

Keselamatan Produk Dan Perlindungan Pengguna - Satu Tinjauan

*Rahmah Ismail**

ABSTRACT

Consumers are active participants in the market place. Without consumers market cannot function as it is now. As active participants and due to some weaknesses possessed by consumers, they have been given certain basic rights in order to ensure that they are not manipulated by manufacturers. One of those rights is right to safety in relation to products and services. Product safety is paramount important to consumer safety and should become a vital component of consumer protection legislation. This is because consumers are being exposed to various types of products which some of them are manufactured and presented in a sophisticated manner that really challenge the ability of the consumers to make a safe choice. Without proper guidance and protection, consumers are not able to identify and even to protect themselves against risks when using the products. Consumers need protection against unsafe products. Therefore, product safety law can serve as a protecting tool to ensure that consumers are presented only with safe products.

PENGENALAN

Keselamatan produk merupakan agenda yang perlu diberi perhatian oleh setiap negara. Bagaimana sesebuah negara itu menjaga kebajikan warganegaraanya boleh digambarkan melalui polisi dan kawalan perundangan mengenai keselamatan produk yang telah digubal dan dikuatkuasakan oleh negara itu. Isu keselamatan produk ini bukanlah merupakan isu yang baru. Dalam tahun 1930an lagi pergerakan pengguna di peringkat antarabangsa telah memberi perhatian ke atas isu ini melalui pengujian produk yang dilakukannya. Pada peringkat awal ini, pengujian telah dilakukan ke atas bijirin sarapan pagi, sabun, berus gigi dan susu. Isu keselamatan produk juga menjadi perhatian utama Pertubuhan Pembangunan dan Kerjasama Ekonomi atau 'Organisation for Economic Cooperation and Development' (OECD) sejak penubuhannya dalam tahun 1960.¹ Dalam tahun 1965, Ralph Nader, seorang aktivis pergerakan pengguna telah menulis buku yang bertajuk 'Unsafe at Any Speed' yang mana buku tersebut berjaya menarik perhatian orang ramai mengenai keselamatan kenderaan.

Malaysia juga tidak mengabaikan isu keselamatan produk. Sejak tahun 1970an lagi beberapa persatuan pengguna negara ini seperti Persatuan Pengguna Pulau Pinang dan Gabungan Persatuan-persatuan Pengguna Malaysia telah memulakan pengujian ke atas beberapa produk seperti makanan termasuk makanan bayi, minuman, alat-alat solek, kenderaan dan sebagainya untuk memastikan tahap keselamatannya. Hasil ujian ini kemudiannya disebar kepada orang ramai. Walaupun pergerakan pengguna di negara ini agak terlewat dalam memperjuangkan isu keselamatan produk tetapi ini tidak bermakna pengguna negara ini ketinggalan kebelakang dalam memperjuangkan isu ini. Pergerakan pengguna negara ini sentiasa seiring dengan pergerakan pengguna antarabangsa dalam isu ini. Umpamanya pergerakan pengguna negara ini juga sedang memperjuangkan isu keselamatan makanan ubahsuaian genetik sebagaimana yang diperjuangkan oleh pergerakan pengguna antarabangsa.

Oleh itu isu keselamatan produk adalah merupakan isu yang universal yang perlu ditangani oleh setiap negara sama ada negara maju atau yang sedang membangun. Selagi ada pengeluaran, selagi itulah isu keselamatan produk ini perlu diberi perhatian. Dalam perkataan lain, ia merupakan isu yang berterusan.

MENGAPA ISU KESELAMATAN PRODUK PERLU DIBERI PERHATIAN?

Terdapat pelbagai faktor yang menyebabkan isu ini perlu diberi perhatian seperti:-

a. Barang yang kompleks

Terdapat banyak barang yang membanjiri pasaran di Malaysia. Keadaan ini didorong oleh kestabilan politik dan kepesatan ekonomi negara ini. Walaupun keadaan ini memberikan faedah kepada pengguna dari segi pilihan dan harga, tetapi ia juga menimbulkan masalah kepada pengguna. Terdapat pelbagai jenis produk di pasaran ketika ini yang bersifat terlalu canggih dan kompleks seperti komputer dan produk yang berkaitan dengannya. Pengguna tidak berupaya untuk mengenali produk ini dengan lebih mendalam disebabkan terbatasnya pengetahuan yang dimiliki oleh pengguna. Sungguhpun zaman ini dikenali sebagai zaman informasi (information age) yang mana informasi boleh diperolehi dengan pelbagai cara tetapi informasi mengenai sesuatu produk itu biasanya tidak begitu difahami oleh pengguna. Kecuali bagi pengguna yang arif dengan teknologi produk tersebut, para pengguna yang lain hanya mengetahui mengenai sifat produk tersebut secara luaran sahaja.

