

PERLINDUNGAN PENGGUNA TERHADAP KESELAMATAN MAINAN KANAK-KANAK DI MALAYSIA

Nur 'Afni Hashim
Afida Mastura Muhammad Arif
Aini Mat Said
Jabatan Pengurusan Sumber dan Pengajian Pengguna
Fakulti Ekologi Manusia
Universiti Putra Malaysia

Pengenalan

Kecederaan yang berlaku kepada kanak-kanak boleh disebabkan oleh berbagai faktor dan penyebab contohnya kurang penyeliaan, rekabentuk barang, cara amalan kanak-kanak bermain, persekitaran bermain dan banyak lagi (Nelson, 2005). Kajian yang dilakukan oleh Hasni, Junainah dan Jamaliah (2003) mendapati 72% daripada kes kecederaan yang berlaku kepada kanak-kanak berusia antara 1 hingga 4 tahun adalah disebabkan oleh mainan. Kecederaan ini bukan hanya menampakkan kesan luaran fizikal seperti terluka tetapi boleh memberikan kesan yang lebih serius seperti kesan ke atas sistem tubuh dan kematian. Senario penarikan balik mainan kanak-kanak di peringkat antarabangsa telah mencetuskan kebimbangan di serata dunia termasuk di Malaysia (Fadilah, 2008; Bapuji dan Laplume, 2008). Hal ini juga telah membuka mata pihak kerajaan untuk menggubal undang-undang yang berkaitan dengan keselamatan mainan dan memberi kesedaran kepada pihak pengguna untuk lebih mengambil berat tentang mainan yang dibeli untuk anak-anak mereka.

Undang-undang perlindungan pengguna merupakan peraturan yang digubal untuk melindungi kepentingan pengguna di peringkat transaksi individu (Huffman, 2010). Malaysia boleh dikatakan mempunyai salah satu infrastruktur undang-undang perlindungan pengguna yang terbaik di Asia Tenggara, iaitu terdapat lebih daripada 30 akta dan peraturan yang melindungi pengguna (Ratna Devi, 2006). Terdapat lapan akta yang berkaitan dengan pengguna yang dikuatkuasakan oleh Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK) termasuklah Akta Perlindungan Pengguna 1999 (APP) yang merupakan kerangka utama perlindungan pengguna. Peraturan mengenai keselamatan

kanak-kanak telah digubal di bawah APP untuk menjamin keselamatan mainan kanak-kanak yang terdapat di pasaran.

Menurut Ratna Devi (2006), standard keselamatan mandatori harus diadakan dan beberapa keperluan khusus mesti dipatuhi bagi sesuatu mainan itu diisytiharkan sebagai selamat. Peraturan mandatori bagi sesuatu ciri khusus barang atau proses produksinya harus memenuhi objektif polisi iaitu keperluan keselamatan dan kesihatan. Mainan yang menepati ciri-ciri yang ditetapkan haruslah dilekatkan dengan logo pematuhan seperti yang dikuatkuasakan oleh kerajaan. Hal ini akan memudahkan pengguna untuk menilai dan membezakan mainan yang telah dibuktikan selamat dan berkualiti. Penguatkuasaan undang-undang khusus untuk mainan kanak-kanak merupakan langkah yang proaktif kerana kanak-kanak tidak mengetahui bahaya yang mengancam mereka dan barang yang selamat seharusnya diperoleh bermula daripada proses pengilangan.

Keselamatan terhadap mainan kanak-kanak

Piagam pengguna yang terdiri daripada lapan hak pengguna termasuklah hak untuk mendapat keselamatan (Voinea & Filip, 2011). Hak untuk keselamatan ialah hak bagi pengguna untuk dilindungi daripada pengeluaran dan pemasaran barangan dan perkhidmatan yang boleh membahayakan kesihatan dan kehidupan (Morris, 1980). Insiden-insiden akibat daripada mainan boleh dicegah dengan meningkatkan kewaspadaan terhadap keselamatan barang (Bapujiet. *al.*, 2007). Barang yang selamat ialah barang yang melindungi kesihatan dan keselamatan pengguna, iaitu dari segi ciri-ciri dan rupa bentuknya, barang ini seharusnya tidak mempunyai sebarang kecacatan dan memenuhi piawaian keselamatan yang sepatutnya seperti yang diharapkan oleh pengguna (Abbott, 1991). Alat mainan seharusnya tidak mendatangkan bahaya dan risikonya harus pada tahap yang minimum dengan memberikan maklumat yang sewajarnya dan perhatian khusus kepada bahaya, potensi risiko dan masalah lain (Jabatan Standard Malaysia, 2000).

