



KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI
DAN HAL EHWAL PENGGUNA

TEKS UCAPAN

YB DATUK SERI SAIFUDDIN NASUTION BIN ISMAIL
MENTERI PERDAGANGAN DALAM NEGERI
DAN HAL EHWAL PENGGUNA

SEMPENA

SEMPENA HARI PENGGUNA KEBANGSAAN (HPK) 2019
“PENGGUNA PRODUKTIF, KOMUNITI PROGRESIF”

PADA

16 NOVEMBER 2019 (SABTU)

TEMPAT

PADANG KOTA LAMA,
GEORGETOWN, PULAU PINANG.

SALUTASI

YB. Dato' Haji Abdul Halim Bin Haji Hussain

Exco Perdagangan Antarabangsa & Dalam Negeri, Hal Ehwal Pengguna
Dan Pembangunan Keusahawanan Negeri Pulau Pinang

Ybhg. Datuk Muez Bin Abd Aziz

KSU KPDPNHEP

Ybrs. Dr. Alauddin Bin Sidal

TKSU (PDN)

Ybhg. Datuk Rostam Affendi Bin Dato' Salleh

TKSU (K&P)

Assalamualaikum W.B.T dan Salam Sejahtera

PENGENALAN

1. Alhamdulillah, bersyukur saya ke hadrat ALLAH S.W.T kerana dengan limpah dan berkat kurniaNya dapat kita bersama-sama berkumpul pada hari yang berbahagia ini dalam Majlis Sambutan Hari Pengguna Kebangsaan Tahun 2019 pada hari ini.
2. Terlebih dahulu saya ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada **YAB Tuan Chow Kon Yeow, Ketua Menteri Pulau Pinang dan Kerajaan Negeri Pulau Pinang** di atas kesudian dan kerjasama yang telah diberikan kepada Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Dan Hal Ehwal (KPDNHEP) dalam menjayakan penganjuran Hari Pengguna Kebangsaan (HPK) Tahun 2019.
3. Padang Kota Lama, Georgetown, Pulau Pinang dipilih sebagai lokasi penganjuran HPK pada kali ini kerana faktor **sentimen, sejarah dan masyarakat setempat serta kawasan tumpuan pelancong dari serata negara** sebagai daya tarikan kepada penganjuran HPK pada tahun ini.
4. Saya juga ingin merakamkan setinggi penghargaan di atas inisiatif dan usaha yang telah disempurnakan oleh warga KPDNHEP yang diketuai oleh YBhg. Datuk Ketua Setiausaha dalam menjayakan program kita pada hari ini.

Hadirin dan Hadirat sekalian,

LATAR BELAKANG HARI PENGGUNA KEBANGSAAN (HPK)

5. Hari Pengguna Kebangsaan (HPK) merupakan program tahunan Kementerian yang telah disambut sejak tahun 2001 lagi. Objektif utama program ini adalah untuk memperkasakan pengguna supaya menjadi lebih bijak dan berdaya upaya dalam pelbagai aspek terutamanya aspek perlindungan pengguna.
6. Tema yang telah dipilih pada tahun ini adalah **“Pengguna Produktif, Komuniti Progresif”** iaitu sejajar dengan objektif HPK tahun ini iaitu menggalakkan Kerajaan dan organisasi swasta melaksanakan tanggungjawab sosial bagi meningkatkan kesedaran berhubung kepenggunaan di semua lapisan masyarakat termasuklah mengamalkan gaya hidup sihat.
7. Bagi memeriahkan program sambutan Hari Pengguna Kebangsaan pada tahun ini, penganjurannya telah dimulakan dengan **pelaksanaan Mini Karnival HPK Mengikut Zon** iaitu Zon Tengah, Utara, Selatan, Timur, Sabah, Sarawak dan Wilayah Persekutuan Labuan bermula pada bulan **Ogos sehingga Oktober 2019** yang lalu.
8. Antara pengisian program yang telah dilaksanakan di peringkat zon adalah seperti **pertandingan sketsa, debat dan choral speaking yang masing-masing bertemakan kepenggunaan**. Pemenang pertandingan di peringkat zon akan bertanding di peringkat Kebangsaan yang telah pun berlangsung pada pagi tadi.

