi kepentingan pengguna. Frasa 'perlindungan pengguna' memberi pengertian bahawa perlindungan pengguna harus dilihat dalam dua aspek, iaitu peruntukan undang-undang dalam melindungi pengguna dan mekanisme tebus rugi pengguna.⁴

Pada 15 Mac 1962, ucapan yang disampaikan oleh Presiden Amerika Syarikat, John F. Kennedy merupakan salah satu detik sejarah kepenggunaan yang paling bermakna.⁵ Dalam ucapan itu, beliau mengatakan bahawa, pengguna, secara takrifannya melibatkan kita semua. Pengguna merupakan kumpulan ekonomi yang terbesar; mempengaruhi dan dipengaruhi oleh hampir setiap keputusan ekonomi, peribadi mahupun awam. Perlindungan pengguna sebenarnya bukan suatu agenda yang baru. Menurut sejarah Barat, perlindungan pengguna bermula dengan penulatan falsafah *caveat emptor*.⁶ Falsafah ini secara literal bermaksud, 'Let the purchaser beware.'⁷ Ini bermakna pembeli terikat kepada tanggungjawab untuk memeriksa kualiti barang yang dibelinya.⁷ Biar apapun definisi perlindungan pengguna, yang jelasnya, konsep ini lahir daripada penindasan dan penyelewengan terhadap hak pengguna oleh golongan peniaga sama ada pengeluar atau pembekal.⁸ Pada tahun 1960-an, satu pergerakan persatuan pengguna yang diketuai oleh Nader mendesak supaya diadakan satu pendekatan baru kepada perlindungan pengguna. Walaupun bermula di Barat, gerakan pengguna telah mempengaruhi kawasan Asia.

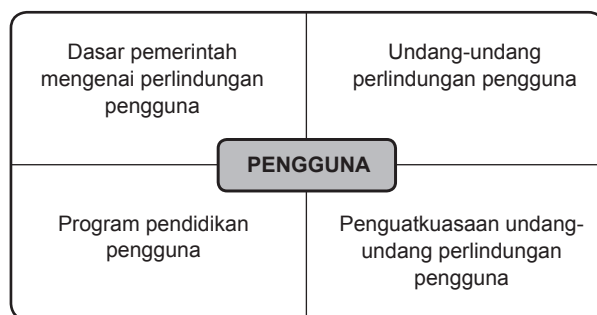
KONSEP PERLINDUNGAN PENGGUNA

Pengguna sebenarnya terikat oleh suatu 'sistem' perekonomian. Sedar atau tidak, keperluan pengguna adalah ditentukan oleh kuasa luar iaitu kelompok

perdagangan dan sekutunya.⁹ Perlindungan pengguna merupakan instrumen untuk menangani pencerobohan hak pengguna. Perlindungan ini merangkumi aspek daripada perundangan hingga ke kerangka institusi perlindungan pengguna dan saluran tebus rugi.¹⁰ Frasa 'perlindungan pengguna' juga dikaitkan dengan cara untuk melindungi hak pengguna menerusi kawal selia diri (*self-regulation*), undang-undang persendirian, dan kawal selia awam (*public regulation*).¹¹ Bekas Menteri Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, Dato' Sri Ismail Sabri bin Yaakob pernah mengatakan, "...pengguna di masa hadapan perlu mengamalkan perlindungan sendiri (*self-protection*) dan mengurangkan kebergantungan kepada kerajaan."¹²

Konsep 'perlindungan pengguna' sebenarnya tidak mempunyai definisi yang tetap. Konsep ini berkisar sekitar permasalahan pembeli dalam dunia penjual yang merangkumi pelbagai aspek, iaitu daripada kerangka perundangan hinggalah ke institusi perlindungan pengguna. Jolowicz mengemukakan dua maksud yang berbeza untuk memberi pengertian konsep 'perlindungan pengguna,' iaitu "...boleh membawa maksud salah satu daripada dua perkara: sama ada pencegahan sesuatu daripada menjadi salah/silap bagi pengguna, atau peruntukan tebus rugi kewangan bagi pengguna apabila sesuatu menjadi salah/silap."¹³ Pengertian sejagat bagi konsep ini adalah mustahil. Namun, secara jelasnya konsep ini lahir akibat penindasan dan penyelewengan daripada golongan peniaga terhadap hak dan kepentingan pengguna.

Rajah 1 menunjukkan hubung kait konsep perlindungan pengguna yang diamalkan di Malaysia berdasarkan ilustrasi matriks.



RAJAH 1. Konsep perlindungan pengguna
Sumber: Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna 1993

PERKEMBANGAN PERLINDUNGAN PENGGUNA DI MALAYSIA

Perlindungan pengguna yang terawal dikatakan bermula dengan penggubalan statut '*Lex Julia de Annona*' yang diluluskan oleh Kerajaan Roman sekitar abad ke-15 SM. Statut ini dikuatkuasakan untuk memberi perlindungan bukan sahaja terhadap perdagangan komersial malah

juga perlindungan kepada warga Roman. Penggubalan statut ini menghalang institusi untuk memonopoli perdagangan yang seringkali menyebabkan penindasan terhadap pengguna.¹⁴ Menurut Kenan T. Erim, seorang ahli sejarah, kepekaan terhadap hak pengguna telah bermula lebih kurang 3500 tahun dahulu seawal kaum Hitites di Anatolia yang menggunakan kod makanan untuk melindungi pengguna. Kod itu berbunyi 'Anda dilarang meracuni lemak jiran anda' yang bermaksud makanan mesti selamat dan berkhasiat. Erim turut menjumpai batu bertulis yang dianggar tercatat sebelum 301 Masihi yang menyenaraikan harga barang tetap di kawasan pergunungan Anatolia, Turki.¹⁵

Melihat kepada sejarah pergerakan pengguna, Amerika Syarikat merupakan antara negara yang terawal mempunyai pergerakan pengguna. Sejarah kepenggunaan yang paling bermakna berlaku pada 15 Mac 1962 apabila hak pengguna diperkenalkan oleh Presiden John F. Kennedy. Beliau telah mengisytiharkan empat hak pengguna, iaitu hak untuk mendapatkan keselamatan, hak untuk membuat pilihan, hak untuk mendapat maklumat, dan hak untuk aduan didengari.¹⁶ Tiga tahun selepas pengisytiharan hak-hak pengguna oleh Kennedy, seorang pencetus pergerakan pengguna yang bernama Ralph Nader memimpin satu kempen penentangan terhadap pengeluaran kenderaan yang tidak selamat.¹⁷ Konsep pembelaan hak pengguna Nader telah melahirkan Naderism iaitu pengguna yang menghayati perjuangan pengguna. Nader juga berjaya menggerakkan penggubalan beberapa undang-undang yang mengukuhkan kedudukan pengguna di Amerika Syarikat.¹⁸

Perkembangan pesat perlindungan pengguna moden jelas kelihatan dengan pengisytiharan hak-hak pengguna yang dibuat pertama kalinya oleh Presiden John F. Kennedy pada 15 Mac 1962 ketika mengemukakan 'Deklarasi Hak Pengguna,' selepas membentangkan usul perundangan bagi perlindungan pengguna kepada Kongres Amerika Syarikat.¹⁹ Pada April 1985, Perhimpunan Agung Pertubuhan Bangsa-bangsa Bersatu telah secara konsensus menerima pakai satu Garis Panduan Perlindungan Pengguna yang dikenali sebagai *United Nations Guidelines for Consumer Protection*. Garis panduan ini khususnya memberikan kerangka kepada negara-negara membangun sebagai panduan untuk menggubal polisi dan perundangan yang berkaitan perlindungan pengguna.²⁰ Langkah ini dilihat sebagai suatu kejayaan memartabatkan perjuangan hak pengguna di peringkat antarabangsa.

Pergerakan persatuan pengguna antarabangsa pula bermula pada tahun 1960 dengan lahirnya Pertubuhan Antarabangsa Kesatuan-kesatuan Pengguna yang kini dikenali sebagai *Consumers International (CI)*. *Consumers International* merupakan satu persekutuan kumpulan pengguna di peringkat antarabangsa. Penubuhan *Consumers International* ini bermula dengan penyertaan daripada lima buah negara iaitu Amerika Syarikat, United Kingdom, Belgium, Netherland dan Australia.²¹

Consumers International merupakan sebuah yayasan yang bukan berasaskan keuntungan dan tidak berkait dengan sebarang parti politik atau ideologi. Penubuhan *Consumers International* bertujuan untuk memperhebat kerjasama sedunia dalam penerangan dan pendidikan pengguna serta mengendalikan ujian-ujian perbandingan dan keselamatan produk demi kepentingan pengguna.²² Perlindungan pengguna daripada aspek perundangan berkembang sejajar dengan perkembangan teknologi dan evolusi globalisasi.