Penarikan balik mainan kanak-kanak yang berjumlah hampir satu bilion telah dilakukan di seluruh dunia ekoran kandungan plumbum yang melebihi tahap yang dibenarkan (Bapuji dan Laplume, 2008). Seperti yang diketahui, plumbum adalah tidak selamat untuk badan manusia dan walau sekecil mana pun kuantitinya, ia tetap akan disebar ke organ-organ seperti hati, otak, buah pinggang dan tulang (Kumar & Pastore, 2006). Jika ini berlaku, kanak-kanak akan berdepan risiko kematian (*Intergovernmental Forum on Chemical Safety*, 2006; *Sinar Harian*, 2012) kerana keracunan oleh plumbum ini tidak dapat diketahui oleh pengguna biasa yang tidak mempunyai latar belakang saintifik. Selain itu, kanak-kanak yang pernah mendapat kecederaan juga turut berisiko untuk berdepan dengan *post-traumatic stress disorder*

(PTSD) iaitu satu keadaan apabila mangsa kecederaan mengalami kesan psikologi yang disebabkan oleh kejadian yang menyimpannya (Marsacet. *al.*, 2011).

Alat mainan seharusnya tidak mendatangkan bahaya dan risikonya harus pada tahap yang minimum dengan memberikan maklumat yang sewajarnya dan perhatian khusus kepada bahaya, potensi risiko dan masalah lain (Jabatan Standard Malaysia, 2000). Kanak-kanak yang merupakan pengguna kecil sudah tentu tidak tahu bagaimana untuk melindungi diri mereka. Justeru, ibu bapa merekalah orang yang bertanggungjawab ke atas keselamatan pengguna kecil ini dan seharusnya mengambil tindakan yang sewajarnya bagi melindungi mereka daripada sebarang risiko bahaya.

Peraturan keselamatan mainan kanak-kanak

Hak untuk mendapat keselamatan adalah salah satu hak pengguna yang diiktiraf di peringkat kebangsaan dan antarabangsa. Hal ini dapat dilihat dalam APP itu sendiri di mana Bahagian III APP memperuntukkan tentang standard keselamatan barang. Seksyen 19(1) memberi kuasa kepada Menteri Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan melalui peraturan untuk menetapkan standard keselamatan yang berkenaan dengan apa-apa barang atau perkhidmatan. Terdapat dua peraturan keselamatan mainan kanak-kanak yang merupakan standard yang telah dikuatkuasakan oleh undang-undang melalui Seksyen 19(1) APP iaitu:

- i) Peraturan-peraturan Perlindungan Pengguna (Standard Keselamatan Bagi Mainan) 2009;
- ii) Peraturan-peraturan Perlindungan Pengguna (Perakuan Pematuhan dan Tanda Pematuhan Standard Keselamatan)

Standard keselamatan barangan mestilah memenuhi standard dari segi prestasi, komposisi, kandungan, pembuatan, pemprosesan, reka bentuk, pembinaan, pembungkusan; pengujian barangan semasa atau selepas pembuatan atau pemprosesan; bentuk dan kandungan tanda, amaran atau arahan untuk barangan (Seksyen 19(2)). Oleh itu, pembekal seharusnya mempunyai tanggungjawab bagi memastikan barang yang dibekalkan adalah selamat dalam apa jua keadaan seperti penyediaan barangan itu dan juga arahan atau amaran berkenaan penyimpanan, kegunaan atau penggunaan barang itu (Seksyen 21, APP). Barang yang tidak selamat yang mungkin mengakibatkan kecederaan kepada orang yang menggunakannya, boleh diisytihar sebagai barang larangan. Seksyen 23, APP menyenaraikan enam tindakan yang perlu dilakukan oleh pembekal jika sesuatu barang itu diisytiharkan sebagai barang larangan dan ini termasuklah menarik balik barang tersebut dari pasaran, menghentikan pembekalannya, berhenti

mengiklankan barang larangan, memperbaiki atau menggantikan barang larangan, membayar balik harga yang telah dibayar dan sebagainya.