9. Pertandingan ini **melibatkan pelajar-pelajar sekolah rendah, menengah dan penuntut IPT di seluruh negara**. Di kesempatan ini juga, saya ingin merakamkan **ucapan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM)** di atas kerjasama menyelaras penyertaan peserta, juri, guru pengiring dan membantu penyediaan format pertandingan sepanjang berlangsungnya program HPK di peringkat Mini Karnival dan juga peringkat Kebangsaan.
10. Selain itu juga, HPK pada tahun ini turut dimeriahkan dengan **pertandingan e-Sport, street soccer, pertandingan mewarna peringkat kanak-kanak** dan juga **pelbagai pameran** oleh kementerian dan agensi Kerajaan seperti MBPP, PDRM, JPJ, KKM dan banyak lagi. Terima kasih di atas kesudian semua pihak atas untuk turut sama menjayakan penganjuran HPK pada tahun ini.
11. Dikesempatan ini, saya ingin merakamkan setinggi penghargaan dan terima kasih kepada YAB Tuan Chow Kon Yeow, Ketua Menteri Pulau Pinang yang telah sudi hadir dan melepaskan peserta-peserta program *Fit Consumer Fun Run* yang telah diadakan pada pagi tadi.

INISIATIF KPDNHEP DALAM ASPEK KOS SARA HIDUP

12. Bagi menangani **isu kos sara hidup** yang sering diperkatakan oleh rakyat, penubuhan **Sekretariat Majlis Tindakan Sara Hidup Negara (NACCOL)** dilihat sebagai kejayaan kepada KPDNHEP dalam menangani isu-isu berkaitan kos sara hidup. **Pelbagai inisiatif yang telah diketengahkan oleh NACCOL yang dipengerusikan oleh YAB Timbalan Perdana Menteri** dilihat memberi impak positif kepada rakyat keseluruhannya. Antara inisiatif-inisiatif yang telah dilaksanakan adalah seperti berikut:

- i. program **Food Bank** diperluaskan ke Institut Pengajian Tinggi;
- ii. pemberian diskaun **20% bagi tambang komuter Keretapi Tanah Melayu Berhad (Xtra20)**;
- iii. inisiatif pas perjalanan tanpa had **MY100 bagi perkhidmatan LRT, MRT dan Monorel** dan pas tanpa had **MY50 bagi perkhidmatan bas**;
- iv. Kerajaan juga sedang meneliti pelaksanaan **inisiatif Program Barang Asas 100 (BA100)** yang dijangka boleh mengurangkan harga barangan, mengurangkan peranan orang tengah dan mengeluarkan sendiri barangan keperluan asas; dan
- v. sejajar dengan perkembangan teknologi dan tren urus niaga pada masa kini, **kluster e-dagang telah ditubuhkan** sebagai kluster baharu dalam NACCOL.

Hadirin dan Hadirat sekalian,

13. KPDNHEP telah melaksanakan beberapa inisiatif peduli rakyat yang memfokuskan kestabilan harga barangan dan perkhidmatan. **Yang pertama** adalah pelaksanaan **Program Subsidi Petrol (PSP)** yang akan **bermula pada Januari 2020**. Saya menyeru semua rakyat Malaysia terutamanya golongan B40 agar dapat membuat semakan dan mengemaskini maklumat bagi melancarkan proses pengagihan subsidi tersebut.
14. Pelaksanaan PSP adalah berpegang kepada prinsip **pengagihan semula subsidi yang saksama (*Equitable Redistribution of Subsidy*)** dilihat akan dapat memberi impak positif kepada golongan sasaran dalam membantu meringankan kos sara hidup mereka.