Di Malaysia, fahaman kepenggunaan telah bermula pada tahun 1960-an lagi.²³ Kelahiran pergerakan pengguna berpunca daripada isu ketidakstabilan harga terutamanya menjelang musim perayaan. Pada penghujung 1964, keadaan ini memuncak dan pengguna di Malaysia mula menyedari kepentingan untuk dilindungi ekoran isu kenaikan harga barang-barang keperluan yang semakin ketara. Orang ramai menggesa kerajaan untuk mengambil tindakan bagi menstabilkan harga barang keperluan.²³ Rentetan daripada isu kenaikan barang, persatuan pengguna yang pertama telah ditubuhkan iaitu Persatuan Pengguna Selangor. Persatuan ini merupakan persatuan pengguna yang paling lama di Asia. Anggotanya terdiri daripada ahli profesional, golongan terpelajar dan golongan berpendapatan menengah.²⁴ Selepas penubuhan Persatuan Pengguna Selangor pada tahun 1965, pergerakan perlindungan pengguna mula berkembang di Malaysia. Empat tahun selepas penubuhan persatuan ini, Persatuan Pengguna Pulau Pinang atau lebih dikenali sebagai CAP pula ditubuhkan pada bulan November 1969. CAP menjadi salah satu persatuan pengguna yang paling dikenali di dunia ketiga kerana kelantangannya mengutarakan isu-isu pengguna dan menghasilkan kajian yang menggemparkan.²⁵

Persatuan pengguna ditubuhkan di peringkat negeri dahulu sebelum bergabung di bawah sebuah pertubuhan di peringkat nasional. Pada tahun 1973, Gabungan Persatuan-persatuan Pengguna Malaysia (FOMCA) telah ditubuhkan untuk menyelaraskan kegiatan pergerakan pengguna di Malaysia.²⁶ Semua persatuan pengguna negeri termasuk FOMCA adalah persatuan sukarela yang berperanan untuk menyalurkan maklumat dan pendidikan untuk meningkatkan kesedaran pengguna. Gerakan kepenggunaan turut dilonjakkan dengan penubuhan Majlis Penasihat Perlindungan Pengguna Kebangsaan (MPPPK) yang ditubuhkan secara rasminya pada bulan Julai, 1973.²⁷ MPPPK berfungsi untuk mengformulasi dan mengkoordinasi polisi kerajaan yang mempengaruhi kepentingan pengguna di peringkat kebangsaan. Sehingga hari ini, terdapat 25 persatuan pengguna di Malaysia dan antaranya 14 adalah di bawah FOMCA.²⁸ Kini di Malaysia, pengawalseliaan hal-ehwal kepenggunaan telah diambil alih oleh Majlis Penasihat Pengguna Negara (MPPN) yang ditubuhkan di bawah Akta Perlindungan Pengguna 1999.

Pergerakan pengguna yang semakin kuat telah menarik perhatian pihak kerajaan untuk campur tangan dan memainkan peranan dalam hal ehwal kepenggunaan.

Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna (KPDNHEP) telah ditubuhkan pada 27 Oktober 1990. Sebelum penubuhan ini, fungsi KPDNHEP diletakkan bersama Kementerian Perdagangan dan Perindustrian yang kini dikenali sebagai Kementerian Perdagangan Antarabangsa dan Industri.²⁹ Selaras dengan pertumbuhan ekonomi di Malaysia, kerajaan menubuhkan KPDNHEP yang khusus untuk mentadbir dan membangunkan perdagangan dalam negeri dan hal ehwal kepenggunaan. Penubuhan Kementerian ini bermatlamat untuk menggalakkan pembangunan perdagangan dalam negeri yang beretika dan melindungi kepentingan pengguna.³⁰

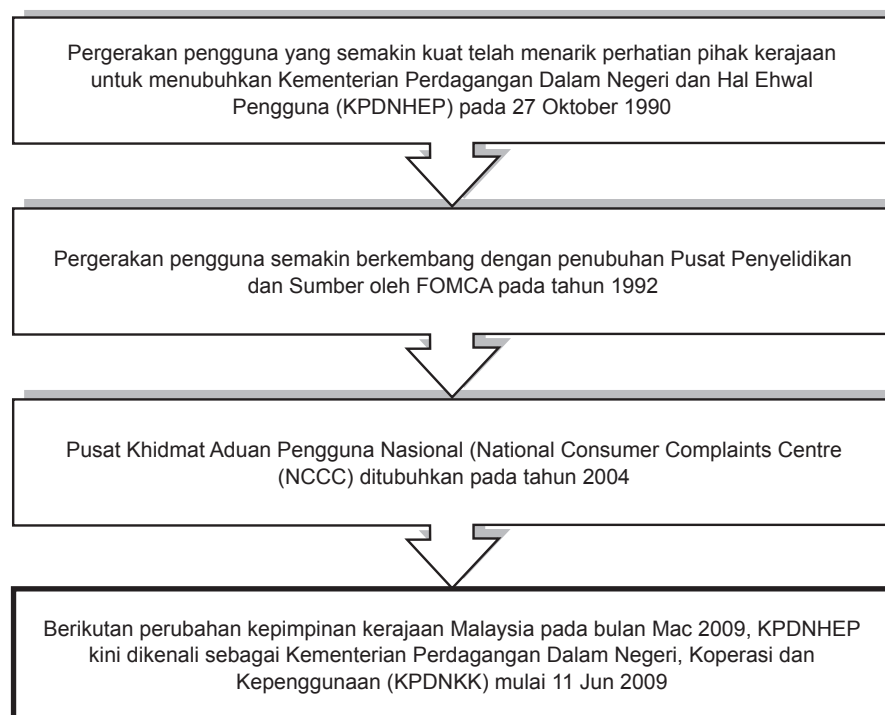
Berikutan perubahan kepimpinan kerajaan Malaysia pada bulan Mac 2009, KPDNHEP kini dikenali sebagai Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK) mulai 11 Jun 2009.³¹ Bidang tugas Kementerian ini dibahagikan kepada tiga bahagian utama iaitu bahagian perdagangan dalam negeri, bahagian koperasi, dan bahagian kepenggunaan.³² Fungsi KPDNKK terhadap kepenggunaan termasuklah melaksanakan program pendidikan kepenggunaan, memperkukuh program kesedaran pengguna, menggalak dan membantu gerakan kepenggunaan.³³

Perjuangan dan gerakan kepenggunaan semakin berkembang dan menjadi tumpuan masyarakat. Pada tahun 1992, FOMCA telah menubuhkan Pusat Penyelidikan dan Sumber, sebuah organisasi bukan kerajaan yang bermatlamat untuk mengumpul maklumat berkaitan

kepenggunaan dan jaminan makanan.³⁴ Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) pula ditubuhkan pada tahun 2004 hasil usaha daripada ERA Consumer Malaysia, Persatuan Pengguna Selangor dan Wilayah Persekutuan dan KPDNKK. NCCC ialah pusat aduan untuk membantu pengguna menyelesaikan masalah berkaitan kepenggunaan. NCCC juga bertindak sebagai pengantara bagi pengguna dan peniaga untuk menyelesaikan pertikaian sebelum dirujuk ke Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM).³⁵

Selain penubuhan persatuan pengguna, perlindungan pengguna semakin berkembang dengan penggubalan dan penguatkuasaan akta-akta. KPDNKK telah menggubal dan meminda pelbagai undang-undang kepenggunaan untuk memenuhi keperluan masyarakat semasa. Antaranya ialah Akta Pelindungan Pengguna 1999 yang menjadi sumber perundangan utama dalam perlindungan pengguna. Perundangan jualan barang dan perkhidmatan yang berdasarkan prinsip *caveat emptor* seperti Akta Jualan Barangan 1957 mewujudkan ketidakadilan kerana pengguna kurang berupaya untuk menilai sesuatu maklumat jika informasi yang dibekalkan oleh peniaga, pembekal atau pengilang itu tidak lengkap. Akta Pelindungan Pengguna 1999 telah memberi laluan kepada penubuhan Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia dan Majlis Penasihat Pengguna Negara.³⁶

Perkembangan perlindungan pengguna di Malaysia boleh dirumuskan seperti dalam Rajah 2 di bawah.