Peraturan-peraturan Perlindungan Pengguna (Standard Keselamatan Bagi Mainan) 2009

Dasar Pengguna Negara Malaysia (DPN) menekankan keberkesanan perlindungan pengguna, seperti memantapkan undang-undang dan peraturan perlindungan pengguna serta mengukuhkan perlindungan pengguna melalui pemakaian Standard (Dasar Pengguna Negara, 2010). Standard Malaysia adalah dokumen teknikal yang menetapkan keperluan minimum bagi kualiti dan keselamatan untuk sesuatu barangan atau perkhidmatan yang digunakan secara suka rela. Standard ini hanya akan menjadi mandatori apabila sebuah badan penguatkuasaan menguatkuasakannya melalui Akta dan Peraturan yang relevan (Standards Malaysia, 2013). Ekoran isu tentang keselamatan mainan kanak-kanak, iaitu banyak mainan kanak-kanak telah ditarik balik dari pasaran pada tahun 2007 di seluruh dunia, kerajaan Malaysia telah mengambil tindakan untuk memastikan mainan kanak-kanak yang terdapat di pasaran adalah selamat melalui tindakan undang-undang, terutamanya dalam menetapkan standard keselamatan bagi mainan kanak-kanak.

Peraturan-Peraturan Perlindungan Pengguna (Standard Keselamatan Bagi Mainan) 2009 (PSKM 2009) telah dikuatkuasakan pada 1 Ogos 2010 dengan tujuan untuk mengawal keselamatan mainan kanak-kanak. Peraturan ini telah memandatorikan semua standard Malaysia mengenai keselamatan mainan kanak-kanak seperti yang dinyatakan di bawah Jadual Pertama PSKM seperti yang berikut:

Jadual 1: PSKM

Bil.	Nombor Penentuan	Bahagian	Tahun	Penentuan
1.	MS ISO 8124-1	-	2001	<i>SAFETY OF TOYS – PART 1: SAFETY ASPECTS RELATED TO MECHANICAL AND PHYSICAL PROPERTIES</i>
2.	MS ISO 8124-2	-	1999	<i>SAFETY OF TOYS – PART 2: FLAMMABILITY</i>
3.	MS ISO 8124-3	-	2002	<i>SAFETY OF TOYS – PART 3: MIGRATION OF CERTAIN ELEMENTS</i>
4.	MS 1774	PART 4	1998	<i>SAFETY OF TOYS – PART 4: EXPERIMENTAL SETS FOR CHEMISTRY AND RELATED ACTIVITIES</i>

Jadual 1: (sambungan)

Bil.	Nombor Penentuan	Bahagian	Tahun	Penentuan
5.	MS 1774	PART 5	1998	<i>SAFETY OF TOYS – PART 5: CHEMICAL TOYS (SETS) OTHER THAN EXPERIMENTAL SETS</i>
6.	MS 1774	PART 6	-	<i>SAFETY OF TOYS – PART 6: GRAPHICAL SYMBOL FOR AGE WARNING LABELING</i>
7.	MS 1725	-	2004	<i>ELECTRIC TOYS - SAFETY</i>

Menurut Peraturan 2 PSKM, mainan kanak-kanak bermaksud “mana-mana barang yang direka bentuk atau dimaksudkan bagi kegunaan mainan oleh kanak-kanak yang berumur kurang daripada empat belas tahun tetapi tidak termasuk barang yang dinyatakan dalam Jadual Kedua”. Berdasarkan definisi tersebut, bagi mengelakkan keraguan, mana-mana mainan yang merupakan pelengkap bagi apa-apa barangan juga adalah tertakluk kepada standard keselamatan. Jadual Kedua telah menyenaraikan 26 barangan yang tidak dianggap sebagai mainan termasuklah perhiasan perayaan, kelengkapan yang dimaksudkan untuk digunakan secara kolektif di taman mainan, basikal, kecuali basikal yang mempunyai ketinggian tempat duduk maksimum 435 mm dan mainan video yang boleh disambungkan kepada skrin video dan beroperasi pada voltan melebihi 24 V.

Selain peraturan yang disebutkandi, terdapat juga panduan untuk membantu pihak industri untuk mematuhi dan memahami ciri-ciri utama dan peraturan perundangan dan syarat-syarat khusus peraturan tersebut. Panduan ini dinamakan “Panduan Standard Keselamatan Mandatori bagi Mainan 2010”.

