

KESELAMATAN BARANGAN PENGGUNA

Aini Mat Said & Irwan Syah Md. Yusoff
Jabatan Pengurusan Sumber dan Pengajian Pengguna
Fakulti Ekologi Manusia
Universiti Putra Malaysia

Pengenalan

Umumnya produk pengguna merangkumi barangan dan perkhidmatan. Berdasarkan Akta Perlindungan Pengguna 1999, “barang” bermaksud apa-apa benda yang terutamanya dibeli atau digunakan bagi maksud diri, rumah tangga atau isi rumah: termasuklah barang yang dipasang pada, atau digabungkan dalam, apa-apa harta tak alih atau harta alih; haiwan, termasuk ikan; *vessel* dan kenderaan; kemudahan; dan pokok, tumbuh-tumbuhan dan tanaman, sama ada atau tidak di atas di bawah atau terlekat pada tanah; tetapi tidaklah termasuk hak dalam tindakan, termasuk surat cara boleh niaga, syer, debentur dan wang. Menurut kamus *Dewan Bahasa dan Pustaka* (DBP, 2015) “barangan” bermaksud benda atau perkhidmatan yang diperjualbelikan.

Salah satu hak pengguna ialah hak untuk mendapat keselamatan. Hal ini bermaksud pengguna perlu dilindungi daripada barangan, proses pengeluaran dan perkhidmatan yang boleh mendatangkan kecederaan fizikal atau kemudaratan terhadap kesihatan pengguna atau mendatangkan kerosakan terhadap harta benda. Namun persoalannya, adakah barang pengguna yang sedia ada di pasaran terjamin akan keselamatannya? Negara maju yang mempunyai peraturan dan kawalan yang ketat terhadap keselamatan produk juga tidak terkecuali daripada lambakan barangan yang tidak selamat di pasaran mereka. Data menunjukkan bahawa kes tarik balik produk di Amerika Syarikat dan Kanada telah meningkat dari tahun ke tahun (Steves, 2014). Dalam laporan yang sama, dinyatakan bahawa insiden barangan yang tidak selamat menjangkau semua kategori terdiri daripada poltri, tenusu, makanan, pakaian, barang mainan, peralatan rumah, automotif dan sebagainya. *Consumer Product Safety Commission* (CPSC) Amerika Syarikat melaporkan bahawa dalam tahun 2008, lebih kurang 35 juta penduduknya terpaksa mendapat rawatan kecederaan/kecemasan yang berkaitan dengan barang pengguna dan purata 473 produk ditarik balik dari pasaran setahun (CPSC, 2011). Malangnya, data dan maklumat terperinci berhubung perkara ini untuk dalam negara ini tidak dapat diperolehi/dicapai. Dalam mendepani senario semasa, iaitu terdapat lambakan barang yang tidak selamat di

pasaran, mempersiapkan pengguna untuk mengamalkan perlindungan sendiri daripada barang yang tidak selamat amatlah penting di samping memperketatkan undang-undang dan kawalan oleh pihak kerajaan serta mempertingkatkan kawal selia oleh pihak pengeluar.

Peristiwa tarik balik barangan permainan pada tahun 2007 telah dikaitkan dengan isu industri perkilangan di perairan (*offshore manufacturing*). Industri perkilangan perairan membawa kepada rantaian bekalan, iaitu terdapat pemisahan proses antara reka bentuk, pembuatan, pemasangan dan pemasaran. Pemantauan kualiti dan keselamatan sesuatu produk menjadi rumit kerana kewujudan pelbagai pihak dan merentasi sempadan geografi. Sebagai contoh, satu kajian telah melaporkan bahawa 10 jenama terkemuka di Eropah bergantung pada 522 lokasi pengeluaran dari lebih 30 buah bandar yang merentasi 24 buah negara (Maruchek *et al.*, 2011). Oleh sebab tidak terdapat kesamaan peraturan keselamatan antara negara-negara tersebut, cabaran untuk memantau dan menghasilkan produk yang selamat adalah amat besar (CPSC, 2010). Faktor kadar pertumbuhan produk yang sentiasa meningkat merumitkan lagi keadaan. Kadar perubahan teknologi yang pantas juga menyumbang kepada pemasaran barangan yang diperbuat daripada bahan-bahan yang masih belum dikenal pasti akan keselamatannya kepada pengguna dan alam sekitar, seperti teknologi nano.

Hazad dan risiko

Secara umumnya, selamat boleh ditakrifkan sebagai tiada risiko/kemudaratan yang signifikan manakala tidak selamat ialah ada risiko/kemudaratan yang signifikan. Oleh yang demikian, barang yang selamat bermaksud barang tersebut tidak mendatangkan risiko yang signifikan kepada pengguna. Beberapa istilah perlu dibincangkan untuk memahami isu keselamatan produk. Pertama ialah konsep hazad. Hazad ialah punca atau keadaan yang mempunyai potensi untuk mengakibatkan kemudaratan, kecederaan, menjejaskan kesihatan pengguna atau mengakibatkan kerosakan pada harta benda. Hazad berpunca daripada ciri-ciri atau sifat sesuatu barangan, seperti saiz dan bentuk, tenaga elektrik, tenaga kinetik, api dan letupan, toksik, radiasi, suhu ekstrem dan lain-lain lagi. Akibat daripada hazad tersebut boleh menyebabkan luka, tercekik, kejutan elektrik, melecur, patah, kehelan, iritasi dan sebagainya. Mengetahui segala hazad yang berpotensi pada sesuatu barangan amatlah penting supaya dapat diambil kira dalam proses pembelian atau langkah berjaga-jaga dapat dirancang bagi mengelakkan kemalangan.