RAJAH 2. Perkembangan perlindungan pengguna di Malaysia

PERLINDUNGAN PENGGUNA DI MALAYSIA: KPDNKK SEBAGAI INSTITUSI UTAMA PERLINDUNGAN PENGGUNA DI MALAYSIA

Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK) adalah agensi kerajaan yang bertanggungjawab untuk menjaga dan menyelia hal ehwal kepenggunaan di Malaysia.³⁷ Peranan dan fungsi Kementerian telah diperluaskan pada tahun 2009 untuk merangkumi sektor francais dan koperasi.³⁸ KPDNKK memikul peranan yang utama dalam mengkaji dasar dan strategi berkaitan dengan pembangunan perdagangan dalam negara. Kementerian ini juga menjadi penggubal dasar dan fasilitator dalam perdagangan domestik serta mengawalselia pelaburan asing.³⁹

KPDNKK mempunyai bidang kuasa ke atas tiga cabang, iaitu perdagangan dalam negeri, koperasi dan kepenggunaan. Fungsi KPDNKK⁴⁰ adalah menggubal dasar, strategi dan mengkaji perkara-perkara yang berkaitan dengan pembangunan perdagangan dalam negeri dan kepenggunaan. Peranan yang dimainkan oleh KPDNKK⁴¹ boleh dirumuskan kepada beberapa aspek seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 3 di bawah.



RAJAH 3. Aspek perlindungan pengguna oleh KPDNKK

MEMPERKASAKAN PENGGUNA

KPDNKK bertanggungjawab memupuk masyarakat pengguna yang peka dalam isu kepenggunaan. Bagi mencapai objektif ini, KPDNKK menggalakkan kesedaran pengguna melalui pendidikan kepenggunaan, menyediakan sumber maklumat kepenggunaan, dan membangunkan gerakan pengguna yang lebih efektif. Selain itu, Kementerian ini juga sentiasa mengkaji semula dasar dan undang-undang yang sedia ada supaya relevan dengan keperluan semasa.⁴²

Mengadakan Aktiviti dan Program Kepenggunaan KPDNKK melancarkan Bulan Pengguna Kebangsaan (BPK) pada 26 Julai setiap tahun.⁴³ KPDNKK turut menghasilkan penerbitan bahan-bahan Pendidikan Pengguna seperti majalah, iklan-iklan televisyen

komersial kepenggunaan dan komik kepenggunaan.⁴⁴ KPDNKK berusaha untuk meningkatkan kesedaran dalam generasi baru melalui penubuhan Kelab Pengguna Sekolah (KPS).⁴⁵ Gerakan Pengguna Siswa (GPS) pula merupakan suatu entiti kumpulan yang berstruktur, berperlembagaan, berperaturan dan berkepimpinan yang dianggotai oleh pelajar-pelajar Institut Pengajian Tinggi.⁴⁶ KPDNKK juga menganjurkan Konvensyen Pengguna pada tahun 2010. Konvensyen ini penting untuk mendapatkan maklumbalas daripada ahli Majlis Penasihat Pengguna Malaysia, ahli Majlis Gerakan Pengguna Kebangsaan, NGO, Rakan Pengguna, wakil Kementerian dan agensi Kerajaan bagi menambahbaik dan memantapkan Dasar Pengguna Negara dan Pelan Induk Pengguna 2011-2020.⁴⁷

Aktiviti Standardisasi dan Keselamatan Barang Pengguna Standard merupakan kaedah untuk menguatkuasakan peraturan perlindungan terhadap pengguna terutamanya dalam bidang kesihatan awam, keselamatan, dan persekitaran.⁴⁸ Sebagai contoh, KPDNKK melalui Akta Pelindungan Pengguna (APP) 1999 menguatkuasakan standard keselamatan mainan kanak-kanak. Melalui penguatkuasaan ini, pihak industri perlu memastikan barang mainan yang di kilang atau diimport telah lulus pengujian dan membuat penandaan Malaysian Conformity (MC) sebagai indikasi pematuhan terhadap standard keselamatan yang ditetapkan oleh Kerajaan.⁴⁹ KPDNKK telah membangunkan Portal MyStandard yang bermula operasi pada 7 Jun 2011. Portal ini berfungsi sebagai sumber maklumat berkenaan keselamatan barang pengguna di Malaysia. Portal ini juga merupakan akses sistem pengisytiharan pematuhan standard keselamatan mandatori secara atas talian.⁵⁰

Jawatankuasa Pengiklanan Pada tahun 2011, KPDNKK menubuhkan Jawatankuasa Pengiklanan selaras dengan pindaan Akta Pelindungan Pengguna 1999 yang bertujuan untuk memantau iklan-iklan palsu dan mengelirukan pengguna.⁵¹ Jawatankuasa ini dianggotai oleh wakil dari institut pengajian tinggi, Kementerian, dan agensi Kerajaan yang mempunyai kepakaran dalam bidang pengiklanan.⁵²

PENGUATKUASAAN UNDANG-UNDANG

Peranan Bahagian Penguatkuasa adalah sebagai pelaksana dalam penguatkuasaan undang-undang. Bidang utama bahagian ini ialah melindungi hak harta intelek, membanteras penyelewengan barang-barang kawalan bersubsidi, melindungi hak pengguna, dan mengawalselia bekalan dan harga barangan berdasarkan kepada Akta-akta yang berkaitan.⁵³ KPDNKK telah menguatkuasakan undang-undang terhadap sembilan Akta, iaitu:

- Akta Kawalan Harga dan Antipencatutan 2011
- Akta Kawalan Bekalan 1961
- Akta Sewa-Beli 1967
- Akta Perihal Dagangan 2011

- e. Akta Timbang dan Sukat 1972
- f. Akta Hakcipta 1987
- g. Akta Jualan Langsung dan Skim Anti Piramid 1993
- h. Akta Pelindungan Pengguna 1999
- i. Akta Cakera Optik 2000

Usaha-usaha yang dilakukan oleh Bahagian Penguatkuasa termasuklah:

Aktiviti Pemeriksaan Aktiviti ini dijalankan untuk memastikan peniaga mematuhi etika perniagaan dan melindungi pengguna daripada dimanipulasi dalam pasaran.⁵⁴ Pegawai penguatkuasa juga bertanggungjawab untuk menerima dan menyasat aduan pengguna. Pegawai penguatkuasa juga menjalankan operasi merampas barang penyeludupan di kawasan perairan yang berhampiran.⁵⁵

Perlindungan Terhadap Hak-hak Pengguna KPDNKK menguatkuasakan beberapa akta utama yang berkaitan dengan aktiviti perniagaan yang tidak beretika, antaranya, Akta Sewa-Beli 1967, Akta Timbang dan Sukat 1972, Akta Jualan Langsung dan Skim Anti Piramid 1993, Akta Pelindungan Pengguna 1999 (APP 1999), Akta Perihal Dagangan 2011 dan Akta Kawalan Harga dan Antipencatutan 2011. Antara penipuan yang seringkali dihadapi oleh pengguna termasuklah aktiviti gores dan menang, penipuan dalam timbangan dan sukatan, representasi palsu mengenai perkhidmatan, jualan murah yang mengelirukan, gambaran harga yang mengelirukan, dan ketidakpatuhan *award* Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia.⁵⁶ KPDNKK telah melantik penghulu-penghulu di seluruh negara di bawah Akta Timbang dan Sukat 1972 dan Akta Kawalan Harga dan Antipencatutan 2011. Tugas penghulu adalah melaporkan kesalahan yang dilakukan oleh peniaga yang tidak beretika dan memberi kesedaran kepada pengguna.