Menurut panduan ini, pihak pembekal harus membuat perisytiharan kepada KPDNKK dengan menyatakan bahawa:

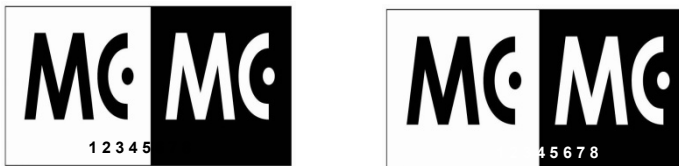
- (a) Mainan yang dibekalkan dalam Malaysia adalah selamat;
- (b) Mainan tersebut telah diuji dan mematuhi standard keselamatan yang ditetapkan (menurut Standard Keselamatan Mainan);
- (c) Laporan ujian daripada makmal yang diakreditasi akan diberikan atas permintaan pihak penguatkuasaan; dan
- (d) Mainan tersebut adalah mematuhi keperluan-keperluan lain, seperti mematuhi perundangan yang relevan seperti Akta Perlindungan Pengguna 1999, Peraturan-peraturan Perlindungan Pengguna (Standard Keselamatan Bagi Mainan) 2009, Peraturan-peraturan Perlindungan Pengguna (Perakuan Pematuhan dan Tanda Pematuhan Standard Keselamatan) 2010 serta Perintah Kastam (Larangan Mengenai Import) (Pindaan) 2010.

Peraturan-peraturan Perlindungan Pengguna (Perakuan Kelulusan dan Tanda Pematuhan Standard Keselamatan) 2010

Peraturan yang dikuatkuasakan pada 1 Ogos 2010 ini bertujuan untuk memantau dan menguatkuasakan penilaian dan ujian khususnya bagi barangan mainan, iaitu laporan penilaian perlulah dikeluarkan oleh agensi-agensi yang diberi kuasa dan bertanggung jawab dalam memastikan penilaian pematuhan (*comformity assessment*) dan menghasilkan laporan penilaian pematuhan bagi barang mainan. Peraturan ini menjelaskan perkara-perkara bermula daripada proses permohonan laporan penilaian pematuhan sehingga hukuman dan denda sekiranya tidak mematuhi peraturan-peraturan tertentu. Satu pencapaian penting oleh peraturan ini ialah penggunaan logo MC (*Malaysian Conformity*) untuk setiap mainan kanak-kanak yang mengesahkan bahawa bahan mainan itu telah diuji selamat.

Peraturan ini juga menyediakan cara-cara permohonan penilaian dilakukan berserta hukuman sekiranya berlaku kesalahan oleh pihak industri. Permohonan penilaian pematuhan perlu dipohon oleh mana-mana pembekal atau pengimport mainan dengan menyertakan sampel barangan yang ingin diuji, maklumat terperinci barangan tersebut serta nama dan alamat pengilang.

Setelah selesai proses penilaian, laporan penilaian pematuhan akan dikeluarkan dan kelulusan khas serta perakuan kelulusan boleh dipohon oleh pihak yang berkenaan bagi membolehkan mereka mengimport barangan yang telah diuji tersebut. Setelah semua prosedur diikuti, mainan yang diuji hendaklah dilekat atau ditandakan dengan butiran yang diwajibkan, seperti tanda pematuhan yang bersaiz minimum 5mm × 5 mm, nombor kelulusan yang diletakkan di bawah tanda pematuhan dan nama dan alamat pengilang, pengimport atau pengedar barang itu. Tanda pematuhan yang perlu ditandakan adalah seperti salah satu di bawah:



Rajah 1: Tanda pematuhan MC yang Ditetapkan
(Sumber: *Guideline on Mandatory Safety Standards for Toys*, 2010)

Tempoh perakuan kelulusan ini sah dalam tempoh lima tahun dan pembaharuan kelulusan harus dilakukan dalam masa tiga bulan sebelum tarikh tamat tempoh perakuan tersebut. Pembatalan kelulusan boleh dilakukan jika terdapat mana-mana bahagian dalam akta atau peraturan tidak dipatuhi atau pengeluaran kelulusan adalah berdasarkan pemalsuan fakta oleh pihak yang memegang perakuan itu.