b. Penggunaan bioteknologi dalam proses pengeluaran makanan

Bidang bioteknologi² telah berkembang dengan pesatnya sehingga membolehkan manusia mencipta dan memproses makanan dengan menggunakan teknologi yang tidak pernah difikirkan sebelum ini. Para saintis dari syarikat-syarikat gergasi luar

negara seperti Monsanto (Amerika Syarikat), Novartis (Switzerland), AstraZeneca (United Kingdom dan Sweden), Aventis dan Dupon (Amerika Syarikat) telah berjaya memanipulasi gen yang terkandung dalam sesuatu organisma³ untuk menghasilkan sesuatu makanan. Makanan yang dihasilkan melalui pengubahsuaian gen ini dipanggil makanan ubahsuaian genetik (genetically modified food).⁴ Pengubahsuaian gen ini merupakan satu pencapaian yang terkini dalam bidang pertanian. Antara tanaman popular yang telah diubahsuai secara genetik ialah kacang soya, jagung, gandum, ubi kentang, barli, kacang pea dan banyak lagi.

Sungguhpun makanan ubahsuaian genetik mampu menghasilkan perolehan tanaman yang tinggi, lebih murah, lebih berkhasiat dan mengurangkan pergantungan pada racun makhluk perosak tetapi teknologi yang digunakan dalam kejuruteraan genetik telah menggusarkan orang ramai termasuk para saintis sendiri dan aktivis pengguna mengenai keselamatan makanan tersebut kepada manusia. Dr. Arpad Pusztai, seorang saintis British, telah menguji makanan ubahsuaian genetik ke atas tikus dan menemui kesan yang memudaratkan usus, badan, metabolisme dan sistem imunisasi. Ini telah menimbulkan ketakutan yang serius mengenai keselamatan makanan ubahsuaian genetik kepada manusia. Hasil penyelidikan beliau dilaporkan dalam 'Lancet', sebuah jurnal perubatan dalam bulan Oktober 1999.⁵ Penemuan Dr. Pusztai ini telah disokong oleh Dr. Stanley Ewen, seorang ahli patologi kanan Sekolah Perubatan Universiti Aberdeen yang menjalankan kajian selanjutnya.⁶ Antara risiko yang telah dikenalpasti kepada manusia ialah:-

- i. alahan – kejuruteraan genetik boleh memindahkan alergen dari makanan yang seseorang mempunyai alahan kepada makanan yang dianggap selamat. Dalam tahun 1996, penyelidik dari Universiti Nebraska, Amerika Syarikat mengesahkan bahawa alergen dari 'Brazil nuts' boleh dipindahkan kepada kacang soya.⁷ Oleh itu mereka yang alahan kepada 'brazil nuts' tetapi tidak beralahan kepada kacang soya akan tetap mendapat alahan apabila memakan kacang soya tersebut. Kegagalan melabelkan makanan kejuruteraan genetik tidak membolehkan seseorang itu mengenalpasti sama ada makanan yang dimakan itu boleh menyebabkan alahan atau tidak;
- ii. kebal kepada antibiotik – penggunaan berleluasa gen kebal antibiotik dalam tumbuhan yang melalui proses kejuruteraan genetik akan meningkatkan kekebalan bakteria dalam usus manusia yang memakan tumbuhan tersebut. Akibatnya penyakit sukar untuk dikawal;
- iii. kesan toksid - pengubahsuaian genetik makanan boleh menghasilkan toksid dalam makanan yang dahulunya selamat dimakan. Dalam bulan Februari 1999, tikus yang dijadikan bahan ujikaji di United Kingdom telah diberi makan kentang yang telah diubahsuai secara genetik. Hasilnya didapati tikus-tikus tersebut kehilangan berat dan mengalami kesan yang memudaratkan ke atas sistem imunisasi serta penghadaman.⁸

Namun begitu, apa yang lebih ditakuti ialah kesan yang belum dapat dijangkakan dan yang terjadi dalam jangkamasa yang panjang seperti kanser. Disebabkan kesan-kesan yang negatif ini, pergerakan pengguna begitu prihatin

dengan isu ini dan perkara yang menjadi tumpuan pergerakan ini ialah menggesa pihak berkuasa menguatkuasakan label mandatori (mandatory labelling) untuk makanan ubahsuaian genetik demi keselamatan pengguna. Keperluan melabel makanan ubahsuaian genetik ini juga disokong oleh Profesor Dr. Mohamed Ismail, Ketua Jabatan Bioteknologi Universiti Putra Malaysia⁹. Menurut beliau, label yang sempurna akan dapat memberi informasi yang jelas kepada pengguna untuk membuat pilihan sama ada hendak membeli atau tidak. Justeru itu, hak pengguna untuk membuat pilihan tidak dinafikan.