Mengawal Selia Bekalan dan Harga Dalam pengawalan bekalan dan harga, KPDNKK menguatkuasakan dua akta, iaitu Akta Kawalan Bekalan 1961 dan Akta Kawalan Harga dan Antipencatutan 2011. Isu kekurangan bekalan dan kenaikan harga barang keperluan menjadi keresahan dalam kalangan rakyat. Sebahagian daripada kos barang keperluan ini diberi subsidi oleh Kerajaan. Barang-barang kawalan yang diberikan subsidi oleh Kerajaan ialah tepung gandum kegunaan am, minyak masak, petrol RON95, bahanapi Diesel dan gas petroleum cecair.⁵⁷

Selain itu, Akta Kawalan Harga 1946 telah dipinda dan dinamakan sebagai Akta Kawalan Harga dan Antipencatutan 2011 pada tahun 2011. Melalui pindaan Akta ini, KPDNKK diperuntukkan kuasa untuk mengeluarkan notis kepada peniaga yang menaikkan harga barangan tanpa sebarang alasan.⁵⁸ Pada tahun 2011, sebanyak 1,121 kes telah direkodkan dengan jumlah rampasan yang bernilai sebanyak RM450,322 di bawah Akta ini.⁵⁹ Skim ini merupakan kaedah untuk mengawal kenaikan harga barang yang tidak munasabah apabila permintaan tinggi berlaku semasa musim perayaan bagi

melindungi peniaga daripada mengambil keuntungan berlebihan.⁶⁰

PENAMBAHBAIKAN SISTEM PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

Sistem penyampaian perkhidmatan KPDNKK ditentukan oleh pelbagai faktor seperti permintaan pengguna yang kompleks dan globalisasi pasaran. Bagi memenuhi keperluan pengguna, Kaunter Khidmat Pengguna telah dibuka pada waktu rehat selain daripada waktu bekerja biasa.⁶¹

Sistem Dalam Talian Sistem Malaysia Franchise Express atau MyFEX adalah sistem pengurusan pendaftaran, program pembangunan dan penguatkuasaan francais secara atas talian. MyFEX dibangunkan untuk menyediakan satu platform penyampaian perkhidmatan francais yang lebih efisien, pantas, dan mudah diakses.⁶² Aplikasi yang terdapat dalam MyFEX ialah e-Daftar, e-AduFrancais, dan e-Laporan. Sistem e-Daftar telah mengintegrasikan sistem-sistem agensi Kerajaan dan Swasta seperti Suruhanjaya Syarikat Malaysia, Perbadanan Harta Intelek Malaysia, Jabatan Akauntan Negara dan sistem perbankan internet E-FPX Bank Islam. Sistem e-AduFrancais pula membolehkan aduan dilakukan secara atas talian dan membenarkan tindakan bayaran denda dilaksanakan secara atas talian. Selain itu, e-Laporan membolehkan laporan tahunan francais dimuatnaik ke dalam MyFEX. Melalui aplikasi ini, pemantauan terhadap perkembangan syarikat menjadi lebih mudah dan sistematis.⁶³

Media Sosial Selaras dengan perkembangan IT, KPDNKK juga mengambil inisiatif menggunakan laman media sosial seperti *Facebook*, *Twitter*, dan *Youtube* sebagai platform untuk meningkatkan kesedaran pengguna. Akaun *Facebook* "Kuasa Pengguna" dan *Twitter* "MYConsumer" diwujudkan untuk memberi maklumat berkaitan isu kepenggunaan dan memaparkan informasi terkini KPDNKK. Laman ini juga menjadi platform untuk pengguna mengutarakan pendapat secara terus kepada KPDNKK.⁶⁴

Penubuhan Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM) TTPM diwujudkan pada tahun 1999 dan merupakan sebuah badan bebas untuk mendengar serta mengadili tuntutan-tuntutan pengguna berdasarkan akta dan tertakluk kepada peruntukan APP 1999. Sebelum penubuhan TTPM, segala tuntutan ganti rugi oleh pengguna terpaksa dibawa ke mahkamah sivil di mana ia melibatkan prosedur yang rumit, kos yang tinggi, dan mengambil masa yang panjang untuk diselesaikan.⁶⁵ Walaupun kini telah ada Mahkamah Tuntutan Kecil di setiap negeri untuk mendengar tuntutan tidak melebihi RM5,000 pengguna masih keberatan untuk membuat tuntutan terhadap peniaga, pembekal atau pengilang barangan yang tidak bertanggungjawab. Oleh itu, TTPM ditubuhkan bagi menyediakan satu saluran alternatif

selain mahkamah sivil untuk pengguna menuntut ganti rugi dengan cara yang mudah, murah dan cepat.⁶⁶

PENYELIAAN AKTA-AKTA DI BAWAH KPDNKK

KPDNKK juga berperanan untuk menggubal dan meminda undang-undang yang berkaitan dengan perihal dagangan, harta intelek dan perniagaan. Penguatkuasaan undang-undang dalam kepenggunaan adalah berdasarkan kepada Dasar Pengguna Negara (DPN) yang menjadi garis panduan dalam penggubalan undang-undang berkaitan kepenggunaan.⁶⁷ Seiring dengan liberalisasi perdagangan, KPDNKK menyedari bahawa polisi pengguna adalah penting untuk integrasi polisi pembangunan negara. KPDNKK memperkenalkan empat dasar utama selaras dengan peranannya untuk membangunkan perdagangan dalam negeri, perlindungan hak pengguna dan perlindungan hak intelek. Dasar-dasar tersebut ialah Dasar Pengguna Negara, Dasar Harta Intelek Negara, Dasar Koperasi Negara, dan Dasar Amalan Perdagangan Adil.⁶⁸

HALA TUJU PERLINDUNGAN PENGGUNA DI MALAYSIA

Dunia liberalisasi perdagangan kini telah mendedahkan pengguna kepada penindasan amalan perdagangan yang tidak sihat oleh peniaga yang lebih berpengaruh seperti syarikat-syarikat multinasional dari negara asing. Tidak dinafikan bahawa konsep keterbukaan pasaran memberi manfaat kepada semua secara keseluruhan. Namun, penerimaan liberalisasi ini juga menyaksikan kepentingan pengguna semakin tergugat. Oleh itu, hala tuju perlindungan pengguna di Malaysia perlu ditingkatkan secara global, serantau mahupun tempatan.

Keanggotaan Malaysia dalam *World Trade Organization* (WTO) merupakan salah satu contoh yang terawal Malaysia menganggotai badan dunia untuk mendapat perlindungan di peringkat global. WTO memperkenalkan satu sistem peraturan yang bertujuan untuk mempertahankan perdagangan yang terbuka, adil, dan tidak mengelirukan.⁶⁹ WTO menggalakkan liberalisasi perdagangan dan menjadi satu forum bagi kerajaan mengadakan rundingan perjanjian perdagangan. WTO juga beroperasi sebagai satu sistem yang menetapkan polisi perdagangan dan seterusnya mengikat kerajaan terbabit dalam isu perdagangan.⁷⁰ Perjanjian yang ditandatangani oleh negara anggota perlu dipatuhi. Kebanyakan negara-negara membangun seperti Malaysia yang menganggotai WTO mengharapkan manfaat daripada keanggotaan tersebut. Namun, kebanyakan negara-negara ini terperangkap dengan perjanjian tersebut kerana tidak mempunyai persediaan yang mencukupi sebelum menandatangani perjanjian tersebut.⁷¹

Kebelakangan ini, Malaysia telah menandatangani satu lagi perjanjian baru iaitu *Trans-Pacific Partnership Agreement* (TPPA) pada 4 Februari 2016. Perjanjian baru

ini menyaksikan 12 buah negara yang menandatangani TPPA di Auckland, New Zealand, di mana Malaysia adalah salah satu daripadanya.⁷² TPPA bertujuan untuk menggalakkan pertumbuhan ekonomi, meningkatkan inovasi, produktiviti dan daya saing serta meningkatkan taraf hidup dan mengurangkan kemiskinan. Selain itu, TPPA juga bermatlamat untuk meningkatkan ketelusan dan tadbir urus yang baik serta meningkatkan perlindungan terhadap buruh dan alam sekitar.⁷³ Kesan atau impak daripada Perjanjian ini masih belum jelas kelihatan. Walau bagaimanapun, menurut laporan yang dikeluarkan oleh Kementerian Perdagangan Antarabangsa dan Industri (MITI) dan Unit Peneraju Agenda Bumiputera (TERAJU), dalam jangka masa panjang, persaingan dan skala ekonomi yang lebih besar dijangka akan timbul daripada TPPA bagi memaksa syarikat untuk meningkatkan kecekapan pengeluaran dan mengurangkan kos barang dan perkhidmatan terhadap pengguna.⁷⁴

Di peringkat Asia pula, Malaysia telah menganggotai pertumbuhan Komuniti Ekonomi ASEAN atau lebih dikenali sebagai *ASEAN Economic Community* (AEC). Komuniti ini bertujuan menjadikan ASEAN sebagai pasaran tunggal yang lebih dinamik dan berdaya saing. Anggota-anggota ASEAN telah menubuhkan badan kerjasama perlindungan pengguna di negara ASEAN melalui penubuhan *ASEAN Coordinating Committee on Consumer Protection*.⁷⁵ Penubuhan badan ini bermatlamatkan untuk melindungi pengguna rantau ASEAN.