Berdasarkan perbincangan di atas, undang-undang yang disediakan oleh kerajaan menunjukkan keprihatinan dan usaha kerajaan dalam memastikan pengguna mendapat barang yang selamat dan tidak mendatangkan bahaya. Penguatkuasaan undang-undang khusus untuk mainan kanak-kanak merupakan langkah yang proaktif kerana kanak-kanak tidak mengetahui bahaya yang mengancam mereka dan barang yang selamat seharusnya diperoleh bermula daripada proses pengilangan. Hal ini adalah selaras dengan objektif DPN yang ingin mewujudkan tahap perlindungan pengguna yang terbaik melalui peningkatan kebajikan kesejahteraan pengguna.

Persepsi industri terhadap keselamatan mainan

Kumpulan sasaran bagi barang mainan tentunya terdiri daripada kanak-kanak. Memandangkan kanak-kanak tidak mempunyai kematangan keupayaan kognitif dan pengalaman yang terhad dalam kemahiran membeli, justeru ibu bapa lah yang memainkan peranan utama dalam menentukan pembelian barang mainan (*Keynote*, 2004). Ibu bapa yang prihatin memerlukan keyakinan untuk mempercayai bahawa sesuatu barang mainan adalah selamat untuk anak-anak mereka. Keyakinan merupakan satu faktor kritikal bagi ibu bapa kerana ia meningkatkan rasa selamat untuk membeli sesuatu jenama yang dipercayai (Baier, 1994; Chaudhuri dan Holbrook, 2001). Oleh itu, adalah menjadi tanggungjawab pihak industri untuk membina kepercayaan ibu bapa terhadap barang yang dikeluarkan dan seterusnya memenangi hati ibu bapa untuk membeli barang tersebut bagi anak mereka. “Kepercayaan” memainkan peranan penting dalam hubungan antara pengeluar dengan pengguna (Hosmer, 1995). Smith dan Quelch (1993) menjelaskan bahawa kepercayaan yang seiring dengan keadilan, kejujuran dan rasa hormat merupakan kunci utama dalam perniagaan serta masyarakat.

Industri mainan telah menarik publisiti buruk dalam media oleh ibu bapa yang prihatin, kumpulan pengguna dan wartawan berikutan isu kekurangan moral dalam mensasarkan dan mengeksploitasi limitasi kanak-kanak dengan melancarkan barang yang tidak sesuai dan melambakkan mesej iklan yang bukan sahaja melalui televisyen tetapi juga melalui laman web, kelab yang dianggotai oleh kanak-kanak dan juga aktiviti sekolah (Paine 1996; Seaford, 1999).

Satu tinjauan ringkas telah dibuat terhadap industri mainan tentang persepsi mereka terhadap Peraturan-peraturan Keselamatan Mainan melalui e-mel. Hanya tiga penjual/pembekal daripada 20 yang disenarai pendek telah memberi maklumbalas. Secara umumnya mereka bersetuju dengan saranan dan arahan pihak kementerian yang menguatkuasakan peraturan keselamatan mainan kanak-kanak bagi melindungi keselamatan pengguna kecil. Menurut seorang pembekal barang mainan di Malayisa, beliau bersetuju dengan arahan Kementerian untuk mewajibkan ujian ke atas barang mainan yang dijual/dibekalkan/diedarkan. Namun begitu, terdapat perkara yang menggusarkan beliau kerana beliau mendakwa terdapat pembekal atau pengedar mainan yang melekatkan label MC yang palsu pada mainan yang tidak berkualiti dan berharga murah dan tidak menjalani ujian yang ditetapkan. Tambahnya lagi, keadaan ini agak membebankan bagi peniaga yang menjual barang mainan yang benar-benar berkualiti untuk melakukan ujian terhadap barang tersebut kerana masih terdapat peniaga-peniaga kecil seperti di kios-kios dan pasar malam yang menjual mainan tiruan yang tidak berkualiti. Kos yang tinggi menjadi isu utama bagi pematuhan peraturan ini, lantas beliau berharap pihak pembeli khususnya pengguna bersedia untuk membayar harga yang tinggi demi kualiti yang terjamin seterusnya memastikan keselamatan kanak-kanak.

Seorang lagi pembekal mainan kanak-kanak menerima dengan positif usaha kerajaan untuk menjamin keselamatan barang mainan. Beliau juga mengalu-alukan implementasi tanda MC memandangkan terlalu banyak kes penarikan balik mainan beberapa tahun kebelakangan ini, dan tanda MC adalah sebagai bukti bahawa mainan tersebut telah menjalani ujian di bawah standard keselamatan. Menurut beliau, syarikatnya hanya memilih barangan yang mempunyai sijil penilaian untuk dijual kepada pengguna kerana ujian penilaian yang dilakukan juga adalah sama seperti yang dijalankan di Malaysia. Beliau juga berpendapat kerajaan telah menjalankan kempen keselamatan mainan yang berkesan dan beliau turut menyedari akan adanya kempen tersebut.