Berikutan daripada suara pergerakan pengguna yang begitu lantang dan demonstrasi yang diadakan, kebanyakan pasaraya di Eropah, United Kingdom dan Amerika Syarikat seperti Tesco dan Carrefour telah mula menarik keluar makanan ubahsuaian genetik dari rak-rak jualan mereka. Persatuan pengguna di Malaysia seperti CAP juga telah menggesa kerajaan supaya mengharamkan pengimportan dan penjualan makanan ini¹⁰. Satu perkara lagi yang perlu diberi perhatian oleh pengguna negara-negara membangun seperti Malaysia ialah sekiranya penduduk negara-negara maju seperti United Kingdom dan Amerika menolak makanan ubahsuaian genetik kerana ia tidak selamat, kemungkinan besar makanan tersebut akan dilambakkan ke negara membangun dan sekiranya Malaysia tidak mempunyai kawalan yang ketat ke atas makanan ini, negara ini tidak akan terkecuali dari menerima lambakan makanan yang tidak dikehendaki oleh negara-negara tersebut.¹¹

c. Jualan jarak jauh (distant selling)

Jualan jarak jauh adalah satu kaedah jualan di mana pengguna boleh membuat pilihan barang dan pembelian tanpa perlu pergi ke premis penjual. Kaedah jualan ini telah menjadi sebahagian daripada budaya hidup masyarakat dewasa ini. Terdapat pelbagai bentuk jualan jarak jauh dewasa ini seperti:-

i. E-dagang

E-dagang atau perdagangan secara elektronik adalah merujuk pada perniagaan yang dijalankan di internet.¹² Ia merupakan suatu bentuk perniagaan yang baru di Malaysia. E-dagang memberikan keselesaan kepada pembeli kerana ia menyediakan kesempatan untuk membeli dua puluh empat jam dengan pilihan produk dan perkhidmatan yang sangat banyak dengan hanya menekan butang komputer sahaja.¹³ Penjual juga mendapat faedah dari e-dagang kerana mereka boleh melakukan perniagaan tanpa perlu adanya hubungan fizikal dengan pelanggan.

Terdapat tiga jenis e-dagang iaitu:-¹⁴

- barang atau perkhidmatan diiklankan di Internet tetapi serahantaran dan bayaran dibuat secara konvensional;
- pengiklanan dan bayaran barangan atau perkhidmatan dilakukan secara

- elektronik tetapi serahantaran dibuat secara fizikal; dan
- pengiklanan, bayaran dan serahantaran dilakukan secara elektronik (seperti muzik, wayang gambar dan perkakasan komputer) – jenis inilah yang mempunyai perbezaan yang ketara dari perdagangan konvensional.

ii. Jualan melalui televisyen

Jualan melalui kaedah ini bukan merupakan satu fenomena baru kepada pengguna negara ini. Ia telah diperkenalkan di awal tahun sembilan puluhan di mana Televisyen Tiga (TV3) telah mengorak langkah dengan memperkenalkan Rancangan 'Smartshop'. Selepas itu rangkaian televisyen yang lain mengikuti jejak TV3. Melalui iklan yang ditayangkan di televisyen, pengguna berupaya melihat produk yang dipromosikan secara 'audio visual'. Namun begitu, mereka masih lagi tidak berkesempatan untuk melihat produk tersebut secara fizikal melainkan pengguna mengunjungi premis di mana produk tersebut dipamerkan. Bagi pengguna yang berkeinginan untuk memesan produk yang diiklankan, mereka hanya perlu mendial nombor telefon yang tertera di skrin televisyen mereka. Produk tersebut akan diserahkan secara fizikal kepada pembeli dan bayaran boleh dilakukan melalui kad kredit atau secara tunai.

iii. Jualan melalui telefon

Penjual yang menggunakan kaedah ini akan menelefon bakal pembeli untuk mempromosikan produk atau perkhidmatannya. Beliau akan menerangkan ciri-ciri produk tersebut. Sekiranya pembeli tersebut berminat untuk memiliki produk itu, beliau boleh membuat pesanan. Pembeli tidak langsung dapat melihat produk yang bakal dibeli sama ada secara 'audio visual' atau fizikal. Pembeli hanya dapat melihat produk pesannya setelah ia diserahkan kepadanya. Namun begitu terdapat juga penjual yang bersedia untuk mendemonstrasikan produknya kepada pembeli sebelum pembelian dilakukan. Manakala bayaran pula biasanya dibuat pada masa barang diserahkan kepada pembeli.

Jika dikaji secara positif, jualan jarak jauh ini memang memberikan kebaikan kepada pengguna kerana pengguna tidak perlu keluar rumah untuk membeli sesuatu produk. Mereka boleh membuat pilihan dan pesanan dari rumah dan ini tentu sahaja akan memberikan keselesaan kepada pengguna kerana dapat menjimatkan masa dan tenaga. Malahan para penyokong internet pernah menghujahkan bahawa internet berupaya menyediakan pilihan produk yang pelbagai pada harga yang lebih murah. Namun begitu, bukan pilihan dan harga sahaja yang perlu difikirkan oleh pengguna. Pengguna juga perlu memastikan produk yang mereka beli itu selamat untuk tujuan ia dibeli. Bagaimanakah keselamatan produk boleh dipastikan sekiranya pengguna tidak melihat atau memeriksa sendiri produk yang mereka beli?. Sedangkan pemeriksaan fizikal sesuatu produk itu kadangkala tidak dapat