15. **Yang kedua**, dalam aspek pematuhan oleh peniaga pula, KPDNHEP telah melaksanakan **Skim Harga Maksimum Musim Perayaan** dengan objektif untuk **memudahkan pengguna memperoleh barang-barang keperluan semasa musim perayaan** pada harga yang berpatutan di samping **melindungi pengguna daripada peniaga yang mengaut keuntungan berlebihan**.
16. Sepanjang pelaksanaan skim ini, **pada tahun 2019** Skim Harga Maksimum Musim Perayaan iaitu Tahun Baru Cina, Hari Raya Puasa, Pesta Keamatan, Hari Gawai dan Deepavali, telah merekodkan pemeriksaan sebanyak **128,085 premis perniagaan di seluruh negara yang merangkumi 3,116 premis borong dan 124,969 premis runcit**. Sepanjang tempoh kuat kuasa skim ini, sebanyak **726 tindakan kes telah diambil terhadap peniaga yang ingkar**.
17. Tindakan ini melibatkan **rampasan bernilai RM83,366.41 serta jumlah kompaun sebanyak RM88,500.00** telah dikeluarkan. Kesemua 726 tindakan kes adalah melibatkan kesalahan menjual melebihi harga maksimum, gagal menggunakan tanda harga khas merah jambu dan gagal meletakkan tanda harga. Memandangkan keberkesanan skim ini, KPDNHEP akan meneruskan program ini semasa musim perayaan Krismas yang akan disambut tidak lama lagi.
18. **Yang ketiga**, berkenaan Program *Food Bank*. Saya menggerakkan Mutiara Food Bank semasa saya menjadi Penasihat Strategik kepada YAB Ketua Menteri Pulau Pinang dan seterusnya saya memperluaskan inisiatif peduli rakyat ini bagi **membantu golongan kurang berkemampuan untuk mendapatkan makanan** sekaligus dapat meringankan kos sara hidup golongan tersebut.

19. Program ini juga selari dengan matlamat *United Nations Sustainable Development Goals* (SDG) 12.3, iaitu mencapai pengurangan setengah daripada lebihan makanan (*Food Waste*) keseluruhan yang dikeluarkan oleh industri peruncitan dan pengguna menjelang tahun 2030.
20. Sehingga **Oktober 2019**, seramai **399,512** isi rumah berpendapatan rendah telah mendapat manfaat daripada program ini. Secara tidak langsung, program ini juga telah berjaya menyelamatkan sebanyak **1,856** metrik tan daripada pembaziran. Bagi Program *Food Bank Siswa* pula, ianya telah dilaksanakan di **19** buah Universiti Awam dan telah memberi manfaat kepada **6,470** pelajar.
21. Untuk makluman hadirin sekalian, KPDNHEP juga telah mendapatkan **14** buah lori *chillers* bagi tujuan pelaksanaan Food Bank ini. Dewan Rakyat juga telah meluluskan **Rang Undang-Undang (RUU) Perlindungan Penderma Makanan 2019** bertujuan untuk melindungi penyumbang.
22. Kejayaan KPDNHEP ini diiktiraf oleh Kerajaan melalui peruntukan sebanyak **RM25 juta** yang telah diluluskan semasa pembentangan **Belanjawan 2020**. Kejayaan pelaksanaan program Food Bank ini juga hasil daripada kerjasama jitu daripada semua pihak termasuklah Kerajaan-Kerajaan Negeri.

INISIATIF KPDNHEP DALAM ASPEK PERLINDUNGAN PENGGUNA

23. Menjadi keutamaan KPDNHEP untuk melindungi pengguna. Menyedari perubahan tren dan gaya hidup pengguna, KPDNHEP juga mengambil inisiatif mengkaji serta menyemak semula akta-akta dan peraturan-peraturan berkaitan pengguna.
24. **Yang terbaharu**, KPDNHEP melalui Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM) telah **meningkatkan had tuntutan pemfailan daripada RM25 ribu kepada RM50 ribu** berkuat kuasa pada 1 Oktober 2019.
25. KPDNHEP juga telah mengambil inisiatif **menerbitkan beberapa panduan untuk melindungi pengguna**. Antara yang telah diterbitkan:
 - i. Buku Panduan Menjalankan Transaksi Elektronik Untuk Pengguna;
 - ii. Pelan Tindakan Industri Katering 2020; dan
 - iii. Garis Panduan pematuhan Standard Filem Penghadang Haba Kenderaan;

Hadirin dan hadirat sekalian,

ADVOKASI KEPENGGUNAAN DI PERINGKAT SEKOLAH DAN UNIVERSITI

26. KPDNHEP selaku Kementerian yang bertanggungjawab untuk meningkatkan kesedaran pengguna telah melaksanakan pelbagai program advokasi yang melibatkan golongan sasaran seperti pelajar sekolah, siswa dan komuniti.