Kedua ialah istilah risiko. Risiko ialah kebarangkalian berlakunya sesuatu peristiwa yang tidak diingini berlaku dan keterukan kemudaratan/kecederaan tersebut. Gabungan kebarangkalian dan keterukan kemudaratan akan menentukan tahap risiko, iaitu yang boleh dikategorikan kepada beberapa

tahap seperti hampir pasti, mungkin, luar biasa tetapi boleh berlaku, tidak mungkin dan mustahil. Mencipta barangan yang 100 peratus bebas daripada risiko adalah mustahil tetapi kemungkinan barang tersebut mendatangkan kecederaan (risiko) mestilah munasabah dan boleh diterima (Rider *et al.*, 2009). Sebagai contoh, mainan kanak-kanak yang mengandungi hazad kimia (seperti mengandungi kandungan bahan plumbum) berpotensi mengakibatkan kemudaratan kesihatan kepada kanak-kanak. Risiko penyerapan bahan toksik tersebut adalah lebih tinggi bagi bayi berbanding dengan orang dewasa. Oleh itu, tahap risiko sesuatu hazad itu tidak sama bagi semua pengguna. Kumpulan pengguna yang rentan terdiri daripada bayi, kanak-kanak, orang kurang upaya, orang tua dan bukan pengguna sasaran. Hal ini juga dipengaruhi oleh cara penggunaan, tempoh masa kegunaan, kekerapan penggunaan, perlakuan perlindungan (*protective behavior*), persekitaran dan latar belakang serta budaya pengguna tersebut.

Barang, pengguna dan persekitaran

Terdapat tiga faktor utama yang saling berkaitan yang menyebabkan sesuatu barangan boleh mengancam keselamatan dan kesihatan pengguna iaitu barang, pengguna dan persekitaran.

Faktor barang

Faktor barang meliputi sifat/ciri bahaya yang terdapat padanya yang terdiri daripada kandungan dan reka bentuknya.

1. Kandungan bahan

Bahan-bahan asas seperti logam, plastik dan bahan kimia diperlukan untuk menghasilkan sesuatu barang. Contohnya, peralatan elektrik dan elektronik mengandungi bahan-bahan berbahaya atau toksik seperti logam berat, kadmium, merkuri, plumbum, sebatian kromium, bifenil berpoliklorin (PCB) dan polibrominat bifenil (PBB). Barang permainan kanak-kanak juga mengandungi bahan berbahaya seperti plumbum (Pb), bisfenol (BPA) dan pewarna yang digunakan untuk membuat alat permainan tersebut yang melebihi had keselamatan yang dibenarkan. Sebagai contoh BPA ialah satu bahan kimia-monomer yang banyak digunakan dalam industri pembuatan plastik dan sering digunakan untuk menghasilkan botol plastik, bingkai cermin, perkakasan hidangan dan tin atau kotak makanan dan minuman. Kajian telah menunjukkan bahawa pendedahan kepada BPA pada kadar yang tinggi dan berterusan dikaitkan dengan masalah dan risiko kesihatan seperti gangguan sistem imunisasi, kanser prostat dan payudara, ketumbuhan ovari, keguguran janin dan akil

baligh yang awal. BPA telah lama digunakan semenjak tahun 1960-an untuk menghasilkan botol susu kanak-kanak tetapi hanya bermula pada tahun 2012 telah dilarang penggunaannya oleh *Food and Drug Administration* (FDA) Amerika Syarikat. Yang ironiknya, hanya pada 2008, FDA telah mengistiharkan BPA selamat (Tavernise, 2012). Situasi ini bukanlah unik kerana telah terdapat pelbagai bahan yang pada awalnya dianggap selamat tetapi kesan buruknya hanya diketahui berabad-abad selepas penggunaannya seperti asbestos, rokok dan racun perosak dikloro-difenil-trikloroetana (DDT).

2. Reka bentuk

Reka bentuk barang yang selamat mempunyai ciri-ciri seperti bucu yang tidak tajam, bahagian-bahagian (butang, skru, klip dan lain-lain) yang tidak mudah tertanggal dan mudah untuk dikendalikan. Dari aspek teknikal, reka bentuk merupakan salah satu daripada inti pati dalam proses pembangunan sesebuah produk bagi memastikan rekaan yang dibangunkan diserapkan aspek-aspek keselamatan. Pada kebiasaannya, para pereka bentuk akan meneliti terlebih dahulu faktor-faktor bahaya atau risiko yang berpotensi pada tahap maksimum sebelum membuat rekaan yang baharu. Pada tahun 2009, lebih daripada 50 juta *Roman and roller window shades* yang dipasarkan di negara Eropah telah ditarik balik dari pasaran kerana telah mendatangkan *hazard* tercekik bagi kanak-kanak. Lima orang kanak-kanak telah meninggal dunia dan 16 yang lain cedera akibat barang tersebut semenjak 2006 (Maruchek *et al.*, 2011). Kejadian kemalangan ini berkait terus dengan reka bentuk produk berkenaan yang tidak menekankan aspek keselamatan semasa proses pembangunannya.

Barang yang selamat mempunyai kebarangkalian yang lebih rendah untuk mencederakan pengguna (Maruchek *et al.*, 2011). Namun, sesetengah barang keperluan pengguna secara semula jadinya mempunyai *hazard*. Sebagai contoh, peralatan dapur seperti pisau, gunting dan mancis serta bahan kimia seperti peluntur, ubat nyamuk dan racun serangga. Keselamatan barangan tersebut amat bergantung pada kaedah penggunaan yang betul oleh pengguna. Malah, ada barang yang selamat boleh juga mendatangkan bahaya apabila disalahgunakan atau tidak digunakan mengikut kesesuaian penggunaan barang tersebut. Contohnya, permainan kanak-kanak seperti basikal tiga roda perlu dikawal selia oleh ibu bapa ketika anak-anak bermain. Bagi barangan seperti ini, satu notis amaran selalunya dipamerkan pada barang tersebut atau ditulis pada buku panduan. Selain faktor-faktor yang disebutkan, isu keselamatan barang juga boleh dikaitkan dengan kecacatan pemprosesan dan pengeluaran,

masalah perisian, kesilapan pembungkusan, penyimpanan dan pengedaran.