menjamin bahawa ia selamat digunakan apatah lagi produk yang dibeli tanpa pemeriksaan fizikal. Oleh itu dalam jualan jarak jauh, langkah-langkah perlu diambil sama ada dari segi peraturan atau undang-undang untuk memastikan keselamatan pengguna. Keselamatan produk pengguna menjadi isu yang sangat penting dalam penjualan jarak jauh disebabkan oleh faktor bahawa perhubungan antara pengeluar dan pembeli adalah terlalu jauh (remote). Oleh itu pengeluar perlu mengambil kira faktor-faktor keselamatan pengguna semasa menghasilkan produk mereka.

d Globalisasi¹⁵

Zaman alaf baru ini akan menyaksikan perdagangan antarabangsa menuju ke arah globalisasi yang membawa kepada liberasi perdagangan (trade liberalisation). Ini adalah hasil daripada persidangan di Marrakech pada 15 April 1994 di mana persetujuan telah dicapai untuk memulakan peralihan daripada General Agreements on Tariffs and Trade (GATT)¹⁶ kepada World Trade Organisation (WTO). Oleh itu WTO telah ditubuhkan selepas persetujuan di Marrakech dan telah dikuatkuasakan pada 1 Januari 1995. Objektif penubuhan WTO ialah untuk meningkatkan penggunaan yang mampan (sustainable consumption) dan menaikkan taraf hidup melalui penggalakan perdagangan secara global. Tiga prinsip asas yang terdapat dalam WTO ialah:-¹⁷

- i. layanan umum negara-negara yang diutamakan (general treatment of the most favoured-nation);
- ii. tiada diskriminasi;
- iii. perdagangan yang lebih bebas.

Apa yang pasti ialah WTO menjanjikan era baru dalam liberalisasi perdagangan secara global yang menawarkan pengguna pelbagai pilihan produk pada harga yang lebih murah akibat daripada pergerakan produk secara lebih bebas tanpa sekatan perdagangan. Sudah pasti pengguna akan mendapat faedah daripada persaingan para peniaga dari dalam dan luar negara dan ini akan memaksa pengeluar-pengeluar tempatan menjadi lebih efisien. Sungguhpun begitu, perdagangan yang lebih bebas ini diharapkan tidak meletakkan pengguna di peringkat yang lebih berisiko terhadap produk yang merbahaya.

Pengguna mungkin boleh berasa lega apabila perbincangan Pusingan Uruguay (Uruguay Round) telah memberi tumpuan pada pentingnya penggunaan standard keselamatan antarabangsa secara sukarela untuk produk. Malahan Pusingan Uruguay telah memasukkan dua set peruntukan berkaitan dengan standard produk iaitu 'Sanitary and Phytosanitary (SPS) yang merangkumi peraturan kesihatan serta standard keselamatan makanan dan 'Technical Barriers to Trade (TBT) yang menyentuh produk selain daripada makanan. Namun begitu apa yang ditakuti oleh pertubuhan 'Consumers International' ialah tiadanya perwakilan pengguna di peringkat penyediaan standard.¹⁸ Ini sudah tentu akan menjejaskan hak pengguna untuk diwakili dan hak untuk keselamatan. WTO sepatutnya menyediakan pertolongan teknikal kepada negara membangun dalam usahanya untuk meningkatkan keselamatan produk termasuklah melibatkan

pergerakan pengguna dalam proses penyediaan standard. Selain daripada itu, WTO hendaklah mengambil langkah-langkah positif untuk menghormati hak pengguna untuk mendapatkan maklumat dan membuat pilihan yang bermaklumat. Ini adalah amat penting dalam konteks makanan ubahsuaian genetik yang menjadi isu kontroversi dewasa ini. Peraturan-peraturan dalam WTO mestilah menekankan keperluan label mandatori untuk makanan ubahsuaian genetik. Keselamatan pengguna mestilah menjadi agenda utama WTO. WTO tidak sepatutnya hanya menjaga kepentingan syarikat-syarikat multinational sehingga mengorbankan kepentingan pengguna. Pengguna adalah aset penting dalam dunia perdagangan.