Perlindungan pengguna dalam negara pula banyak bergantung kepada peranan yang dimainkan oleh KPDNKK. Kepincangan yang dihadapi oleh KPDNKK menjadi suatu penghalang terhadap pengurusan dan pentadbiran yang lebih berkesan untuk melindungi pengguna. Masalah-masalah yang dihadapi oleh KPDNKK secara umumnya boleh dibahagikan kepada tiga kategori, iaitu struktur organisasi KPDNKK, aspek perundangan dan aspek sosial.

STRUKTUR ORGANISASI KPDNKK

Mengubah Struktur Pentadbiran KPDNKK KPDNKK memainkan peranan dalam tiga bidang kuasa yang berbeza seperti nama kementerian ini, iaitu perdagangan dalam negeri, koperasi dan kepenggunaan. KPDNKK bukan sahaja perlu melindungi hak dan kepentingan pengguna, tetapi pada masa yang sama KPDNKK perlu melindungi peniaga untuk menggalakkan pembangunan perdagangan dalam negeri. Keadaan ini sebenarnya menjadi suatu percanggahan kepada peranan KPDNKK sebagai pelindung pengguna. KPDNKK perlu menyeimbangkan tanggungjawabnya untuk melindungi kepentingan kedua-dua pihak. Selain itu, pengasingan bidang kuasa yang hanya mengkhususkan kepada kepenggunaan membolehkan masalah peruntukan kewangan diatasi dengan berkesan. Hal ini sedemikian kerana peruntukan kewangan yang diberikan hanya akan digunakan untuk tujuan kepenggunaan sepenuhnya. Cadangan ini dapat

mengatasi masalah kekurangan fasiliti, contohnya, seperti pembinaan makmal untuk melakukan ujian standard barang pengguna.

Pembangunan Organisasi Perancangan yang strategik dalam pembangunan modal insan adalah penting untuk mencapai kejayaan dalam sesebuah organisasi. Pembangunan organisasi ini termasuklah penyediaan kursus induksi, seminar dan latihan kepada pegawai-pegawai KPDNKK dan pemberian insentif dari segi kewangan atau kenaikan pangkat untuk menggalakkan prestasi yang baik. KPDNKK wajar memperbanyak program-program latihan di peringkat antarabangsa terutamanya untuk bidang yang memerlukan penambahbaikan secara berterusan atau bidang yang kekurangan pengetahuan dan kepakaran di Malaysia.

Memperkasakan Program Antarabangsa Pada era globalisasi ini, amatlah penting untuk KPDNKK mewujudkan hubungan dan kerjasama yang rapat dengan negara-negara serantau dan antarabangsa. Hubungan antarabangsa ini bukan sahaja mengeratkan hubungan perdagangan untuk menjana pelaburan, malah hubungan yang erat ini membolehkan perkongsian idea dan teknologi berlaku antara negara. Pertukaran pendapat mengenai bidang-bidang yang berkaitan ini penting untuk memberi cadangan kepada KPDNKK bagi mengatasi masalah yang mungkin belum ada jalan penyelesaian lagi. Kerjasama dalam pertukaran teknologi ini membolehkan KPDNKK meningkatkan cara penguatkuasaan dengan lebih berkesan.

ASPEK PERUNDANGAN

Penggubalan dan Pindaan Akta KPDNKK wajar sentiasa mengkaji dan meminda akta-akta di bawah selian KPDNKK untuk memenuhi keperluan semasa pengguna. Sebagai contoh, walaupun pindaan telah dibuat ke atas Akta Pelindungan Pengguna 1999, namun masih terdapat kekurangan dan kekaburan istilah-istilah tertentu terutamanya di Bahagian IIIA, Akta Pelindungan Pengguna 1999. Selain itu, definisi 'pengguna' seperti yang ditafsirkan di bawah Akta Pelindungan Pengguna 1999 tidak lagi bersesuaian dengan keperluan dan kehendak masyarakat pada masa kini. Takrifan ini hanya terhad kepada barang dan perkhidmatan yang lazimnya diperoleh bagi maksud kegunaan diri, rumah tangga atau isi rumah semata-mata. Oleh itu, adalah dicadangkan supaya definisi 'pengguna' wajar ditakrifkan dengan lebih komprehensif tanpa mengikat pengguna seperti peruntukan seksyen 3(1)(a) Akta Pelindungan Pengguna 1999. Kerajaan wajar merangka sesuatu dasar itu secara teliti dan menyeluruh sebelum pelaksanaan sesuatu dasar atau undang-undang yang baru.

Penguatkuasaan Undang-Undang Bahagian Penguatkuasa di bawah KPDNKK memainkan peranan utama dalam penguatkuasaan sembilan Akta di bawah seliaan KPDNKK. Oleh itu, cabaran terbesar yang

dihadapi oleh Bahagian Penguatkuasa ialah kekurangan pegawai penguatkuasa dalam usaha untuk melindungi pengguna.⁷⁶ Terdapat cadangan bahawa Bahagian Penguatkuasa meningkatkan kecekapan melaksanakan tugas dengan mewujudkan kerjasama bersama agensi-agensi penguatkuasaan yang lain. Sebagai contoh, mewujudkan kerjasama dengan Agensi Penguatkuasaan Maritim Malaysia, Pasukan Polis Marin, dan Unit Pencegahan Penyeludupan untuk menangani isu yang melibatkan penyitaan barang-barang kawalan bersubsidi atau penyeludupan seperti barangan keperluan dan minyak diesel di kawasan yang berhampiran perairan pantai.

Penambahbaikan Sistem Tebus Rugi Undang-Undang Penubuhan Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM) tidak dinafikan menjadi satu alternatif terbaik kepada pengguna untuk menuntut ganti rugi dan pampasan daripada penjual atau pengilang. Namun, sistem ini masih boleh ditingkatkan lagi. Pindaan wajar dibuat ke atas seksyen 98(1) APP 1999 dengan meningkatkan nilai tuntutan sehingga RM50,000. Rasional cadangan ini adalah setara dengan harga barang dan perkhidmatan yang menjulang tinggi serta kemampuan pengguna untuk berbelanja yang semakin meningkat. Corak perbelanjaan pengguna pada hari ini amat berbeza berbanding dengan dua dekad yang lalu. Kualiti kehidupan masyarakat yang semakin meningkat membolehkan pengguna berbelanja ke atas barang dan perkhidmatan mewah.

Dalam konteks had tuntutan masa pula, terdapat pandangan⁷⁷ bahawa pindaan perlu dibuat kepada seksyen 99(2) APP 1999 dengan memanjangkan lagi had ini, contohnya, kepada enam tahun. Rasional di sebalik pandangan ini adalah untuk memberi keadilan kepada pengguna yang mempunyai kesukaran munasabah untuk memfailkan tuntutan dan pada masa yang sama menghalang sesetengah 'sleep consumer' daripada melengah-lengahkan masa untuk memfailkan tuntutan. Selain itu, sistem pemfailan tuntutan boleh dilakukan secara *online* dengan mengisi borang dan membuat bayaran secara dalam talian. Sistem e-TTPM yang dicadangkan ini perlu dilengkapi dengan kemudahan sistem *tracking* di mana pengguna mempunyai akses yang mudah terhadap TTPM untuk mengetahui status tuntutannya. Cadangan ini juga mampu menyelesaikan masalah kekurangan cawangan TTPM.

ASPEK SOSIAL

Kemudahan pengguna untuk mengakses dengan KPDNKK amat penting untuk mewujudkan hubungan yang kukuh antara masyarakat pengguna dengan KPDNKK. Bagi meningkatkan kemudahan akses ini, adalah dicadangkan supaya Kementerian menyediakan kemudahan KPDNKK bergerak. Sebagai contoh, sebuah kenderaan besar KPDNKK yang disediakan untuk bergerak terutamanya di kawasan luar bandar sebanyak tiga bulan sekali

secara berkala. Beberapa orang pegawai akan bertugas di dalam kenderaan tersebut yang berfungsi seumpama sebuah pejabat. Kenderaan KPDNKK ini akan berhenti di setiap hentian untuk memberi perkhidmatan nasihat, menerima aduan, dan mendidik pengguna setempat. Selaras dengan perkembangan teknologi, terdapat juga cadangan untuk KPDNKK memperkenalkan sejenis 'apps' yang membolehkan pengguna membuat aduan atau memberi cadangan dengan lebih cepat dan mudah. Cadangan ini amat bersesuaian dengan keperluan dan keadaan semasa memandangkan hampir setiap pengguna memiliki peralatan teknologi yang canggih pada masa kini. Kemudahan 'apps' boleh direka untuk membolehkan pengguna mengutarakan pandangan, pendapat, dan komen secara terus kepada KPDNKK. KPDNKK perlu sentiasa melibatkan pengguna dalam perancangan dan pelaksanaan program-program dan aktiviti tahunan. Adalah dicadangkan supaya KPDNKK boleh menganjurkan dialog bersama wakil-wakil daripada sektor swasta, industri, dan agensi-agensi bukan kerajaan supaya pengguna mengetahui dan peka terhadap penguatkuasaan peraturan dan program-program yang dilancarkan oleh KPDNKK.