Faktor individu pengguna

Faktor individu merujuk kepada latar belakang dan sikap pengguna sendiri dalam menggunakan sesuatu barangan. Sebagai contoh kanak-kanak kecil perlu diawasi oleh ibu bapa ketika menunggang basikal di luar kawasan rumah. Penyalahgunaan produk boleh mendatangkan bahaya kerana tidak mengikut peraturan atau spesifikasi yang ditetapkan bagi sesuatu produk, sebagai contoh cerek elektrik digunakan untuk memasak makanan selain memasak air. Kemalangan juga boleh berlaku apabila sesuatu barang yang digunakan itu tidak sesuai untuk tahap umur pengguna. Penggunaan sesuatu barangan oleh bukan pengguna sasaran juga boleh mengundang bahaya. Sebagai contoh, barang permainan yang dikhaskan untuk kanak-kanak yang berumur lebih daripada dua tahun tidak boleh diberikan kepada bayi yang lebih kecil. Hal ini kerana permainan tersebut telah direka bentuk dengan mengambil kira saiz fizikal, tahap psikomotor dan keupayaan kognitif pengguna sasaran.

Faktor persekitaran

Seseorang pengguna akan menggunakan sesuatu barang dalam suasana dan persekitaran tertentu. Persekitaran juga boleh menimbulkan risiko bahaya kepada pengguna. Sebagai contoh, alat pemotong rumput yang lazimnya digunakan di kawasan luar rumah dan salah satu risiko besar ialah boleh menyebabkan batu melantun ke arah pengguna. Oleh yang demikian, konteks persekitaran perlu diambil kira dalam mereka bentuk produk tersebut. Pengguna haruslah memilih alat pemotong rumput yang mempunyai penghadang supaya risiko tersebut dapat dikurangkan.

Agensi keselamatan produk pengguna

Sistem keselamatan barangan di Malaysia terbahagi kepada dua, iaitu sistem keselamatan produk khas dan sistem keselamatan produk am. Sistem keselamatan produk khas dikawal selia di bawah perundangan dan regim tertentu, seperti:

- Ubat, makanan, barang penjagaan kesihatan – Kementerian Kesihatan;
- Barang elektrik - Suruhanjaya Tenaga;
- Racun perosak - Kementerian Pertanian; dan
- Kenderaan bermotor - Kementerian Pengangkutan.

Barangan pengguna yang lain pula dikawal selia oleh Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK). Akta Perlindungan Pengguna 1999 Bahagian III (Keselamatan Barang dan Perkhidmatan), seksyen 19 (Standard Keselamatan Mandatori) dan seksyen 23 (Larangan Terhadap Barang yang Tidak Selamat) merupakan perundangan untuk memastikan keselamatan barangan di pasaran di Malaysia. Khusus untuk barang permainan kanak-kanak, kerajaan telah menggubal dan menguatkuasakan dua undang-undang, iaitu Peraturan-Peraturan Perlindungan Pengguna 2009 (Standard Keselamatan Mainan) yang telah dikuatkuasakan pada 30 Januari 2010 dan Peraturan-Peraturan Perlindungan Pengguna 2010 (Sijil Pematuhan dan Mark Pematuhan Standard Keselamatan) yang telah dikuatkuasakan pada 1 Ogos 2010. Hal ini bermaksud semua barang permainan kanak-kanak yang dijual dalam negara perlu menjalani ujian keselamatan yang dikendalikan oleh makmal yang telah diakreditasi. Sijil pematuhan akan dikeluarkan dan Tanda Pematuhan akan dikeluarkan oleh KPDNKK.

Piawaian produk adalah salah satu cara untuk memastikan kualiti dan keselamatan produk. SIRIM Berhad merupakan organisasi standard kebangsaan yang diberi kuasa untuk: mempromosi, membentuk, menyebarkan piawaian bagi kemajuan ekonomi negara; membantu dan melindungi pengguna; memudahkan perdagangan dalam negeri dan antarabangsa; dan meningkatkan kerjasama dalam bidang piawaian di tahap antarabangsa. SIRIM telah mengeluarkan lima tanda pensijilan iaitu *MS*, *Certified*, *Accredited*, *Listed* dan *Label*. Tanda-tanda ini menjamin bahawa sesuatu produk telah mematuhi keperluan teknikal yang telah ditetapkan oleh piawaian. Piawaian ini terbahagi kepada dua kategori, iaitu secara mandatori dan sukarela. Pensijilan adalah mandatori sekiranya berkait secara terus dengan keselamatan pengguna, contoh barang-barang elektrik seperti peti sejuk, periuk nasi, televisyen dan radio, justeru mesti mendapat kelulusan daripada Suruhanjaya Tenaga Malaysia. Tanda pensijilan barangan ini mesti dilekatkan pada produk di bahagian yang pengguna dapat melihatnya dengan jelas. Bagi barangan pengguna yang lain, yang pematuhan piawainya adalah secara sukarela, hal ini terpulang kepada pengeluar sama ada mahu atau tidak mendapatkan pensijilan tersebut. Pengguna disarankan untuk memberi keutamaan terhadap produk yang bersijil walaupun barangan tersebut tidak diwajibkan untuk pengujian kerana adanya pensijilan bermaksud barangan tersebut lebih terjamin akan mutu dan keselamatannya.