KESELAMATAN PRODUK DAN HAK ASASI PENGGUNA

Keselamatan produk telah diiktiraf dan diakui secara universal sebagai hak asasi pengguna. Semasa mendiang Presiden J.F. Kennedy membentangkan rang Hak-hak Pengguna di hadapan Kongres Amerika dalam tahun 1962, beliau telah mengistiharkan hak untuk mendapatkan keselamatan sebagai salah satu daripada empat hak asasi pengguna yang terawal.¹⁹ Beliau juga telah mengatakan :-

“ if a consumer is offered inferior products, if prices are exorbitant, if drugs are unsafe or worthless, if a consumer is unable to choose on an informed basis, then his dollar is wasted, his health and safety may be threatened and national interest suffers ”²⁰

Menurut J.F. Kennedy, ancaman kepada kesihatan dan keselamatan pengguna adalah juga ancaman kepada keharmonian negara. Pengguna adalah peserta yang aktif dalam sistem ekonomi. Pengguna merupakan pewaris dalam sistem pengeluaran kerana penggunalah yang bakal menggunakan produk-produk yang dikeluarkan. Sistem ekonomi akan lumpuh sekiranya pengguna enggan mengambil bahagian yang aktif dalam sistem ekonomi dan seterusnya boleh menggugat kestabilan sesebuah negara. Disebabkan faktor inilah mendiang Presiden J.F. Kennedy telah menyamakan kepentingan pengguna dengan kepentingan negara.

Hak untuk mendapatkan keselamatan

Hak ini membawa maksud hak untuk dilindungi daripada produk, proses pengeluaran dan perkhidmatan yang membahayakan kesihatan dan kehidupan. Keselamatan produk adalah suatu aspek yang penting dan merupakan perkara pokok dalam kebajikan pengguna. Pengguna berhak untuk menjangkakan produk yang dipasarkan adalah selamat dan bebas daripada bahaya dan kecacatan apabila digunakan secara munasabah dan dalam keadaan yang normal. Pengguna berhak untuk mendapat perlindungan daripada risiko yang boleh dielakkan (preventable risks). Justeru itu pihak pemerintah dan pentadbir pasaran (pengeluar dan penjual)

mestilah mengakui dan melindungi hak pengguna untuk mendapatkan keselamatan ini. Perlindungan pengguna banyak bergantung kepada tindakan yang diambil oleh pemerintah, pengeluar dan pengguna sendiri.²¹

Hak untuk mendapat maklumat dan membuat pilihan.

Perbincangan mengenai hak untuk mendapatkan keselamatan tidak dapat dipisahkan daripada perbincangan mengenai hak untuk mendapatkan maklumat dan hak untuk membuat pilihan. Ini adalah kerana hak-hak ini saling berkait antara satu sama lain. Mungkin disebabkan oleh perkaitan inilah mendiang Presiden J.F Kennedy telah mengistiharkan hak untuk mendapatkan maklumat dan membuat pilihan bersama-sama dengan hak untuk mendapat keselamatan.

Dalam memastikan sesuatu produk itu selamat digunakan untuk tujuan ia dibeli, pengguna seringkali akan bergantung pada maklumat yang terdapat pada label produk tersebut walaupun maklumat tidak dapat menjamin keselamatan pada setiap ketika. Namun begitu maklumat memudahkan pengguna untuk membuat pilihan. Maklumat penuh mengenai proses pengeluaran membolehkan pengguna mengambil langkah berjaga-jaga dalam memilih barang dan ini membolehkan pengguna mengenalpasti punca kemalangan sekiranya berlaku. Oleh itu hak untuk mendapatkan maklumat bermaksud hak untuk mendapatkan maklumat yang benar mengenai sesuatu produk termasuklah maklumat berkenaan penggunaan yang betul dan risiko yang terdapat pada produk tersebut untuk membolehkan pengguna membuat pilihan berinformasi. Hak ini juga melindungi pengguna daripada pengiklanan dan pelabelan yang mengelirukan. Manakala hak untuk membuat pilihan ditakrifkan sebagai hak untuk memilih produk yang ditawarkan pada harga yang memuaskan dengan jaminan kualiti yang memuaskan. Kualiti di sini termasuklah kualiti keselamatan. Apabila ketiga-tiga hak ini dipraktikkan secara serentak, perlindungan ke atas pengguna untuk mendapatkan produk yang selamat akan lebih terjamin.

SEBAB-SEBAB PENGGUNA MEMERLUKAN PERLINDUNGAN

Terdapat pelbagai alasan yang boleh menyokong rasional mengapa pengguna perlu dilindungi seperti :-

a. Kejahilan pengguna

Kemajuan sains dan teknologi telah menjadikan pengguna semakin jahil mengenai proses pengeluaran. Metod pengeluaran yang menggunakan teknologi canggih benar-benar telah mencabar kemampuan pengguna untuk menilai sama ada teknologi yang digunakan itu selari dengan konsep keselamatan produk. Kejahilan pengguna ini diburukkan lagi dengan kehadiran iklan yang begitu mempengaruhi serta teknik pemasaran yang menggunakan para jurujual yang begitu terlatih dan dengan mudah dapat mempengaruhi minda pengguna. Pendapat ini diasaskan kepada kata-kata

Senator Murphy, Peguam Negara Australia semasa beliau membentangkan Rang Undang-undang Amalan Perdagangan (Trade Practices Bill) yang menyebut :-

