

Impak Pelabelan berunsur negatif terhadap Pengguna

DATO INDRANI THURAISSINGHAM
PENASIHAT UNDANG-UNDANG FOMCA

6 HB MAC 2023, PUTRAJAYA



MENGENAI KAMI

- Gabungan Persatuan-Persatuan Pengguna Malaysia (FOMCA)
- Ditubuhkan pada tahun 10 Jun 1973 (50 tahun dalam 2023)
- **Berdaftar dengan Jabatan Pendaftaran Pertubuhan Malaysia (ROS)**
- badan yang memayungi bagi persatuan pengguna yang berdaftar di Malaysia yang berfungsi sebagai penyelaras, jururunding aktiviti yang memperkukuhkan perlindungan dan kebajikan pengguna di peringkat kebangsaan, serantau dan antarabangsa.
- Terdapat 18 ahli gabungan yang mengkhususkan mengikut isu-isu kepenggunaan
- **mengukuhkan perlindungan pengguna di pasaran melalui advokasi, melobi, rangkaian, perwakilan, kempen dan pendidikan.**
- **meningkatkan perlindungan pengguna dan memperkasakan pengguna.**

PERANAN DAN FUNGSI FOMCA

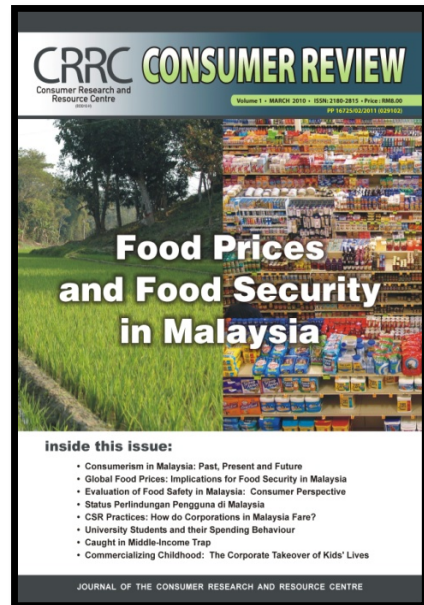
PERKARA ASAS

- Bukan Badan Berkeuntungan
- Badan Bukan Kerajaan
- Bukan politik
- Bebas

PERLINDUNGAN & KESEJAHTERAAN PENGGUNA YANG LEBIH BAIK

- Advokasi
- Pendidikan dan Pemerkasaan
- Perwakilan
- Piawaian standard
- Aduan / Pengumpulan Data

✓ Disokong oleh Penyelidikan

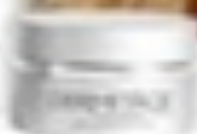


PERWAKILAN FOMCA

Isu Utama

- ✓ Keselamatan dan keterjaminan makanan
- ✓ Keselamatan Internet
- ✓ Penjagaan Kesihatan
- ✓ Terma yang tidak adil/Iklan yang mengelirukan
- ✓ Pengangkutan Awam
- ✓ Rumah yang tidak mampu dimiliki
- ✓ Pemakanan
- ✓ Hadkan Pemasaran Makanan & Minuman Kanak-kanak
- ✓ Perbankan dan Kewangan
- ✓ Pembelian dalam talian
- ✓ Kewangan Digital
- ✓ *Scam*
- ✓ Pengurusan sisa/sampah

**LESS WRINKLES
IN ONLY MINUTES**



simulated imagery

TRY IT TODAY!