Selain kerajaan, beberapa badan bukan kerajaan (NGO) turut terlibat dalam pendidikan kepenggunaan, memantau dan mendesak pihak berwajib tentang keselamatan barangan dan perkhidmatan seperti Persatuan Pengguna-Pengguna Standard Malaysia, Persatuan Pengguna Pulau Pinang dan Gabungan Persatuan Pengguna-Pengguna Malaysia (FOMCA). Persatuan

Pengguna-Pengguna Standard Malaysia khas ditubuhkan pada 2004 dengan sokongan dan bantuan Jabatan Standards Malaysia. Persatuan ini berperanan memelopori pembangunan dan pematuhan standard dan meningkatkan kesedaran pengguna terhadap keselamatan produk di pasaran. Sementara, FOMCA pula ialah gabungan-gabungan persatuan pengguna Malaysia yang berperanan sebagai penyebar maklumat, pendidik pengguna, badan bertindak yang memberi perlindungan serta menyasiat, membuat kajian dan ujian bagi menentusahkan sebarang hasil dan keputusan.

Menangani isu keselamatan barangan

Isu keselamatan produk perlu ditangani melalui kerjasama bersepadu oleh pelbagai pihak iaitu pengguna, persatuan pengguna, peniaga dan kerajaan. Di Malaysia, pengguna boleh menyalurkan aduan berkaitan keselamatan produk kepada agensi-agensi kerajaan dan bukan kerajaan yang bertindak sebagai tempat rujukan dan aduan, antaranya:

- Tribunal Tuntutan Pengguna –TTPM (KPDNKK)
- Pusat Aduan Pengguna Kebangsaan – NCCC
- Gabungan Persatuan – Persatuan Pengguna – Pengguna Malaysia - FOMCA
- Biro Pengantaraan Kewangan – NCCC

Dalam menangani isu ini, persatuan pengguna perlulah menjelaskan dan menerangkan hak serta kepentingan pengguna dengan lebih mendalam terhadap kepentingan memahami ciri-ciri sesuatu produk dan mengetahui tahap hazard yang mungkin berlaku dan kaedah menanganinya. Persatuan pengguna juga boleh menjalankan kempen-kempen untuk menjelaskan betapa pentingnya menjadi pembeli yang bijak dalam pemilihan produk yang terdapat di pasaran. Penerangan seumpama ini mampu menyedarkan sebilangan pengguna dan akan memastikan mereka hanya membeli keperluan yang benar-benar selamat dan memahami pengendaliannya dengan betul. Kempen kesedaran ini harus dijalankan sejak peringkat awal, iaitu kepada pelajar bermula dari tahap tadika dan berterusan hingga ke peringkat sekolah rendah dan menengah.

Pendedahan juga perlu diberikan kepada pengguna tentang kepincangan dan penipuan yang dilakukan oleh peniaga yang tidak bertanggungjawab, seperti menukar tarikh luput produk, pelabelan mengelirukan dan menjual produk yang tidak ada tanda pensijilan yang diiktiraf. Barangan yang tidak selamat dan nama peniaga atau pengeluar yang tidak beretika perlu didedahkan dalam akhbar atau media massa tempatan untuk memberi makluman kepada orang ramai. Maklumat seperti ini dapat menghalang pengeluar dan peniaga daripada memasar barangan yang tidak selamat, justeru membantu pengguna

untuk lebih berhati-hati ketika melakukan pembelian. Sekiranya sesuatu barang yang berada di pasaran didapati tidak selamat, pengeluar dan peniaga haruslah menarik produk tersebut dari pasaran.

Pihak kerajaan berperanan dalam menggalakkan keseimbangan menjalankan tanggungjawab serta tuntutan hak antara pengguna, peruncit, pembekal dan pengilang. Undang-undang dan akta sahaja tidak dapat mengawal pasaran secara berkesan tanpa pengawasan dan tindakan tegas yang diambil terhadap pesalah. Ekoran ribuan jenis barangan baharu yang dilambak di pasaran setiap tahun, menjejaki barang yang tidak selamat menjadi semakin rumit. Pengawasan, penjejakan, pengujian, penarikan balik barang yang tidak selamat di pasaran akan melibatkan kos yang tinggi. Penyelesaian yang terbaik adalah dengan menggunakan pendekatan pengawalan sendiri oleh semua pihak. Kita perlu mewujudkan masyarakat pengguna yang mempunyai perlindungan sendiri iaitu bijak, bermaklumat, proaktif dan bertanggungjawab, mampu mempengaruhi aktiviti golongan pembekal/pengilang dan sensitif terhadap segala tingkah laku yang mempengaruhi kestabilan ekonomi dan sosial negara. Kumpulan pembekal, pengilang dan pengedar pula perlu mengamal kawal selia sebagai usaha membentuk, mengurus peraturan dan amalan dalam pasaran yang dikuatkuasakan sendiri oleh peniaga atau pengusaha. Hal ini merangkumi mematuhi undang-undang, peraturan dan dasar yang telah disarankan oleh Kerajaan secara sukarela oleh mereka yang terlibat.

Penarikan balik produk di bawah Akta Perlindungan Pengguna 1999

Peraturan keselamatan produk telah digariskan dalam Akta Perlindungan Pengguna (APP) Bahagian III, seksyen (20), iaitu:

“Tiada seorang pun boleh membekalkan, atau menawarkan atau mengiklan untuk membekalkan, apa-apa barang atau perkhidmatan yang tidak mematuhi standard keselamatan.”

Menurut seksyen 9 (2), Standard Keselamatan yang berhubung dengan barang boleh berkaitan dengan semua atau mana-mana perkara yang berikut:

- (i) prestasi, komposisi, kandungan, pembuatan, pemprosesan, reka bentuk, pembinaan, kekemasan atau pembungkusan barang;
- (ii) pengujian barang semasa atau selepas pembuatan atau pemprosesan;
- (iii) bentuk dan kandungan tanda, amaran atau arahan untuk disertakan dengan barang itu.