'In consumer transactions, unfair practices are widespread. The existing law is still founded on the principle known as caveat emptor – meaning 'let the buyer be ware'. That principle may have appropriate for transactions conducted in village markets. It has ceased to be appropriate as a general rule. Now the marketing of goods and services is conducted on an organised basis and by trained business executives. The untrained consumer is no match for the businessman who attempts to persuade the consumer to buy goods or services on terms and conditions suitable to the vendor. The consumer needs protection by the law and this bill provide such protection'.²²

Teknik manipulasi minda yang dipraktikkan oleh para penjual yang terlatih menyebabkan pengguna tidak berupaya untuk membuat pilihan dan menentukan sama ada sesuatu produk itu telah mematuhi keperluan keselamatan yang minima. Ketidakupayaan pengguna ini akan menjadi lebih meruncing apabila era globalisasi menembusi negara ini dengan kebanjiran produk yang lebih banyak dan bergerak secara bebas tanpa sekatan perdagangan. Fenomena ini menunjukkan pengeluar dan penjual yang menjadi raja dalam sistem ekonomi kerana mereka mampu menundukkan keupayaan pengguna. Ini pernah diakui oleh John Kenneth Galbraith, seorang ahli ekonomi dan diplomat yang mana beliau pernah mengatakan:-

'it is not the consumer who is the king, but it is the large corporation who is the king in the economy. Whatever happens is not because the consumer want it that way, but simply because powerful large corporations prefer it that way'²³

John Kenneth Galbraith juga sependapat dengan Paul Baran, seorang ahli Marxists yang radikal bahawa pada masa ini tidak terdapat lagi keagungan pengguna (consumer sovereignty)²⁴ kerana pengguna sekarang telah kehilangan kuasa untuk mempengaruhi dunia pasaran.²⁵ Kehendak pengguna diwujudkan oleh pengeluar melalui iklan yang disiarkan di televisyen, akhbar, poster dan sebagainya. Melalui cara ini, kehendak pengguna dimanipulasi agar dapat disesuaikan dengan sasaran pengeluar.

b Doktrin 'caveat emptor'

Doktrin 'caveat emptor' yang bermaksud pengguna perlu berhati-hati apabila membeli sesuatu produk telah lama mentadbir dunia pasaran iaitu bermula dari zaman batu yang menggunakan sistem barter sehinggalah ke zaman koridoraya

multimedia (multimedia super corridor) yang mana perdagangan secara internet berleluasa. Sebelum dunia pengeluaran dan pemasaran mengalami evolusi dalam teknologi, sistem pemasaran adalah amat mudah sekali yang mana pengguna amat arif mengenai produk yang mereka beli. Mereka juga begitu mengenali penjual produk tersebut sehingga membolehkan mereka membuat pilihan yang bijak. Namun kini, melihatkan kepada evolusi tersebut, pengetahuan kepakaran (expert knowledge) diperlukan untuk menilai ciri-ciri produk moden dewasa ini yang mana kebanyakan pengguna biasa tidak berupaya untuk melakukannya. Brian W. Harvey dan Deborah L. Parry telah mengatakan :-

*'In a highly technological society, the consumer cannot in reality be in possession of the requisite technological knowledge to assess the wide variety of goods in common domestic use, nor is there in reality any pre-buying opportunity to subject goods to scientific analysis'*²⁶

Manakala Mark J. Green dalam makalah beliau yang bertajuk 'Appropriateness and Responsiveness : Can the Government Protect the Consumer?' pernah mengatakan :-

*'How does an average consumer know how much unhealthy radiation is being emitted from a microwave oven, or from his dentist's x-ray machine?. Should we assume a car buyer can know whether his purchase's motor mounts will fail, or when; or whether tasteless and odorless carbon monoxide is seeping into the passenger compartment from the exhaust system; or whether the drug he purchases is effective or toxic?'*²⁷

Oleh itu sudah tiba masanya doktrin 'caveat emptor' ditukarkan kepada doktrin 'caveat venditor' (penjual perlu berhati-hati) yang disertakan dengan peruntukan undang-undang sebagai alat untuk melindungi pengguna. Doktrin 'caveat venditor' akan memastikan para pengeluar mengambil langkah berhati-hati dalam mengeluarkan produk mereka agar tidak menimbulkan risiko yang membahayakan pengguna. Pengeluar akan lebih banyak menjalankan penyelidikan dan pembangunan untuk menghasilkan produk yang selamat kepada pengguna. Ini adalah amat penting berdasarkan persaingan yang wujud dalam dunia pemasaran. Pengeluar mestilah mengeluarkan produk yang kompetitif dengan jaminan keselamatan pada harga yang kompetitif untuk menawan hati pengguna.