Tinjauan terakhir daripada pembekal juga mendapat reaksi positif kerana wakil syarikat pengedar bahan mainan ini berpendapat kerajaan mengambil langkah yang betul denganewartakan peraturan-peraturan keselamatan demi keselamatan pengguna. Namun begitu, pada pendapat beliau, jika menguatkuasaan tidak dijalankan secara berkala dan profesional, ia tidak akan mendatangkan sebarang kesan yang positif. Tambah beliau lagi, pihak KPDNKK telah memberi maklumat yang lengkap dan jelas melalui laman web mereka. Syarikat beliau telah menjalankan ujian ke atas barang yang dibekalkan kepada pengimport mereka sejak tahun 80-an dan beliau tidak berasa terbeban dalam memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan oleh pihak kerajaan yang mengkehendaki ujian keselamatan dijalankan ke atas setiap

mainan, malah beranggapan ia adalah sebahagian daripada kos perniagaan yang perlu dihadapi. Menjawab soalan berkaitan harga dibandingkan dengan kualiti, beliau berpendapat barang yang berkualiti sememangnya berharga mahal. Proses penyelidikan dan pembangunan yang dijalankan memerlukan kos yang tinggi namun hasilnya, pengguna akan memperoleh barang yang selamat dan bernilai bagi wang mereka. Syarikat beliau juga merupakan ahli Malaysian Foodstuff and Toy Merchants Association (MFTMA) dan pihak persatuan mempunyai mekanisme aduan dengan membawa sebarang perkara yang berhubungkait dengan makanan dan mainan kepada kementerian yang berkaitan.

Sebagai rumusan, ketiga-tiga pihak yang ditemubual bersetuju dengan langkah kerajaanewartakan peraturan baharu barang mainan yang bertujuan untuk memelihara keselamatan kanak-kanak. Mereka tidak berasa begitu terbeban untuk mematuhi prosedur-prosedur yang ditetapkan walaupun terpaksa menanggung kos pengujian yang tinggi. Kerjasama pihak kerajaan dalam memberi bantuan dari segi maklumat dan maklumbalas adalah cekap dan memuaskan. Mereka juga menyambut usaha murni pihak kerajaan ini dan berharap supaya prosedur penguatkuasaan dijalankan dengan tegas dan saksama agar semua pihak yang terlibat mengikuti perintah yang dikeluarkan. Secara tidak langsung, ini menunjukkan bahawa pembekal/pengilang di atas memainkan peranan untuk menyokong DPN yang bertujuan untuk mewujudkan peniaga yang beretika dan bertanggung jawab sosial.

Peranan pengguna

DPN amat menekankan tentang pengguna yang berpengetahuan terutama dari segi perlindungan sendiri serta peningkatan sokongan dan bantuan terhadap pergerakan kepenggunaan. Perlindungan sendiri bermaksud pengguna perlu sedar akan haknya, bersuara jika haknya dieksploitasi dan mendapatkan ganti rugi sekiranya tidak berpuas hati terhadap barangan yang dibeli (Indian Institute of Public Administration, 2005). Menurut DPN, pengguna yang berdaya upaya dan tahu melaksanakan perlindungan sendiri harus mempunyai akses kepada maklumat, bertanggungjawab dan beretika. Oleh itu, pengguna harus mengambil tahu tentang peraturan keselamatan mainan, terutamanya tentang logo MC.

Terdapat juga pelbagai organisasi bukan kerajaan (NGO) yang mempertahankan hak pengguna dan memberi khidmat nasihat dalam usaha melindungi pengguna. Salah satunya ialah FOMCA yang turut bekerjasama dengan 14 organisasi lain termasuklah Malaysian Association of Standard Users (*Standard Users*) dan Persatuan Pengguna Selangor dan Wilayah Persekutuan (PPSW). FOMCA telah memperjuangkan isu-isu pengguna

selama lebih 30 tahun dan PPSW, dengan bantuan FOMCA, telah menubuhkan National Consumer Complaints Centre (NCCC) pada tahun 2004. *Standard Users* pula mempunyai kerjasama erat dengan badan standard negara, iaitu Department of Standards Malaysia dalam mempromosi dan meningkatkan kesedaran terhadap kepentingan standard untuk pengguna. Pergerakan kepenggunaan memerlukan kerjasama daripada kerajaan dari segi penguatkuasaan undang-undang, penyediaan mekanisme aduan dan masyarakat dengan menjadikan pengguna kumpulan yang berpengaruh dan mendapatkan hak mereka yang sewajarnya daripada pasaran.