Jika sesuatu barangan tidak ada piawaian keselamatan yang ditetapkan maka menurut seksyen 19(4), pihak yang membekalkan atau menawarkan untuk membekalkan barang atau perkhidmatan hendaklah menerima pakai dan mematuhi standard keselamatan yang munasabah yang dijangkakan oleh pengguna yang munasabah, dengan mengambil kira jenis barang atau perkhidmatan yang berkenaan. Seterusnya, di bawah seksyen 23, larangan terhadap barang dan perkhidmatan yang tidak selamat dalam APP menyatakan bahawa Menteri Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan boleh mengeluarkan perintah terhadap pembekal yang membekalkan barang yang telah atau mungkin menyebabkan kecederaan atau boleh mendatangkan punca tidak selamat dengan memanggil balik barang yang tidak selamat tersebut di pasaran.

Berdasarkan Akta tersebut, pihak kementerian juga boleh mengeluarkan perintah kepada pengeluar supaya berhenti membekalkan atau menawarkan untuk membekalkan barang itu kepada pengguna dan juga boleh memberhentikan daripada mengiklankan barang berkenaan. APP di Malaysia, pihak pembekal haruslah mendedahkan kepada orang ramai apa-apa maklumat yang berhubung dengan ciri-ciri barang larangan yang boleh menjadikannya tidak selamat, keadaan yang boleh menyebabkan penggunaan barang larangan itu menjadi tidak selamat dan perkara-perkara lain yang berhubung dengan barang larangan atau penggunaan barang larangan tersebut. KPDNKK juga mempunyai kuasa mengarahkan pengeluar membaiki atau mengganti barang yang didapati rosak atau boleh mendatangkan bahaya kepada pengguna. Pengeluar juga boleh diperintah membayar balik harga yang telah dibayar kepada mana-mana individu yang barang itu telah dibekalkan atau balasan yang berikan bagi produk itu atau apa-apa amaun dirasakan munasabah dengan mengambil kira penggunaan produk itu oleh pengguna itu sendiri.

KPDNKK telah mengadakan satu Bengkel Keselamatan Barang Pengguna pada 13 Disember 2011 yang disertai oleh pelbagai sektor termasuk para akademik, pengilang, pengedar, pengeluar, kementerian yang berkaitan dan persatuan-persatuan pengguna. Tujuan bengkel ini adalah untuk membincangkan pembangunan regim keselamatan barang pengguna, khususnya bagi mekanisme penarikan balik barang dan tindakan pembetulan untuk barang yang tidak selamat di pasaran Malaysia. Penambahbaikan terhadap draf garis panduan penarikan balik barang pengguna telah dilakukan melalui bengkel tersebut. Dijangkakan garis panduan ini akan diwartakan pada tahun 2012, namun sehingga pada masa rencana ini ditulis (Julai, 2015), garis panduan tersebut masih belum dilaksanakan. Pada December 2014, Presiden Persatuan Pengguna Pulau Pinang telah menggesa kerajaan untuk menggubal satu akta khusus bagi menarik balik produk yang berisiko menyebabkan kecederaan dan kematian pengguna (*Bernama*, 2014). Pada

masa ini, Malaysia mempunyai garis panduan penarikan balik hanya bagi produk makanan, kesihatan dan kosmetik sahaja sedangkan terdapat pelbagai jenis barangan lain yang perlu pengawalan dari segi keselamatannya.

Di negara maju seperti Amerika Syarikat, Jepun, Australia dan Kesatuan Eropah, negara-negara ini mempunyai rejim penarikan balik barang yang komprehensif. Sebagai contoh, Suruhanjaya Keselamatan Produk Pengguna Amerika Syarikat (CPSC) berperanan sebagai pusat perlindungan dan aduan pengguna. Berdasarkan maklumat yang dikeluarkan oleh CPSC, dianggarkan sebanyak USD800 bilion setahun telah dibelanjakan untuk menampung kes kemalangan yang melibatkan kematian, kecederaan dan kerosakan harta benda yang melibatkan barang pengguna (CPSC, 2009). Pada tahun 2007, CPSC melaporkan bahawa sebanyak 473 jenis produk pengguna telah ditarik balik dari pasaran di Amerika Syarikat dan oleh sebab jumlahnya yang banyak, tahun 2007 telah digelar sebagai “Tahun Produk Tarik Balik” (*Year of the Recall*). Sebanyak 20 juta barang mainan kanak-kanak telah ditarik balik pada tahun tersebut ekoran menggunakan cat yang mengandungi kadar plumbum yang tinggi (Marvin & Dowse, 2009). Senarai penuh barang permainan ini beserta nama pengeluarinya masih boleh dicapai di laman sesawang CPSC sehingga kini. Pihak berwajib di Malaysia boleh mengambil CPSC sebagai penanda aras dalam aspek pengendalian dan pengurusan barangan yang tidak selamat di pasaran negara ini.

Berdasarkan data daripada laman sesawang *My Standard*, sejumlah 13 produk pengguna yang telah ditarik balik dari pasaran Malaysia dari tahun 2009 hingga 2014 (Jadual 1) telah disenaraikan oleh KPDNKK.