c. Informasi produk yang tidak lengkap

Pengguna amat bergantung kepada informasi mengenai sesuatu produk ketika membuat pilihan. Pengguna ingin membeli produk yang terbaik dari segi harga, kualiti dan keselamatan tetapi mereka tidak mengetahui mengenai sifat produk

yang ditawarkan kepada mereka. Lantaran itu, untuk membuat pilihan yang rasional, pengguna perlu dibekalkan dengan seberapa banyak maklumat yang mungkin. Namun begitu, dalam kebanyakan keadaan pengguna tidak mempunyai cukup fakta yang relevan di hujung jarinya semasa membuat keputusan untuk membeli.²⁸ Kebanyakan informasi produk adalah berat sebelah yang mana pengeluar hanya mendedahkan fakta yang positif yang difikirkan dapat melariskan jualannya. Pengeluar seringkali menyembunyikan maklumat kesan sampingan yang terdapat pada produknya pada hal maklumat sebegini sangat penting untuk keselamatan pengguna. Di samping itu, broker informasi (information brokers) seperti penjual, pembekal, pemborong dan media masa juga tidak berupaya untuk memberikan maklumat yang relevan kepada pengguna. Ini adalah kerana broker informasi sebenarnya adalah juga jahil mengenai sesuatu produk sepertimana pengguna.²⁹ Ketidacukupan maklumat yang relevan akan menyebabkan pengguna membeli untuk tujuan yang salah³⁰ dan dalam setengah keadaan boleh mendedahkan pengguna kepada risiko yang boleh dielakkan sekiranya terdapat maklumat yang mencukupi. Selain daripada itu, ketidakseimbangan kedudukan antara pengguna dan pembekal atau penjual menimbulkan kesukaran kepada pengguna untuk mendapat maklumat yang diperlukan.

Ketidacukupan maklumat dan ketidakseimbangan kedudukan ini merupakan faktor yang menjustifikasikan campur tangan pihak pemerintah untuk menggubal undang-undang perlindungan pengguna. Pemerintah perlu melindungi pengguna dari segala amalan perdagangan yang tidak sihat seperti produk yang berbahaya dan pengiklanan yang mengelirukan.

GARIS PANDUAN PERTUBUHAN BANGSA-BANGSA BERSATU UNTUK PERLINDUNGAN PENGGUNA

Oleh kerana tanggungjawab melindungi pengguna terhadap produk yang tidak selamat merupakan tanggungjawab yang global, Pertubuhan Bangsa-bangsa Bersatu (PBB) telah mengeluarkan garis panduan yang dinamakan Garispanduan PBB untuk Perlindungan Pengguna yang diluluskan pada 9 April 1985. Garispanduan ini bertujuan untuk membantu negara-negara membangun membentuk polisi perlindungan pengguna terutamanya bagi negara yang masih berada di peringkat awal dalam pembentukan polisi tersebut. Garispanduan ini meliputi tujuh bidang perlindungan pengguna iaitu keselamatan fizikal, meningkatkan dan melindungi kepentingan ekonomi pengguna, standard untuk keselamatan dan kualiti barang serta perkhidmatan pengguna, kemudahan pengagihan untuk barangan dan perkhidmatan keperluan pengguna, langkah-langkah untuk membolehkan pengguna mendapatkan tebusrugi, program informasi dan pendidikan serta langkah-langkah berkaitan dengan bidang tertentu (berkenaan dengan makanan, air dan farmaseutikal).³¹ Penerimaan pakai Garispanduan ini oleh negara anggota boleh dilakukan sama ada dalam bentuk penggubalan polisi atau perundangan.

Objektif Garispanduan ini dibentuk telah dinyatakan oleh Setiausaha Agung PBB pada masa itu dalam laporannya yang dibentangkan dalam tahun 1983:-

“ The draft guidelines represent an initial attempt to create an international framework within which national consumer protection policies and measures can be worked out. They are also intended to assist the international community in its consideration of the question of consumer protection policy and to further international cooperation in this field ”³²

Dalam perkataan lain, Garispanduan ini menyediakan rangka kerja di peringkat antarabangsa dalam perlindungan pengguna. Ini memang sepatutnya dilakukan oleh PBB sebagai satu pertubuhan antarabangsa untuk melindungi manusia sejagat kerana isu perlindungan pengguna adalah merupakan isu yang universal yang terdapat di setiap negara.

Keselamatan fizikal

Garispanduan mengenai keselamatan fizikal telah menyarankan agar kerajaan mengambil atau menggalakkan pengambilan tindakan yang sesuai termasuklah dari aspek sistem perundangan, peraturan keselamatan, standard kebangsaan dan antarabangsa, standard sukarela serta mengendalikan rekod keselamatan untuk memastikan sesuatu produk itu selamat untuk tujuan digunakan atau selamat apabila digunakan dalam keadaan yang normal. Garispanduan ini juga menekankan pentingnya pengguna diberitahu mengenai cara pengendalian produk dengan betul serta diberitahu tentang risiko yang terlibat apabila menggunakan produk tersebut. Bagi negara yang kadar literasinya adalah rendah, penggunaan simbol keselamatan digalakkan.