Pengguna seharusnya tahu apa yang perlu dilakukan dan di mana untuk mendapatkan khidmat nasihat sekiranya berdepan dengan masalah atau ketidakpuasan hati terhadap barang yang dibeli, terutamanya barang yang boleh membawa bahaya dan mengakibatkan kecederaan kepada mereka. Sebagai contoh, Bahagian X APP, iaitu berkenaan liabiliti keluaran memperuntukkan bahawa pengguna boleh menuntut ganti rugi daripada pihak pengimport, pengilang atau pembekal yang berkaitan sekiranya barang yang dibeli adalah tidak selamat dan membawa kerugian dan mudarat.

Pengguna patut mengambil tahu tentang institusi dan agensi-agensi perlindungan pengguna berhampiran mereka yang berfungsi untuk melindungi kepentingan pengguna, contohnya Majlis Penasihat Pelindung Pengguna Kebangsaan (MPPPK), Bahagian Penguatkuasaan KPDNKK, Bahagian Hal Ehwal Pengguna KPDNKK, agensi-agensi kerajaan, Majlis Hal Ehwal Pengguna Negeri dan Daerah serta persatuan-persatuan pengguna.

Kanak-kanak yang merupakan pengguna kecil sudah tentu tidak tahu bagaimana untuk melindungi diri mereka. Justeru, ibu bapa merekalah orang yang bertanggungjawab ke atas keselamatan pengguna kecil ini dan seharusnya mengambil tindakan yang sewajarnya bagi melindungi mereka daripada sebarang risiko bahaya. Oleh itu, ibu bapa seharusnya mengambil tahu akan tanggungjawab sebagai pengguna dan prosedur untuk membuat aduan atau tuntutan sekiranya berlaku sebarang kejadian yang tidak diinginkan terhadap anak-anak mereka.

Kesimpulan

Secara rumusan, perlindungan pengguna di Malaysia adalah berdasarkan DPN yang menggalakkan hak dan keseimbangan antara tiga pihak iaitu pengguna, industri serta kerajaan dalam memainkan peranan masing-masing. Penarikan balik mainan kanak-kanak yang berjumlah hampir satu bilion telah dilakukan di seluruh dunia ekoran kandungan plumbum yang melebihi tahap yang dibenarkan dan ia telah mencetus kebimbangan tentang keselamatan mainan kanak-kanak. Berdasarkan prinsip perlindungan pengguna yang

didukung oleh DPN, kerajaan telah bertindak terhadap isu ini dengan menguatkuasakan peraturan untuk memastikan mainan kanak-kanak yang dijual di pasaran adalah selamat. Pencapaian utama peraturan ini ialah penguatkuasaan penggunaan logo MC yang membawa maksud bahawa mainan tersebut telah mematuhi piawian keselamatan. Penguatkuasaan peraturan keselamatan mainan kanak-kanak ialah langkah yang sebaik-baiknya bagi memastikan pematuhan peraturan dan standard oleh pihak industri sebagai langkah jaminan keselamatan barang yang digunakan oleh kanak-kanak. Pihak industri pula seharusnya memastikan keselamatan barang mainan kanak-kanak yang sepatutnya bermula daripada proses pembuatan. Peraturan ini juga diterima dengan baik oleh pembekal mainan yang ditemubual. Namun, mereka juga menyuarakan isu berkenaan kos untuk melaksanakan penggunaan logo MC, kemungkinan adanya logo palsu dan juga penguatkuasaan secara berkala. Pihak pengguna pula, khususnya ibu bapa, berperanan dalam mengenalpasti hak mereka dalam pasaran dan memenuhi tanggungjawab sebagai pengguna dengan menzahirkan kesedaran tentang logo MC tersebut dan menggunakan saluran yang betul untuk mengadu jika menghadapi masalah dengan mainan yang dibeli.