Kebanyakan barang yang tersenarai dalam Jadual 1 terdiri daripada produk pengguna yang dikawal selia di bawah sistem keselamatan produk am sahaja. Bagi mendapatkan maklumat keselamatan terhadap produk lain seperti ubatan dan kosmetik, data boleh diperolehi daripada Biro Pengawalan Farmaseutikal Kebangsaan (BPFK), Kementerian Kesihatan Malaysia. Dalam laman sesewangnya, terdapat senarai ubat-ubatan dan kosmetik yang telah diberikan notis pembatalan. Bagi produk yang telah diberikan notis pembatalan, pengguna perlu mengelak daripada membeli dan menggunakannya kerana produk ini telah didapati mengandungi bahan terlarang, termasuk racun berjadual yang tidak dibenarkan dalam produk kosmetik. Jadual 2 menunjukkan senarai produk pengguna utama yang telah mengakibatkan kecederaan kepada pengguna, terutamanya di Amerika Syarikat khususnya dan juga di peringkat antarabangsa umumnya pada tahun 2006 hingga 2011 (Marucheck *et al.*, 2011). Jika diperhatikan senarai di bawah, syarikat yang terlibat dalam penarikan balik produk tersebut bukan hanya meliputi pengeluar yang biasa, bahkan syarikat pengeluar ternama seperti Toyota, Ford, Dell, Fisher Price dan sebagainya. Oleh yang demikian, para

pengguna perlu sentiasa berwaspada dan berjaga-jaga terhadap kehadiran produk-produk yang tidak selamat di pasaran.

Jadual 1: Senarai penarikan balik produk dari pasaran di Malaysia (2009–2014)

Tarikh	Produk	Syarikat
28 Okt. 2014	Kereta Lexus IS dan Lexus LS	UMW Toyota Motor Sdn Bhd
18 Sept. 2014	Gunggung buaian kanak-kanak	IKEA
30 April 2014	Tali pinggang kanak-kanak perempuan yang dijual bersama sarung betis saiz 92 dan 98	H&M
9 April 2014	Kabel pilin bagi model kereta Hilux, Innova dan Fortuner	UMW Toyota Motor Sdn Bhd
20 Mac. 2014	Kanopi katil kanak-kanak	IKEA
14 Sept. 2013	Winnie-the-Pooh piano mainan bagi kanak-kanak berumur 6 bulan keatas.	-
22 Ogos 2013	Hos getah bertekanan tinggi, Kelompok 1812 oleh Suunto Oy	-
5 Jun 2013	LYDA cawan jumbo	IKEA
9 Nov. 2011	HP Notebook Pc Bateri	Hewlett Packard
26 Ogos 2011	Bola Kristal tujuh warna dan produk yang mempunyai ciri-ciri yang serupa	
16 Mac. 2010	Kereta Toyota Prius dan Lexis RX350	Toyota
27 Jan. 2010	Notebook ACER siri Aspire	ACER
10 Nov. 2009	Pengecas Nokia	Nokia

Sumber: My Standard (KPDNKK), 2014

Jadual 2: Produk pengguna yang tidak selamat, 2006–2011

Tarikh	Produk	Ulasan	Syarikat
2008–2011	Alat ganti kenderaan	Terdapat tiga jenis produk yang telah ditarik di pasaran keluaran Toyota iaitu karpet alas kaki, brek automatik dan pedal minyak. Sebanyak sembilan juta produk telah ditarik balik di seluruh pasaran antarabangsa.	Toyota
2006–2011	Bateri <i>Laptop</i> / Komputer	Sebanyak lebih empat juta bateri komputer keluaran Sony telah ditarik dari pasaran kerana boleh menjadi punca kebakaran melalui kepanasan bateri yang melampau. Kebanyakan produk ini dipasarkan di pasaran Amerika Syarikat. Walau bagaimanapun, terdapat lebih 1 juta produk ini masih lagi berada di pasaran antarabangsa.	Sony, Dell, Toshiba, Hitachi, IBM
2011	Penutup longkang kolam renang	Menurut Suruhanjaya Keselamatan Produk Pengguna A.S lebih satu juta penutup longkang kolam renang telah dipasang di seribu kolam renang awam dan persendirian di seluruh U.S. Ia digunakan sebagai perangkap dan melindungi perenang. Namun, produk ini didapati tidak selamat untuk digunakan dan boleh mendatangkan bahaya kepada pengguna.	Eight U.S
2010	Permainan kanak-kanak	Disebabkan isu keselamatan, lebih kurang 11 juta basikal tiga roda, permainan kanak-kanak dan kerusi tinggi telah ditarik balik dari pasaran dan juga sebanyak 100,000 produk permainan kanak-kanak yang boleh menyebabkan tercekik juga telah ditarik balik.	Fischer Price/ Mattel
2006–2007	Permainan kanak-kanak	Lebih 20 juta permainan kanak-kanak keluaran negara China telah ditarik balik dari pasaran berikutan penggunaan pewarna, plumbum dan toksid yang boleh mendatangkan bahaya kepada kanak-kanak dan pelekat magnet yang boleh tertanggal, serta reka bentuk produk yang boleh mendatangkan bahaya.	Fischer Price/ Mattel, Mega Toys

Jadual 2 (sambungan)

Tarikh	Produk	Ulasan	Syarikat
2007	Permainan kanak-kanak	Mattel dan RC2 Corp telah menarik balik dari pasaran 1.5 juta mainan yang dikilangkan di China kerana menggunakan cat yang bahaya. Didapati alat permainan jenama Thomas & Friends Wooden Railway telah menggunakan cat yang berbahaya kepada kanak-kanak. Cat dan bahan kimia itu boleh menyebabkan muntah, anemia dan kesukaran dalam pembelajaran. Dalam kes yang lebih teruk, boleh menyebabkan kerosakan neurologi dan kematian. Ada unsur pigmen plastik palsu di dalamnya.	Mattel and RC2 Corp
2006	Lori (<i>truck</i>)	Sebanyak 8 juta <i>truck pick-up</i> dan 14 model keluaran tahun 1988–1993 juga telah ditarik balik kerana boleh menyebabkan berlakunya litar pintas pada papan kekunci lori yang menjadi punca percikan api dan kebakaran.	Ford

Sumber: Marucheck et al., 2011

Proses penarikan balik barang

Proses penarikan balik barang yang tidak selamat perlu diketahui oleh pengguna supaya mereka boleh bertindak apabila telah membeli atau memiliki barang-barang yang tidak selamat. Proses yang dijelaskan di bawah merupakan langkah-langkah utama dalam penarikan balik barang atau tindakan pembetulan terhadap barang-barang pengguna yang tidak selamat, sama ada yang berada dalam simpanan pihak pengeluar, pembekal, pengedar/peruncit atau yang telah dijual kepada pengguna (*My Standard*, 2014).