www.dermitage.com



Gambar1.a: Iklan



Gambar 1.b: Barang yang diterima

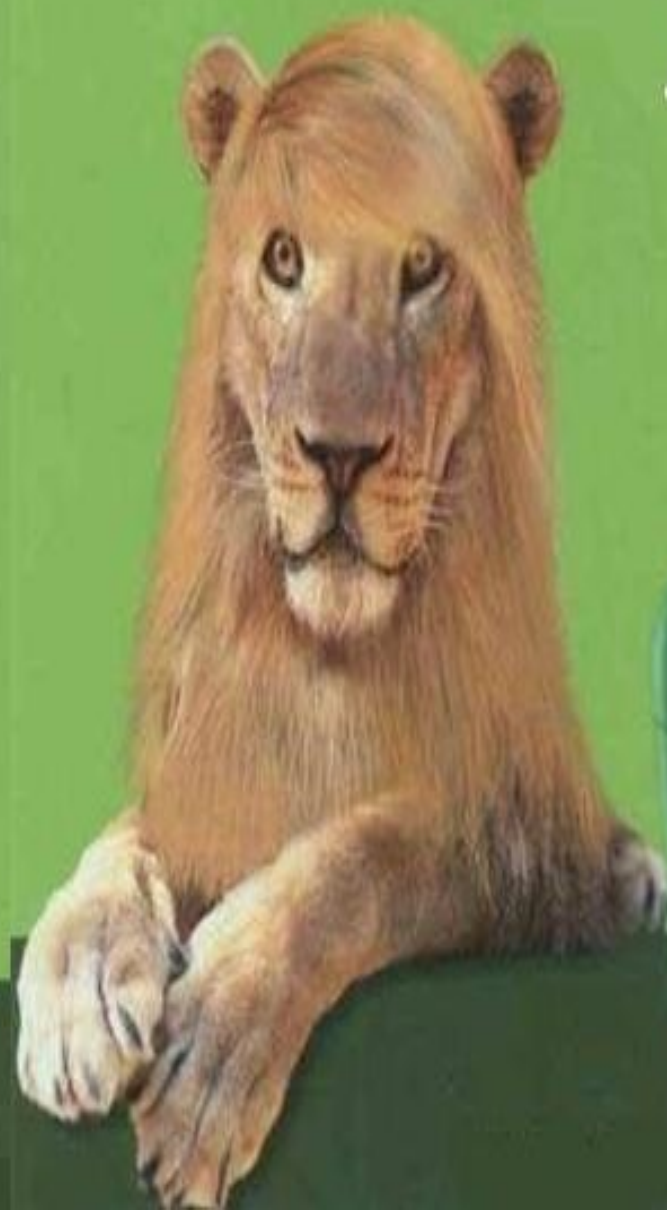
Gambar 2



Before



After



FUNZUG.COM

Rug Carpet Embroidered

by [chendongdong](#)

★★★★★ 1 customer review



Pelabelan

1. Sumber pengenalan (identity)- memberi informasi apabila pengguna ingin membeli barangan
2. Membantu pengguna membuat pilihan barangan (dari segi saiz, harga, nutrisi, kandungan, kualiti , tarikh barangan diproses dan di kilangkan, nama dan lokasi pengilang, cara menggunakan produk serta bagaimana untuk simpan barangan tersebut dsb
3. Melindungi pengguna daripada tertipu membeli barangan yang salah – semua informasi kena betul
4. Sekiranya barangan tersebut mempunyai label yang unik, produknya boleh di bezakan daripada pilihan lain yang serupa.
5. Mewujudkan kepercayaan (trust) dan kebiasaan (familiarity)

Pelabelan yang berunsurkan negatif

1. Mengelirukan pengguna
2. Pengguna dipengaruhi oleh pelabelan negatif dalam membuat keputusan membeli
3. Pengguna akan diskriminasikan barangan tersebut dari barangan jenis sama yang lain
4. Mewujudkan ketidakpercayaan (trust)

Pengiklanan di bawah Akta Perlindungan Pengguna 1999 (pindaan 2010).

Bertujuan untuk memantau iklan-iklan palsu atau mengelirukan pengguna. Penyebaran iklan-iklan ini dalam pelbagai bentuk memerlukan pengawalan dan pemantauan secara berkesan untuk memelihara kepentingan pengguna.

“ Iklan Palsu atau Mengelirukan ”

Iklan yang mengandung informasi yang tidak tepat atau tidak benar dalam bentuk perlakuan, representasi, pernyataan atau amalan yang boleh menyebabkan, mempengaruhi atau mendorong seseorang pengguna melakukan kesalahan dalam membuat keputusan pembelian.

Peranan orang berkepentingan dalam menjaga kepentingan pengguna

Kerajaan : memastikan supaya terdapat pengawalan selia yang mencukupi bagi mengelakkan pengiklanan atau pun pelabelan yang mengelirukan pengguna

Industri runcit, pengilang, pengedar : memastikan mereka akur kepada Akta dan Peraturan yang berkaitan dan mengelakkan daripada pelabelan palsu atau mengelirukan pengguna

Pengguna: perlu lebih prihatin dan membuat pilihan yang betul apabila menghadapi pelabelan berunsukan negatif

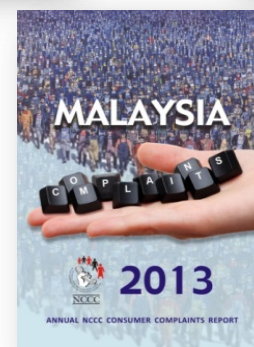
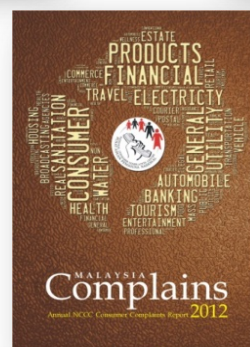
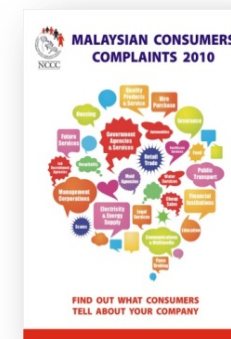
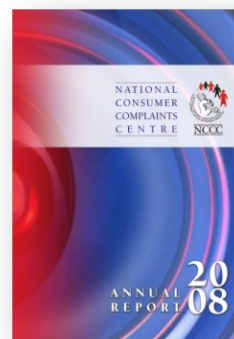