KESIMPULAN

Pengguna semakin terdedah kepada penindasan amalan perdagangan yang tidak sihat oleh peniaga yang berpengaruh. Dalam era liberalisasi perdagangan ini, Malaysia menerima konsep keterbukaan pasaran di peringkat global mahupun serantau. Keanggotaan Malaysia dalam badan-badan di peringkat dunia sememangnya membawa perubahan yang amat besar daripada segi pertumbuhan ekonomi negara. Secara jelasnya, perubahan ini juga telah membawa kebaikan dan keburukan dalam pelbagai aspek. Justeru, perlindungan pengguna menjadi suatu peranan yang amat mencabar pada hari ini. KPDNKK memainkan peranan utama dalam aspek ini. Penubuhan KPDNKK telah melindungi semua lapisan masyarakat pengguna di Malaysia melebihi dua dekad. Peranan dan fungsi KPDNKK telah mencapai matlamat penubuhannya. Walau bagaimanapun, masih lagi terdapat beberapa cabaran dan kepincangan dalam KPDNKK yang wajar diberi perhatian. Usaha ini memerlukan kerjasama yang berbentuk dua hala daripada masyarakat dan juga pihak kerajaan. Sebagai contoh, sekiranya masyarakat bersikap acuh tak acuh terhadap isu kepenggunaan semasa dan tidak mengambil tindakan terhadap peniaga atau pembekal yang melakukan penindasan, pengguna hanya akan terus ditindas oleh peniaga yang tidak beretika. Akhir sekali, kuasa yang dimiliki oleh pengguna sebenarnya amatlah besar. Pengguna mampu mencorakkan pola permintaan di pasaran. Hak pengguna yang diiktiraf sejagat mampu membentuk senario perdagangan dalam kalangan peniaga dan mencorak ekonomi negara. Oleh itu, setiap pengguna

wajar memainkan peranan masing-masing kerana usaha untuk memartabatkan pengguna di Malaysia ke satu tahap yang lebih tinggi ini memerlukan penglibatan semua pihak.

NOTA

- ¹ Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, *2 Dekad Melindungi Pengguna*, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, Putrajaya, 2010, hlm 11.
- ² Mohd Hamdan Adnan, *Kepenggunaan*, Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur, 1987, hlm 1.
- ³ Colin Scott & Julia Black, *Cranston's Consumers and the Law*, Edisi ke 3, Butterworths, London, 2000, hlm 1.
- ⁴ Nor' Adha Ab Hamid & Sakina Shaik Ahmad Yusoff, *Pertikaian Perdagangan Pengguna: Penyelesaian Pertikaian Alternatif di Malaysia*, Dawama Sdn Bhd, Malaysia, 2011, hlm 6.
- ⁵ Petikan ucapan oleh John F. Kennedy: "Special Message to the Congress on Protecting the Consumer Interest.," semasa membentangkan usul perundangan pengguna kepada Kongres Amerika Syarikat pada March 15, 1962 <http://www.presidency.ucsb.edu/ws/?pid=9108> (2/2/2015).
- ⁶ Nor' Adha Ab Hamid & Sakina Shaik Ahmad Yusoff, *Pertikaian Perdagangan Pengguna: Penyelesaian Pertikaian Alternatif di Malaysia*, hlm 22.
- ⁷ Ananda Krishnan, *Words, Phrases & Maxims*, C(I), 3, LexisNexis, Malaysia, 2008, hlm 187.
- ⁸ Sakina Shaik Ahmad Yusoff, *Perlindungan Pengguna di Malaysia: Falsafah dan Politik*, dalam Sakina Shaik Ahmad Yusoff et al., *Undang-Undang Komersial dan Pengguna*, Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur, 2007, hlm 73.
- ⁹ Sakina Shaik Ahmad Yusoff, *Perlindungan Pengguna di Malaysia: Falsafah dan Politik*, dalam Sakina Shaik Ahmad Yusoff et al., *Undang-Undang Komersial dan Pengguna*, Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur, 2007, hlm 72.
- ¹⁰ *Ibid.*
- ¹¹ Nor' Adha Ab Hamid & Sakina Shaik Ahmad Yusoff, *Pertikaian Perdagangan Pengguna Penyelesaian Pertikaian Alternatif di Malaysia*, 2011, hlm 6.
- ¹² Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, *2 Dekad Melindungi Pengguna*, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, Putrajaya, 2010, hlm 9.
- ¹³ Sakina Shaik Ahmad Yusoff, *Perlindungan Pengguna di Malaysia: Falsafah dan Politik*, dalam Sakina Shaik Ahmad Yusoff et al., *Undang-Undang Komersial dan Pengguna*, Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur, 2007, hlm 73.
- ¹⁴ The Truth Behind The History of Consumer Protection Laws <http://consumer.laws.com/consumer-protection-laws> (24 November 2014).
- ¹⁵ Mohd. Hamdan Adnan, *Kepenggunaan*, Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur, 1987, hlm 5.
- ¹⁶ Afida Mastura Muhammad Arif, 'Sejarah Pergerakan Pengguna,' 2001 (2), *Jurnal Pengguna Malaysia*, hlm 44.
- ¹⁷ G. Howells, I. Ramsay, T. Wilhelmsson & D. Kraft, *Handbook of Research on International Consumer Law*, Edward Elgar Publishing Limited, United Kingdom, 2010, hlm 9.
- ¹⁸ Afida Mastura Muhammad Arif, "Sejarah Pergerakan Pengguna," hlm 44.
- ¹⁹ International Consumer Rights http://www.fairtrading.nsw.gov.au/ftw/Youth/School_projects/International_consumer_rights.page (21/5/2015).
- ²⁰ Rofah Setyowati, Ong Tze Chin & Sakina Shaik Ahmad Yusoff, *Perlindungan Pengguna di Malaysia*, dlm. Sakina Shaik Ahmad Yusoff, Rahmah Ismail & Shamsuddin Suhor, *Pengguna dan Undang-Undang*, 2015, hlm 25.