27. KPDNHEP telah menganjurkan program **Cabaran Interaktif Pengguna – Kelab Pengguna Sekolah (CIP-KPS)** di peringkat sekolah menengah. Program ini merupakan program tahunan KPDNHEP dengan kerjasama KPM. Salah satu objektif CIP-KPS ialah untuk membentuk generasi pengguna yang bermaklumat, bijak dan bertanggungjawab. Sehingga kini **terdapat 2,071 KPS dengan bilangan ahli seramai 63,477 orang di seluruh negara.**
28. KPDNHEP juga turut menjalankan **advokasi pendidikan pengguna dengan Institut Pengajian Tinggi (IPT) melalui penubuhan Gerakan Pengguna Siswa (GPS) di IPTA dan IPTS di seluruh negara.** GPS adalah satu entiti kumpulan yang dianggotai oleh penuntut IPT yang mempunyai minat dan kecenderungan yang sama serta bertujuan untuk saling bekerjasama, bantu membantu dan berkongsi sumber dalam melaksanakan aktiviti dan mencapai matlamat yang telah ditetapkan dan dipersetujui dalam hal-hal kepenggunaan. Sehingga kini, **terdapat 163 GPS dengan keahlian seramai 12,542 orang** di seluruh negara.

RAKAN KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN HAL EHWAL PENGGUNA

29. Rakan KPDNHEP yang dahulunya dikenali Friends of KPDNHEP merupakan satu inisiatif Kementerian berbentuk kesukarelawan untuk mewujudkan jalinan kerjasama antara Kerajaan dengan rakyat melalui pemantauan harga barangan dan perkhidmatan. Bidang tugas utama ahli Rakan KPDNHEP adalah untuk menyampaikan maklumat berhubung isu kepenggunaan di kawasan setempat untuk makluman dan tindakan pihak Kementerian.

30. Sehingga ke hari ini, ahli Rakan KPDNHEP yang telah berdaftar adalah seramai 806,630 orang. Saya menyeru kepada semua rakyat Malaysia yang berumur 18 tahun ke atas agar dapat mendaftar sebagai ahli Rakan KPDNHEP bagi membantu Kerajaan dalam menangani isu-isu berkaitan kepenggunaan.
31. Kementerian telah mengambil pelbagai inisiatif baru bagi memberikan pelbagai manfaat kepada Rakan KPDNHEP. Contoh program kita pada hari ini seperti *Fit Consumer Fun Run* turut melibatkan Rakan KPDNHEP. Penglibatan dalam pelbagai aktiviti anjuran Kementerian ini adalah sebagai salah satu saluran bagi membolehkan Kementerian menyalurkan pelbagai maklumat demi menjaga kepentingan pengguna.
32. Sehubungan itu, majlis kita pada hari ini akan turut melancarkan logo baharu Rakan KPDNHEP bagi memberi nafas baru untuk memastikan kelangsungan program Rakan KPDNHEP.

HARAPAN DAN HALA TUJU KEPENGGUNAAN DI MALAYSIA

33. Berdasarkan rekod KPDNHEP, **aduan tertinggi diterima dari pengguna di Malaysia adalah berkaitan harga barangan dan perkhidmatan.** Sehubungan itu, saya menyeru agar **semua peniaga dan penyedia perkhidmatan tidak mengambil kesempatan kepada pengguna dan menawarkan harga yang berpatutan** bagi barangan dan perkhidmatan yang ditawarkan.
34. **Memandangkan e-Commerce berkembang pesat, aduan kedua tertinggi adalah aduan transaksi atas talian (*online*).** Saya menyeru agar semua rakyat lebih berhati-hati ketika berurusan secara atas talian.