Langkah 1: Pengesanan Kecacatan

Pembekal perlu mewujudkan satu sistem bagi mengumpul maklumat berkenaan insiden yang berkaitan dengan produk mereka. Berdasarkan aduan atau maklumat yang diterima, pembekal perlu mengesan aduan tersebut sama ada kecacatan itu wujud atau tidak.

Langkah 2: Pengujian dan Siasatan

Sampel barang perlu diambil untuk melakukan pengujian bagi mengenal pasti tahap bahaya barang tersebut kepada keselamatan pengguna.

Langkah 3: Pengelasan Tahap Bahaya atau Risiko

Pihak industri haruslah mengenal pasti tahap bahaya barang tersebut kepada pengguna.

Langkah 4: Pengenalpastian Barang yang Terlibat

Berdasarkan kecacatan yang dikenalpasti, pihak pengeluar harus mengenal pasti tarikh pengeluaran barang tersebut bagi mengetahui jumlah barang yang telah dikeluarkan pada tarikh berkenaan dan juga yang telah berada di pasaran. Berdasarkan maklumat ini, pengguna dapat mengesahkan bahawa produk yang mereka miliki terlibat dalam penarikan balik atau sebaliknya.

Langkah 5: Pelaksanaan Strategi Penarikan Balik

Setiap organisasi yang berkaitan seperti pengeluar, pengedar dan peruncit perlu mewujudkan satu sistem penarikan balik produk kerana mereka berkemungkinan akan melaksanakannya. Strategi penarikan balik, pelan komunikasi, notis penarikan balik, sistem penerimaan,

penggantian atau perbaikan barang berkaitan dan sistem pemantauan serta laporan perlu diwujudkan. Hal ini akan menjamin bahawa proses penarikan balik barang yang bahaya/cacat dapat dilakukan dengan lebih berkesan.

Pada tahun 2012, *International Organization for Standardization* telah menerbitkan ISO 10393 – *Guidance standard on consumer product recall and corrective action–Code of Good Practice* yang boleh diguna pakai sebagai panduan untuk penarikan balik barang yang tidak selamat dari pasaran. Semasa rencana ini ditulis, tidak terdapat kaedah yang spesifik bagi penarikan balik sesuatu barangan dari pasaran yang diguna pakai atau disaran oleh KPDNKK. Oleh yang demikian, organisasi yang terlibat boleh mengamalkan ISO 10393 sebagai panduan untuk menerapkan sistem penarikan balik yang berkesan.

Walaupun terdapat Akta Perlindungan Pengguna 1999 dan seterusnya garis panduan umum penarikan balik barang pengguna yang tidak selamat di bawah akta tersebut, terdapat beberapa cabaran yang perlu ditangani, iaitu:

1. Kepakaran dan Kos

Terdapat pihak industri yang tidak mempunyai kepakaran atau memiliki kepakaran yang terhad bagi melakukan pemeriksaan, ujian serta kajian bagi memenuhi dan mematuhi sesuatu standard keselamatan barangan. Perusahaan kecil dan sederhana (SME) perlu mendapatkan bantuan dan sokongan daripada pihak kerajaan dari segi kepakaran dan kos untuk memastikan produk yang dihasilkan memenuhi tuntutan piawaian serta keselamatan.

2. Pangkalan Data

Pada ketika ini, KPDNKK telah membentuk satu laman sesawang iaitu *My Standard* untuk memberi maklumat mengenai barang yang tidak selamat di pasaran dalam negara. Walau bagaimanapun, bagi barang keselamatan produk khas yang dikawal selia di bawah perundangan dan regim yang lain seperti Suruhanjaya Tenaga, Kementerian Kesihatan, dan Kementerian Pengangkutan, pengguna perlu melayari laman sesawang masing-masing untuk mendapatkan maklumat tentang produk yang tidak selamat. Ketiadaan satu pangkalan data yang bersepadu tentang barang yang tidak selamat di pasaran dalam negara amat merumitkan pengguna untuk mendapat maklumat dengan cepat dan tepat.

3. Lambakan Barang dan Peniaga

Kewujudan peniaga yang tidak mendaftar dan beroperasi secara haram akan menyebabkan kesukaran pihak kerajaan untuk mengawal keselamatan barangan yang berada di pasaran. Selain itu, terdapat juga lambakan barang-barang yang diperoleh daripada pasaran gelap, penyeludupan dan jalan pintas tanpa melalui pemeriksaan oleh pihak kerajaan. Permintaan yang tinggi oleh pengguna dan juga harga yang jauh lebih murah menjadi salah satu faktor yang menyumbang kepada gejala lambakan barang tersebut. Boleh dikatakan hampir kesemua barang lambakan tersebut tidak melalui pengujian yang disyaratkan oleh kerajaan dan oleh yang demikian, tahap selamat pada barang itu tidak terjamin.