- ²¹ Mohd Hamdan Adnan, *Kepenggunaan*, Dewan Bahasa dan Pustaka Kementerian Pendidikan Malaysia Kuala Lumpur, 1987, hlm 7.
- ²² Consumers International: About Us <http://www.consumersinternational.org/who-we-are/about-us/> (21/5/2015).
- ²³ Afida Mastura Muhammad Arif, "Sejarah Pergerakan Pengguna," hlm 47.
- ²⁴ *Ibid.*
- ²⁵ Afida Mastura Muhammad Arif, "Sejarah Pergerakan Pengguna," hlm 48.
- ²⁶ Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, *2 Dekad Melindungi Pengguna*, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, Putrajaya, 2010, hlm 16.
- ²⁷ Mohd Hamdan Adnan, *Kepenggunaan*, Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 1987, hlm 15.
- ²⁸ Rofah Setyowati, Ong Tze Chin & Sakina Shaik Ahmad Yusoff, 'Perlindungan Pengguna di Malaysia,' dlm. Sakina Shaik Ahmad Yusoff, Rahmah Ismail & Shamsuddin Suhor, *Pengguna dan Undang-Undang*, 2015, hlm 32.
- ²⁹ Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, *2 Dekad Melindungi Pengguna*, 2010, hlm 12.
- ³⁰ Laman Utama: Bahagian Pembangunan Francais http://www.kpdnkk.gov.my/kpdnkkv3/index.php?option=com_content&view=article&id=105:maklumat-bahagian-pembangunan-francais&catid=30:organisasi&lang=my (23 Mei 2015).
- ³¹ Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, *2 Dekad Melindungi Pengguna*, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, Putrajaya, 2010, hlm 13.
- ³² Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK) <http://www.kpdnkk.gov.my/home> (3 Oktober 2014).
- ³³ Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, *KPDNKK Laporan Tahunan 2011*, 2011, hlm 10.
- ³⁴ Rofah Setyowati, Ong Tze Chin & Sakina Shaik Ahmad Yusoff, 'Perlindungan Pengguna di Malaysia,' dalam Sakina Shaik Ahmad Yusoff, Rahmah Ismail & Shamsuddin Suhor, *Pengguna dan Undang-Undang*, 2015, hlm 33.
- ³⁵ National Consumer Complaints Centre (NCCC): Fungsi NCCC <http://www.nccc.org.my/v2/index.php/mengenai-nccc/fungsi-nccc> (22/5/2015).
- ³⁶ Afida Mastura Muhammad Arif, "Sejarah Pergerakan Pengguna," hlm 50.
- ³⁷ Rofah Setyowati, Ong Tze Chin & Sakina Shaik Ahmad Yusoff, 'Perlindungan Pengguna di Malaysia,' dalam Sakina Shaik Ahmad Yusoff, Rahmah Ismail & Shamsuddin Suhor, *Pengguna dan Undang-Undang*, 2015, hlm 21.
- ³⁸ Utusan Online, 'KPDNHEP kini dikenali KPDNKK' http://www1.utusan.com.my/utusan/info.asp?y=2009&dt=0612&pub=utusan_malaysia&sec=Dalam_Negeri&pg=dn_10.htm&arc=hive (13 Mac 2015).
- ³⁹ Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, *KPDNKK Laporan Tahunan 2010*, 2010, hlm 32.
- ⁴⁰ Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, *KPDNKK Laporan Tahunan 2010*, 2010, hlm 10.
- ⁴¹ Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, *KPDNKK Laporan Tahunan 2011*, 2011, hlm 1.
- ⁴² Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, *KPDNKK Laporan Tahunan 2011*, hlm 78.
- ⁴³ Rofah Setyowati, Ong Tze Chin & Sakina Shaik Ahmad Yusoff, 'Perlindungan Pengguna di Malaysia,' dalam Sakina Shaik Ahmad Yusoff, Rahmah Ismail & Shamsuddin Suhor, *Pengguna dan Undang-Undang*, 2015, hlm 35.
- ⁴⁴ Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, *KPDNKK Laporan Tahunan 2011*, hlm 79.
- ⁴⁵ Temu ramah bersama Encik Rusli bin Sariffudin, Timbalan Ketua Cawangan, KPDNKK Cawangan Manjung, Tingkat 2 Bangunan Persekutuan Manjung Perak, 17/2/2015.
- ⁴⁶ Gerakan Pengguna Siswa: Profil GPS, Latar Belakang GPS http://gps.1pengguna.com/index.php?option=com_content&view=article&id=73&Itemid=476 (22 Mac 2015).
- ⁴⁷ Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, *KPDNKK Laporan Tahunan 2010*, hlm 75.
- ⁴⁸ Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, *KPDNKK Laporan Tahunan 2011*, hlm 85.
- ⁴⁹ Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, *2 Dekad Melindungi Pengguna*, 2010, hlm 34.
- ⁵⁰ Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, *KPDNKK Laporan Tahunan 2011*, hlm 87.
- ⁵¹ Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, *KPDNKK Laporan Tahunan 2011*, hlm 88.
- ⁵² Laman Utama KPDNKK: Jawatankuasa Pengiklanan. http://www.kpdnkk.gov.my/kpdnkk/images/KPDNKK/PDF/Jawatankuasa/JAWATANKUASA_PENGIKLANAN.pdf (23 Mac 2015).
- ⁵³ Laman Utama KPDNKK: Bahagian Penguatkuasa: Maklumat Bahagian Penguatkuasa http://www.kpdnkk.gov.my/kpdnkkv3/index.php?option=com_content&view=article&id=145&Itemid=954&lang=my (28 Mac 2015).
- ⁵⁴ Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, *KPDNKK Laporan Tahunan 2010*, hlm 80.
- ⁵⁵ Temu ramah bersama Encik Rusli bin Sariffudin, Timbalan Ketua Cawangan, KPDNKK Cawangan Manjung, Tingkat 2 Bangunan Persekutuan Manjung Perak, 17/2/2015.
- ⁵⁶ Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, *KPDNKK Laporan Tahunan 2011*, hlm 99.
- ⁵⁷ Laman Utama KPDNKK: Barang-barang Kawalan yang Diberikan Subsidi oleh Kerajaan http://www.kpdnkk.gov.my/kpdnkkv3/index.php?option=com_content&view=article&id=197&Itemid=290&lang=my (1/4/2015).
- ⁵⁸ Portal Rasmi KPDNKK: Bijak Berhemat, Selamat Hadapi Tahun Baru <http://kpdnkk.bernama.com/newsBm.php?id=551530> (1 April 2015).
- ⁵⁹ Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, *KPDNKK Laporan Tahunan 2011*, hlm 104.
- ⁶⁰ Laman Utama KPDNKK: Akta di bawah Seliaan KPDNKK: Penguatkuasaan, Skim Kawalan Harga Musim Perayaan http://www.kpdnkk.gov.my/kpdnkkv3/index.php?option=com_content&view=article&id=223:skim-kawalan-harga-musim-perayaan&catid=32:penguatkuasaan&Itemid=351&lang=my (1 April 2015).
- ⁶¹ Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, *KPDNKK Laporan Tahunan 2010*, hlm 90.
- ⁶² Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, *KPDNKK Laporan Tahunan 2011*, hlm 115.
- ⁶³ Laman Utama: Akta Dibawah Seliaan KPDNKK: Arkib 2012: MyFex http://www.kpdnkk.gov.my/kpdnkkv3/index.php?option=com_content&view=article&id=629:myfex&catid=63:2012-arkib&Itemid=351&lang=my (1 April 2015).
- ⁶⁴ Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, *KPDNKK Laporan Tahunan 2011*, hlm 116.
- ⁶⁵ Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, *2 Dekad Melindungi Pengguna*, hlm 27.
- ⁶⁶ Laman Utama KPDNKK: Organisasi: TTPM http://www.kpdnkk.gov.my/kpdnkkv3/index.php?option=com_content&view=article&id=127&Itemid=961&lang=my (1 April 2015).
- ⁶⁷ Temu ramah bersama Encik Radzi, Ketua Pengarah Bahagian Penguatkuasa KPDNKK, Aras 3 & 4, Bangunan KPDNKK, Putrajaya, Malaysia, 17/4/2015.
- ⁶⁸ Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, *KPDNKK Laporan Tahunan 2014*, 2014, hlm 168.
- ⁶⁹ Zeti Zuryani Binti Mohd Zakuan, Liabiliti Sivil Peniaga terhadap Barang Di Bawah Akta Pelindungan Pengguna 1999, Ijazah Doktor Falsafah, Universiti Kebangsaan Malaysia, 2011, hlm 56.
- ⁷⁰ Fungsi dan Peranan WTO <https://hukuminvestasi.wordpress.com/2010/09/16/fungsi-dan-peranan-wto/> (25 April 2016).