PUSAT KHIDMAT ADUAN PENGGUNA NASIONAL (NCCC)

23 SEKTOR

1. Dagang
2. Perumahan dan Hartanah
3. Telekomunikasi
4. Post dan Kurier
5. Pengangkutan Awam
6. Perbankan dan Perkhidmatan Kewangan
7. Perkhidmatan ICT (Peralatan dan Baikpulih)
8. Agensi Kerajaan dan Mutu Perkhidmatan
9. Perkhidmatan Kewangan Bukan Konvensional
10. Hiburan dan Rekreasi
11. Insuran
12. Automobil dan Bengkel Auto
13. Perkhidmatan Runcit (Retail)
14. Perkhidmatan Utiliti
15. Pelancongan
16. Produk Pengguna Am
17. Agensi pembantu rumah
18. Perkhidmatan Profesional Guaman
19. Perkhidmatan kesihatan Kecantikan dan Estetika
20. Media dan Penyiaran Satelit
21. Makanan dan Perkhidmatan Penyediaan Makanan
22. Perkhidmatan Kesihatan
23. Perkhidmatan Pendidikan

LAPORAN TAHUNAN NCCC



AKTIVITI PENDIDIKANYANG DIRANCANG UNTUK TAHUN 2023 (DALAM PERBINCANGAN)

1. Aktiviti Pertandingan Hari Pengguna Malaysia (HPM)- mendekati 10,000 sekolah, institusi pengajian tinggi, persatuan penduduk dan orang awam (Mac 2023 –Feb 2024) (KPM, KPDN)
- a. CADANGAN JENIS PERTANDINGAN & KUMPULAN SASARAN 2023:

b. CADANGAN OUTREACH MENGENAI PERTANDINGAN SEKOLAH/IPT DAN PERSATUAN PENDUDUK

BIL	COMPETITION	KATEGORI/ KUMPULAN SASARAN
1	CHORAL SPEAKING	☐ SEKOLAH MENENGAH
2	DIKIR BARAT	☐ SEKOLAH RENDAH & SEKOLAH MENENGAH
3	MENGARANG ESEI (4 KATEGORI)	☐ SEKOLAH RENDAH & SEKOLAH MENENGAH ☐ INSTITUSI PENGAJIAN TINGGI, KOLEJ LATIHAN GURU, PRA-UNIVERSITI (A-LEVELS, TINGKATAN 6 & MATRIKULASI) ☐ AWAM
4	VIDEO ANIMASI PENDEK (TIPS VIDEO) UNTUK TIK TOK	☐ INSTITUSI PENGAJIAN TINGGI, KOLEJ LATIHAN GURU, PRA-UNIVERSITI (A-LEVELS, TINGKATAN 6 & MATRIKULASI) ☐ AWAM
5	MELUKIS POSTER	☐ SEKOLAH RENDAH & SEKOLAH MENENGAH ☐ INSTITUSI PENGAJIAN TINGGI, KOLEJ LATIHAN GURU, PRA-UNIVERSITI (A-LEVELS, TINGKATAN 6 & MATRIKULASI) ☐ AWAM
6	MENDEKLAMASIKAN SAJAK	☐ SEKOLAH RENDAH & SEKOLAH MENENGAH ☐ INSTITUSI PENGAJIAN TINGGI, KOLEJ LATIHAN GURU, PRA-UNIVERSITI (A-LEVELS, TINGKATAN 6 & MATRIKULASI) ☐ AWAM
7	PIDATO (PUBLIC SPEAKING / STORY TELLING)	☐ SEKOLAH RENDAH & SEKOLAH MENENGAH ☐ AWAM
8	PROJEK SEKOLAH SPEAK UP – AKTIVITI LESTARI SEPERTI PENJIMATAN TENAGA, PENGGUNAAN BARANGAN SISA FOMCA	☐ SEKOLAH RENDAH & SEKOLAH MENENGAH
9	MEWARNA	☐ KANAK-KANAK BERUMUR BAWAH 12 TAHUN



Terima kasih

Dato' Indrani Thuraisingham

Penasihat Undang-Undang - FOMCA

indrani@fomca.org.my

www.fomca.org.my