

Noor
Mohamad
Shakil
Hameed



Isu kepenggunaan di negara ini tidak pernah sunyi, malah menarik perhatian khalayak dan realitinya dalam banyak situasi nasib pengguna negara ini sememangnya umpama telur di hujung tanduk.

Hal ini kerana masalah demi masalah dilihat terus mencengkam dan menekan pengguna dalam pelbagai bentuk. Hakikatnya ada saja pihak yang cuba mengambil kesempatan untuk menjerat dan menipu pengguna demi keuntungan dan ketamakan wang ringgit.

Walaupun pihak berkuasa cuba melindungi pengguna, namun kelompok peniaga yang licik dilihat terus menekan pengguna.

Antara isu utama yang membabitkan peniaga dan pengguna ialah masalah harga barangan yang tidak menentu dan terus naik tanpa alasan yang jelas dan kukuh.

Peniaga seolah-olah berkuasa penuh untuk menentukan harga mengikut budi bicara mereka.

Akibatnya pengguna terus merana dan menzahirkan rasa tidak puas hati. Dalam konteks ini penulis mentafsir peniaga sebagai kelompok peniaga yang bermula daripada penjual asal, orang tengah, pemborong dan penjual akhir.

Rangkaian kelompok peniaga inilah yang menentukan harga sesuatu barangan yang dijual di pasaran.

Kebiasaannya mereka akan saling menuding jari menyalahkan pihak yang satu lagi sebagai punca kenaikan harga barangan.

Komplot dan konspirasi mereka menyebabkan pengguna terus merana dan menderita untuk meneruskan kehidupan seharian.

Harga barangan keperluan pengguna seperti barang basah dan barang dapur adalah antara yang paling kritikal dan memberi tekanan yang hebat kepada pengguna.

Hal ini kerana kita masing-masing memerlukan barangan itu untuk masak

dan makan di rumah ataupun kenaikan harga barangan ini menyebabkan harga jualan makanan di kedai makan terus meningkat berlipat ganda.

Misalnya, peranan orang tengah menyebabkan harga ikan kembung yang dibeli daripada nelayan dengan harga RM8 akhirnya dijual kepada pengguna sehingga ke harga RM28 sekilogram.

Kenaikan harga yang begitu mendadak dan melampau seperti ini menjelaskan betapa hebatnya kuasa orang tengah, pemborong dan peniaga yang boleh memanipulasi harga sesuka hati mereka.

Keadaan menjadi semakin genting apabila kos sara hidup semakin meningkat dan situasi ekonomi pula sangat tidak menentu. Ini menyebabkan nilai wang tunai di tangan dilihat semakin mengecil dan kuasa pembeli pengguna juga semakin merosot.

Kelompok rantaian peniaga ini dilihat semakin rakus dan langsung tidak mempedulikan hak dan kebajikan pengguna negara ini.

Baru-baru ini, Timbalan Perdana Menteri, Datuk Seri Dr Ahmad Zahid Hamidi pula mengarahkan Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK) untuk menamatkan segera kontrak syarikat yang mengendalikan Kedai Rakyat 1Malaysia (KRIM) yang dikatakan menjual produk dengan

harga jauh lebih tinggi berbanding harga pasaran.

Sekali lagi pengguna terus menjadi mangsa keadaan.

Malah, sebelum itu ada dilaporkan mengenai

penganiayaan melampau syarikat jualan kredit terhadap pengguna. Antara jenis penganiayaan ialah, mengenakan caj denda yang tinggi dan tidak munasabah, menarik balik barang tidak ikut prosedur serta memeras ugut pengguna sehingga menyita barang rumah pengguna.

Persoalannya, apakah ini satu bentuk kawalan dan penjajahan baru peniaga terhadap pengguna?

Mengikut KPDNKK sebanyak 785 aduan diterima daripada pihak pengguna membabitkan empat syarikat terkemuka yang menawarkan skim jualan kredit bagi tempoh sepanjang 2012 hingga tahun ini.

Pengguna yang ditipu



Kuasa pengguna lawan cengkaman peniaga



hidup-hidup melalui pelbagai bentuk iklan dan tawaran menarik seperti tawaran separuh harga, tawaran hebat musim perayaan mahupun diskaun sehingga 70 peratus dilihat terus menjadi mangsa strategi licik peniaga yang tidak bertanggungjawab.

Malah, mengikut laporan syarikat jualan kredit

terkenal di negara ini didapati menjual kebanyakan produk mereka dengan harga hampir 300 peratus lebih tinggi daripada harga asal melalui pelbagai skim jualan kredit.

Akibatnya pengguna terjerat dan termasuk dalam perangkap syarikat yang menipu seperti ini sehingga

pengguna berasa amat tertekan dan sukar untuk meneruskan kehidupan yang normal seperti orang lain.

Maka, apa lagi yang kita boleh buat supaya dapat mempertahankan hak dan kebajikan kita sebagai pengguna dari terus diceroboh, diroboh dan dicabuli seperti ini.

Walaupun kita masih menaruh harapan yang tinggi kepada pihak berkuasa untuk menangani isu kepenggunaan seperti ini sekali gus membela nasib pengguna, namun kita juga perlu akur ia tidak semudah itu untuk dilakukan.

Misalnya, mana mungkin penguat kuasa mampu ataupun pihak berkuasa memiliki anggota yang mencukupi untuk melakukan pemantauan dan penguatkuasaan di setiap pasar mahupun pasar raya di seluruh negara pada setiap hari bagi memastikan peniaga mematuhi harga jualan.

Ia hampir mustahil untuk dilakukan termasuk dengan bantuan sukarelawan dan anggota masyarakat yang lain. Kita perlu akui realiti situasi ini.

Justeru, apa yang boleh dilakukan ialah kita menjaga hak dan kebajikan kita sendiri. Kita wajar meningkatkan tahap pendidikan kepenggunaan supaya dapat berbelanja dengan lebih bijak dan berhemah serta tidak ditipu dan diperdaya oleh peniaga yang rakus.

Kita perlu gunakan hak kita sebagai pengguna dengan bijak, misalnya,

buatlah perbandingan harga terlebih dulu sebelum memuktamadkan sesuatu pembelian, biarlah kita berkorban masa dan sedikit tenaga untuk turun naik beberapa gerai demi memilih barangan yang dijual dengan harga yang berpatutan dan rasional.

Peniaga yang tamak dan menipu secara terang-terangan perlu dipulaukan dan diajar secukupnya supaya tidak terus menindas pengguna. Bagi kes syarikat jualan kredit pula misalnya, janganlah begitu mudah tergoda dan terpedaya dengan tawaran diskaun dan harga murah yang palsu, dapatkan khidmat nasihat yang sewajarnya sebelum membuat pembelian secara kredit supaya tidak menyesal kemudian hari.

Sudah sampai masanya pengguna bangkit mempertahankan hak dan kebajikan masing-masing. Kuasa beli yang ada pada kita wajar dijadikan senjata utama untuk menundukkan kelompok peniaga yang secara terus menerus dan terang-terangan menzalimi pengguna.

Ringkasnya sebagai pengguna kita perlu mempraktikkan hak kita supaya tidak terus ditekan seperti ini. Mari kita buktikan kepada peniaga yang zalim betapa pengguna negara ini lebih cerdik dan bijak serta tidak mudah diperdaya dan ditipu begitu saja.

**Penulis Timbalan Pendaftar
Fakulti Kejuruteraan
Universiti Putra Malaysia**