- ⁷¹ Rohimi Shapiee, Undang-undang Antarabangsa dan Globalisasi Ekonomi: Implikasi Kewangan dan Perdagangan terhadap Malaysia, Terbitan tak Berkala, Fakulti Undang-undang UKM, 2001, hlm 15.
- ⁷² Malaysia finally signs ambitious Trans-Pacific Partnership Agreement <http://www.themalaymailonline.com/malaysia/article/malaysia-finally-signs-ambitious-trans-pacific-partnership-agreement> (25 April 2016).
- ⁷³ How Will The Trans-Pacific Partnership Agreement (TPP) Affect Malaysia? <https://loanstreet.com.my/learning-centre/how-will-the-trans-pacific-partnership-tpp-affect-malaysia> (25 April 2016).
- ⁷⁴ Study on Potential Economic Impact of TPPA on the Malaysian Economy and Selected Key Economic Sectors [http://fta.miti.gov.my/miti-fta/resources/TPPA_PwC_CBA_Final_Report_021215_FINAL_\(corrected\).pdf](http://fta.miti.gov.my/miti-fta/resources/TPPA_PwC_CBA_Final_Report_021215_FINAL_(corrected).pdf) (25 April 2016).
- ⁷⁵ Zeti Zuryani Binti Mohd Zakuan, Liabiliti Sivil Peniaga Terhadap Barang Di Bawah Akta Perlindungan Pengguna 1999, Ijazah Doktor Falsafah, Universiti Kebangsaan Malaysia, 2011, hlm 61.
- ⁷⁶ Temu ramah bersama Encik Rusli bin Sariffudin, Timbalan Ketua Cawangan, KPDNKK Cawangan Manjung, Tingkat 2 Bangunan Persekutuan Manjung Perak, 17/2/2015.
Thian Ling Ying, Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia: Keberkesanannya Dalam Menyelesaikan Pertikaian Pengguna di Malaysia, Sarjana Muda Undang-undang, Universiti Kebangsaan Malaysia, 2013, hlm 110.
- RUJUKAN
- Afida Mastura Muhammad Arif. 2001. Sejarah pergerakan pengguna. *Jurnal Pengguna Malaysia* 2: 41-51.
- Ananda Krishnan. 2008. *Words, Phrases & Maxims*. Malaysia: Lexis Nexis.
- Consumers International: About Us. <http://www.consumersinternational.org/who-we-are/about-us/>. Tarikh akses: 21 Mei 2015.
- Fungsi dan Peranan WTO. 2010. <https://hukuminvestasi.wordpress.com/2010/09/16/fungsi-dan-peranan-wto/>. Tarikh akses: 25 April 2016.
- Generasi Pengguna Bijak: Sejarah Kepenggunaan. 2010. <http://generasipenggunabijak.blogspot.com/2010/05/sejarah-kepenggunaan-babii.html>. Tarikh akses: 1 Disember 2014.
- Gerakan Pengguna Siswa. http://gps.lpengguna.com/index.php?option=com_content&view=article&id=73&Itemid=476. Tarikh akses: 22 Mac 2015.
- Howells, G., Ramsay, I., Wilhelmsson, Kraft, T. 2010. *Handbook of Research on International Consumer Law*. United Kingdom: Edward Elgar Publishing Limited.
- How Will The Trans-Pacific Partnership Agreement (TPP) Affect Malaysia? <https://loanstreet.com.my/learning-centre/how-will-the-trans-pacific-partnership-tpp-affect-malaysia>. Tarikh akses: 25 April 2016.
- Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan. 2010. *2 Dekad Melindungi Pengguna*. Malaysia: Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan.
- Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi Dan Kepenggunaan. 2010. *KPDNKK Laporan Tahunan 2010*. Malaysia: KPDNKK.
- Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi Dan Kepenggunaan. 2011. *KPDNKK Laporan Tahunan 2011*. Malaysia: KPDNKK.
- Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi Dan Kepenggunaan. 2014. *KPDNKK Laporan Tahunan 2014*. Malaysia: KPDNKK.
- Laman Utama: Bahagian Pembangunan Francais. http://www.kpdnkk.gov.my/kpdnkkv3/index.php?option=com_content&view=article&id=105:maklumat-bahagian-pembangunan-francais&catid=30:organisasi&lang=my. Tarikh akses: 23 Mei 2015.
- Laman Utama KPDNKK: Jawatankuasa Pengiklanan. http://www.kpdnkk.gov.my/kpdnkk/images/KPDNKK/PDF/Jawatankuasa/JAWATANKUASA_PENGIKLANAN.pdf. Tarikh akses: 23 Mac 2015.
- Laman Utama KPDNKK: Bahagian Penguatkuasa: Maklumat Bahagian Penguatkuasa. http://www.kpdnkk.gov.my/kpdnkkv3/index.php?option=com_content&view=article&id=145&Itemid=954&lang=my. Tarikh akses: 28 Mac 2015.
- Laman Utama KPDNKK: Akta di bawah Seliaan KPDNKK: Penguatkuasaan,
- Laman Utama KPDNKK: Organisasi: TTPM. http://www.kpdnkk.gov.my/kpdnkkv3/index.php?option=com_content&view=article&id=223:skim-kawalan-harga-musim-perayaan&catid=32:penguatkuasaan&Itemid=351&lang=my. Tarikh akses: 1 April 2015.
- Laman Utama: Akta Dibawah Seliaan KPDNKK: Arkib 2012: MyFex. http://www.kpdnkk.gov.my/kpdnkkv3/index.php?option=com_content&view=article&id=629:myfex&catid=63:2012-arkib&Itemid=351&lang=my. Tarikh akses: 1 April 2015.
- Laman Utama KPDNKK: Organisasi: TTPM. http://www.kpdnkk.gov.my/kpdnkkv3/index.php?option=com_content&view=article&id=127&Itemid=961&lang=my. Tarikh akses: 1 April 2015.
- Malaysia finally signs ambitious Trans-Pacific Partnership Agreement. <http://www.themalaymailonline.com/malaysia/article/malaysia-finally-signs-ambitious-trans-pacific-partnership-agreement>. Tarikh akses: 25 April 2016.
- Mohd Hamdan Adnan. 1987. *Kepenggunaan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- National Consumer Complaints Centre (NCCC). <http://www.nccc.org.my/v2/index.php/mengenai-nccc/fungsi-nccc>. Tarikh akses: 22 Mei 2015.
- Nor' Adha Ab Hamid & Sakina Shaik Ahmad Yusoff. 2011. *Pertikaian Perdagangan Pengguna: Penyelesaian Pertikaian Alternatif di Malaysia*. Malaysia: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Petikan ucapan oleh John F. Kennedy: "Special Message to the Congress on Protecting the Consumer Interest." <http://www.presidency.ucsb.edu/ws/?pid=9108>. Tarikh akses: 2 Februari 2015.
- Portal Rasmi KPDNKK: Bijak Berhemat, Selamat Hadapi Tahun Baru. <http://kpdnkk.bernama.com/newsBm.php?id=551530>. Tarikh akses: 1 April 2015.
- Rofah Setyowati, Ong Tze Chin & Sakina Shaik Ahmad Yusoff. 2015. Perlindungan pengguna di Malaysi. Dlm. *Pengguna Dan Undang-Undang*, disunting oleh Sakina Shaik Ahmad Yusoff, Rahmah Ismail & Shamsuddin Suhor. Bangi: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Rohimi Shapiee. 2001. Undang-undang Antarabangsa dan Globalisasi Ekonomi: Implikasi Kewangan dan

- Perdagangan terhadap Malaysia, Terbitan tak Berkala, Fakulti Undang-undang UKM.
- Sakina Shaik Ahmad Yusoff, 2007. Perlindungan pengguna di Malaysia: Falsafah dan politik. Dlm. *Undang-Undang Komersial dan Pengguna*. Sakina Shaik Ahmad Yusoff et al. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Scott, C. & Black, J. 2000. *Cranston's Consumers and the Law*. Edisi ketiga. London: Butterworths.
- Study on Potential Economic Impact of TPPA on the Malaysian Economy and Selected Key Economic Sectors.
[http://fta.miti.gov.my/mitifta/resources/TPPA_PwC_CBA_Final_Report_021215_FINAL_\(corrected\).pdf](http://fta.miti.gov.my/mitifta/resources/TPPA_PwC_CBA_Final_Report_021215_FINAL_(corrected).pdf).
 Tarikh akses: 25 April 2016.
- The Truth Behind The History of Consumer Protection Laws.
<http://consumer.laws.com/consumer-protection-laws>.
 Tarikh akses: 24 November 2014.
- Thian Ling Ying. 2013. Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia: Keberkesanannya Dalam Menyelesaikan Pertikaian Pengguna Di Malaysia. Tesis Sm. U.U, Fakulti Undang-undang, Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Utusan Online: 'KPDNHEP kini dikenali KPDNKK'.
http://www1.utusan.com.my/utusan/info.asp?y=2009&dt=0612&pub=utusan_malaysia&sec=Dalam_Negeri&pg=dn_10.htm&arc=hive.
 Tarikh akses: 13 Mac 2015.
- Zeti Zuryani Binti Mohd Zakuan. 2011. Liabiliti Sivil Peniaga Terhadap Barang Di Bawah Akta Pelindungan Pengguna 1999. Tesis Dr. Fal. U.U, Fakulti Undang-undang, Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Artikel ini adalah sebahagian daripada dapatan projek GUP-2016-030.

Christie Ding Yean Joon
 Fakulti Undang-undang
 Universiti Kebangsaan Malaysia
 43600 UKM Bangi
 Selangor
 E-mel: christiedyj@yahoo.com

Sakina Shaik Ahmad Yusoff, Ph.D
 Profesor Madya
 Fakulti Undang-undang
 Universiti Kebangsaan Malaysia
 43600 UKM Bangi
 Selangor
 E-mel: kinasay@ukm.edu.my