Rujukan

Abbott, H. (1991). *Product risk management*, Pitman Publishing, London. 11-13. in Siu, N. Y. & Wong, H. (2002). The impact of product-related factors on perceived product safety. *Emerald Marketing Intelligence and Planning*, 20(3), 185-194.

Acebrón, L.B. & Dopico, D.C. (2000). The importance of intrinsic and extrinsic cues to expected and experienced quality: An empirical application for beef. *Food Quality and Preference*. 11: 229-238.

Baier, A.C. (1994). *Moral Prejudices*. Harvard University Press: Cambridge, MA.

Bapuji, H., Beamish, P.W., & Laplume, A. (2007). *Toy Import and Recall Levels: Is There a Connection?*. Asia Pacific Foundation Canada Research Reports. Dimuatturun pada 26 Oktober 2009 daripada www.healthyenvironmentforkids.ca/img_upload/13297cd6a147585a24c1c6233d8/Toy_Imports.pdf

Bapuji, H. & Laplume, A. (2008). *Toy Recalls and China: One Year Later*. Research Reports, November. Asia Pacific Foundation of Canada.

Chaudhuri, A. & Holbrook, M.B. (2001). The chain of effects from brand trust and brand affect to brand performance: The role of brand loyalty. *Journal of Marketing*, 54, 81-93.

Guideline on Mandatory Safety Standards for Toys (2010). Dimuatturun pada 15 Jun 2013 daripada http://www.kpdnkk.gov.my/c/document_library/get_file?uuid=95626792-0a36-4840-bd7f-982dbada6a47&groupId=10137

Hasni, H., Junainah, S. & Jamaliah, J. (2003). Epidemiology of home injury in Malaysia. *Jurnal Kesihatan Masyarakat*, 9.

Hosmer, L.T. (1995). The connecting link between organizational theory and philosophical ethics. *Academy of Management Review*, 20, 379-403.

Indian Institute of Public Administration (2005). *Consumer Protection in India some Reflections*. New Delhi: Singh S.S. & Chadah, S.

Intergovernmental Forum on Chemical Safety (2006). *Toys and chemical safety a thought starter*. Dimuatturun pada 1 July 2009, daripada http://www.who.int/ifcs/documents/forums/forum5/meet_docs/en/

Key Note (2004). *Market Report, Toy and Games*, 19th Ed., Key Note: London.

Kumar, A. & Pastore, P. (2006). Toying with toxics: *An investigation of Leads and Cadmium in soft toys in three cities in India*. Retrieved on 29 January 2013, from http://www.who.int/ifcs/documents/forums/forum5/toys_toxic_india.pdf

Malaysia, (1999). Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK). *Akta Perlindungan Pengguna 1999*.

Marsac, M.L., Adams, N.K., Hildenbrand, A.K., Kohser, K.L. & Winston, F.K. (2011). After the injury: Initial evaluation of a web-based intervention for parents of injured children. *Health Education Research*, 26(1), 1-12.

Malaysia (2010). *Peraturan-peraturan Perlindungan Pengguna (Perakuan Kelulusan dan Tanda Pematuhan Standard Keselamatan) 2009*.

Malaysia (2010). *Peraturan-peraturan Perlindungan Pengguna (Standard Keselamatan Bagi Mainan) 2009*.

Morris, D. (1980). *Economics of Consumer Protection*. Heinemann Educational Books Ltd.: London.

Nelson, C. (2005). *Supervision of Young Children*. Paper Presented at International Consumer Product Health & Safety Organization Conference, Orlando, Florida.

Paine, L.S. (1996). Children as Consumers: The Ethics of Children's Television Advertising'', in Smith, N.C. and Quelch, J. (Eds). *Ethics in Marketing*. Primis Custom Publishing (McGraw-Hill): New York, NY: 672-86.

Ratna Devi Nadarajan (2006). *Malaysian Association of Standard Users, National Conformity Assessment Conference*, Istana Hotel 2006.

Seaford, H. (1999). *Should our children be spared Ronald? The Guardian*. November 22: 8-9.

Smith, N.C. & Quelch, J.A. (Eds) (1993). *Ethics in Marketing*. New York, NY.: Primis Custom Publishing (McGraw-Hill).

Voinea, L. & Filip, A. (2011). Analyzing the main changes in new consumer buying behavior during economic crisis. *International Journal of Economic Practices and Theories*,1(1), 14-19.