35. Elakkan daripada ditipu, semak semua maklumat sebelum menjalankan sebarang urusan niaga termasuklah transaksi atas talian, urusan tawar-menawar dan sebagainya.
36. Sebagai pengguna atau pembeli, saya juga menyeru tuan-tuan dan puan-puan agar dapat mengamalkan tip-tip berikut dalam sebarang urusan niaga yang dijalankan.
- i. **mendapatkan maklumat dan khidmat nasihat daripada pegawai KPDNHEP** sebelum melakukan sebarang urusan pembelian sekiranya merasa was-was atau ketidakpastian;
 - ii. **pastikan setiap transaksi urusan niaga mempunyai bukti/dokumen bertulis** seperti resit, invois atau perjanjian untuk memudahkan siasatan dan tindakan selanjutnya;
 - iii. **mendapatkan maklumat mengenai fungsi, peranan Kementerian dan operasi-operasi yang telah dilaksanakan** melalui Laman Web Rasmi, *Face Book*, *Twitter* dan risalah-risalah sebagai panduan kepada semua pengguna; dan
 - iv. **membuat aduan dengan segera dimana-mana Pejabat KPDNHEP berhampiran atau melalui pelbagai saluran aduan yang disediakan** jika merasa diri telah ditipu oleh mana-mana peniaga.
37. Menjadi hasrat Kerajaan agar dapat melahirkan **pengguna yang bijak dan berdaya upaya** bagi memastikan **persekitaran yang seimbang** di mana pengguna berdaya upaya dan peniaga pula beretika. Peranan pengguna amat penting bagi memastikan agenda nasional ini dapat dicapai dengan jayanya.

38. Selain itu juga, **corak kehidupan pengguna pada hari ini akan mempengaruhi masa hadapan pengguna generasi akan datang.** Sehubungan itu, pelbagai program kepenggunaan telah pun dirangka oleh KPDNHEP bagi memperkasakan pengguna seperti literasi kewangan, kempen-kempen kepenggunaan yang berkaitan dan sebagainya.
39. Perkembangan teknologi yang pesat juga akan mempengaruhi tindak tanduk pengguna pada masa hadapan. Dengan adanya pelbagai alat berteknologi tinggi di hujung jari, semua maklumat dapat diakses dengan mudah. Berhati-hatilah dalam apa juga tindakan yang dibuat sama ada membuat urusan secara atas talian, penyebaran maklumat dan sebagainya. Gunakanlah kemudahan teknologi yang ada dengan sewajarnya.
40. Saya amat mengharapkan agar semua pihak dapat **menghayati dan mempraktikkan hak-hak anda sebagai seorang pengguna** dalam menjalankan urusan niaga seharian. Jangan mudah terpedaya dan tertipu dengan helah dan penipuan peniaga yang tidak beretika.

PENUTUP

41. Akhir kata, saya sekali lagi ingin merakamkan setinggi penghargaan dan terima kasih kepada Kerajaan Negeri Pulau Pinang terutamanya YAB Tuan Chow Kon Yeow, Ketua Menteri Pulau Pinang, YB Dato' Haji Abdul Halim bin Hussain Exco Perdagangan Antarabangsa dan Dalam Negeri, Hal Ehwal Pengguna dan Pembangunan Keusahawanan, Jabatan/Agensi Persekutuan dan Negeri serta semua pihak yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam menjayakan majlis pada hari ini.

42. Bagi pihak Kementerian, kami amatlah menghargai segala kerjasama dan komitmen yang tinggi yang telah ditunjukkan oleh semua pihak dan menjadi harapan Kementerian agar hubungan kerjasama ini akan **berterusan dalam merealisasikan hasrat murni Kerajaan dalam melindungi pengguna.**

43. Akhir kata dengan lafaz kalimah suci *Bismillahirrahmanirahim*, saya dengan ini **merasmikan Hari Pengguna Kebangsaan Tahun 2019 dan pelancaran logo baharu Rakan KPDNHEP.**

44. Sekian, *WabillahiTaufik Walhidayah Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabaraktuh.*

Sekian, terima kasih.