4. Tanggungjawab Kerajaan, Industri dan Pengguna

Tahap kesedaran dan tanggungjawab terhadap keselamatan barang daripada pihak industri dan pengguna di Malaysia perlu dipertingkatkan. Kerjasama antara ketiga-tiga pihak ini amatlah penting untuk menangani isu keselamatan barang dalam pasaran.

Kesimpulan

Pada masa ini, pengguna berdepan dengan lambakan pelbagai jenis barangan yang semakin hari semakin meningkat jumlahnya. Kemunculan jualan barangan secara atas talian telah merumitkan lagi pengawalan keselamatan barangan yang berada di pasaran. Oleh yang demikian, pendidikan kepenggunaan amat penting agar pengguna mengetahui akan hak-hak mereka dan juga mengamal tanggungjawab mereka sebagai pengguna, terutama dalam aspek keselamatan produk. Pemilihan produk yang selamat perlu menjadi satu kriteria yang utama apabila membuat penilaian kerana produk yang tidak selamat bukan hanya boleh mendatangkan kecederaan, malah boleh menyebabkan kematian kepada pengguna.

APP serta peraturan dan garis panduan yang digubal dibawahnya memadai untuk memberi perlindungan kepada pengguna sekiranya aspek pengawasan dan penguatkuasaan diberi keutamaan. Akta khusus penarikan balik barang pengguna perlu diperkenalkan pada masa yang akan datang supaya perlindungan keselamatan pengguna dapat dipertingkatkan. Pengguna perlu mendapat akses kepada maklumat mengenai barang yang tidak selamat yang berada di pasaran dengan kadar segera. Pengeluar dan pengedar perlu menyediakan saluran komunikasi yang cepat dan berkesan bagi pengumuman kecacatan atau risiko keselamatan barang jualan mereka. Membendung kegiatan-kegiatan penipuan, penjualan barang yang tidak berkualiti, produk

yang tidak selamat, barang tiruan dan sebagainya bukanlah satu perkara yang mudah. Pihak kerajaan, pengeluar dan pengguna harus memainkan peranan masing-masing serta berganding bahu untuk mewujudkan pasaran yang akan menjamin kesejahteraan dan keselamatan pengguna.

Rujukan

Akta Perlindungan Pengguna 1999 (Sebagaimana pada 1 April 2012). Dimuat turun daripada laman www.kpdnkk.gov.my, pada Jun 2014.

Bernama (2011). *CAP gesa wujudkan akta tarik balik produk berisiko*. Dimuat turun daripada laman <http://web10.bernama.com/kpdnhep/v2/index.php?lang=my&sid=newsdetailkbbm&id=632431>, pada 30 Julai 2015.

Biro Pengawasan Farmaseutikal Kebangsaan. Dimuat turun daripada laman <http://portal.bpfk.gov.my/>, pada 10 Julai 2015.

CPSC. (2006). *Playskool voluntarily recalls toy tool benches after the death of two toddlers*. Dimuat turun daripada laman <http://www.cpsc.gov/cpsc/pub/prerel/prhtml06/06266.htm>, pada 13 November 2014.

CPSC (2007). *Small magnets are injuring children: CPSC releases stronger warning to parents*. Dimuat turun daripada laman <http://www.cpsc.gov/cpsc/pub/prerel/prhtml07/07163.html>, pada 29 November 2014.

CPSC. (2008). *Consumer goods regulated*. Dimuat turun daripada laman www.saferproducts.gov.html, pada 18 December 2014.

CPSC (2009). *Maclaren USA recalls to repair strollers following fingertip amputations*. Dimuat turun daripada laman <http://www.cpsc.gov/cpsc/pub/prerel/prhtml10/10033.html>, pada 9 November 2014.

CPSC (2011). 2011-2016 U.S. *Consumer Product Safety Commission Strategic Plan*. U.S. CPSC: Bethesda, MD.

Dewan Bahasa dan Pustaka (2015), *Kamus Pelajar Edisi Kedua*, Dimuat turun daripada laman www.prpm.dbp.gov.my, pada 17 Ogos 2015.

Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (2011). *Apakah Itu BPA? Terbitan: Persatuan Pengguna-Pengguna Malaysia*.

Maruchek, A. Greis, N., Mena, C., & Cai, L. (2011). Product safety and security in the global supply chain: Issues, challenges and research opportunities. *Journal of Operations Management*, 29, 707- 720.

Marvin, Q.A. & Dowse, B.R. (2009). *The CPSIA Congressional Response to the "Year of the Recall."*. Dimuat turun daripada laman <http://apps.americanbar.org/buslaw/blt/2009-09-10/quattlebaum.shtml>, pada 22 Julai 2015.

My Standard (2014). Dimuat turun daripada laman <https://mystandard.kpdnkk.gov.my/mystandard>, pada 9 Julai 2015.

National Consumer Complaints Centre, NCCC (2009). *Malaysian Consumers Complaints 2009*. Petaling Jaya: NCCC

National Consumer Complaints Centre, NCCC (2010). *Malaysian Consumers Complaints 2010*. Petaling Jaya: NCCC

Rider, G., Aken, D.V., de Sman, C.V., Mason, J., & Chen, X. (2009). Framework model of product risk assessment. *International Journal of Injury Control and Safety Promotion*, 16(2), 73-80.

Standard Users, (2011), *Persatuan Pengguna-Pengguna Standard Malaysia*. Dimuat turun daripada laman www.standarduser.org, pada 29 Disember 2014.

Steves, B. (2014). *Emerging Trends and Key Issues Report*. Aon Risk Solutions: London.

Tavernise, S. (2012). F.D.A. makes it official: BPA can't be used in baby bottles and cups. *The New York Times*, July, 17. Dimuat turun daripada laman <http://www.nytimes.com/2012/07/18/science/fda-bans-bpa-from-baby-bottles-and-sippy-cups.html?>, pada 22 Julai 2015.