Di samping itu, Garispanduan ini juga tidak melupakan aspek penarikan balik produk (product recall) yang didapati berbahaya setelah berada di pasaran. Ini adalah penting bagi produk yang risikonya tidak dapat dipralihat sehinggalah produk itu memasuki pasaran. Pengeluar atau pengedar yang menyedari mengenai risiko tersebut hendaklah dengan segera menarik produk tersebut dari pasaran serta memberitahu pihak yang berkuasa dan orang ramai mengenai perkara itu. Bagi pengguna yang telah membeli produk tersebut, pengeluar hendaklah menggantikannya dengan produk yang telah diubasuai secara selamat. Sekiranya ini tidak praktik, pengguna hendaklah diberi pampasan.

Namun begitu, terdapat keanihan dalam Garispanduan ini di mana ia tidak secara nyata memperkatakan tentang isu pampasan untuk kecederaan yang disebabkan oleh kecacatan produk.³³ Tidak diketahui apakah rasional di sebalik ketinggalan ini. Oleh itu bagi pengguna yang mengalami kecederaan atau kerosakan akibat dari kecacatan produk, mereka hendaklah menuntut di bawah prinsip kecuaiian dalam Undang-undang Tort.³⁴

Standard untuk keselamatan dan kualiti barang pengguna

Garis panduan ini merujuk pada kepentingan standard kebangsaan dan peraturan untuk keselamatan dan kualiti produk. Kerajaan digalakkan mewujudkan standard keselamatan sukarela (voluntary standard) bagi produk di peringkat kebangsaan. Walau bagaimanapun sekiranya tiada standard kebangsaan, standard antarabangsa boleh diterima pakai oleh sesuatu negara. Penerimaan pakai standard antarabangsa boleh mengurangkan kos dalam membangunkan sesuatu standard kebangsaan yang baru dan juga berupaya menjadikan produk tersebut diterima di peringkat antarabangsa.

Selain menggalakkan pembangunan standard kebangsaan, Garispanduan ini juga menekankan pentingnya diwujudkan kemudahan tempat pengujian dan pengesahan keselamatan dan kualiti produk pengguna.

Penguatkuasaan Garispanduan PBB

Sungguhpun Garispanduan ini dibentuk untuk melindungi pengguna secara global dan kerajaan negara-negara anggota PBB digalakkan melaksanakan Garispanduan ini tetapi Garispanduan ini bukan merupakan suatu yang mandatori yang perlu dipatuhi oleh setiap negara anggota. Namun begitu menurut Esther Peterson, Garispanduan antarabangsa ini boleh dijadikan sebagai Piagam Hak Asasi Manusia dalam bidang pengguna. Menurut beliau lagi:-

"...But the existence of a UN-sponsored Charter of Consumer Rights can simply not be ignored by any nation which wishes to be considered civilised. These guidelines are, at most, expressions of support for the kind of consumer protections which have been in effect in the US, and for consumers in most other industrial nations as well".³⁵

Manakala David Harland dalam artikelnya telah mengatakan :-

"The guidelines serve as a valuable starting point for the development of a comprehensive consumer policy, as well as a useful framework against which to review and evaluate existing policies"³⁶

Sehubungan dengan itu, walaupun pelaksanaan Garispanduan ini bukanlah sesuatu yang wajib tetapi Garispanduan ini boleh dijadikan sebagai rujukan atau panduan bagi negara-negara anggota dalam menggubal polisi perlindungan pengguna.

UNDANG-UNDANG KESELAMATAN PRODUK

Kedudukan sebelum 1999

Sebelum 1999, undang-undang keselamatan produk terkandung dalam beberapa akta yang berasingan bergantung pada jenis produk. Penjualan dan pengedaran racun, bahan-bahan radioaktif dan racun makhluk perosak adalah masing-masing di bawah kawalan Akta Racun 1952 (Disemak 1989), Akta Bahan-bahan Radioaktif 1968 dan Akta Racun Makhluk Perosak 1974. Kesemua produk ini perlu didaftarkan dengan pihak yang berkuasa dan pendaftaran hanya akan dilakukan setelah pihak yang berkuasa berpuashati bahawa produk-produk ini telah memenuhi keperluan yang ditetapkan.

Bagi pemasangan elektrik dan barang-barang elektrik pula, kerajaan telah menggubal Akta Bekalan Elektrik 1990. Akta ini memansuhkan Akta Elektrik 1949 dan Akta Jemaah Pemeriksa Elektrik 1983. Di bawah Akta Bekalan Elektrik 1990, kerajaan telah menggubal Peraturan-peraturan Elektrik 1994 yang mewajibkan kelengkapan elektrik mendapat pengesahan Pengarah Jabatan Bekalan Elektrik.³⁷ Jabatan Bekalan Elektrik (JBE) telah menetapkan sebanyak tiga puluh satu alat elektrik yang perlu melalui skim pengesahan dan semua kelengkapan-kelengkapan elektrik yang diimport perlu dilabelkan dengan label JBE atau label Institut Standard dan Penyelidikan Perindustrian Malaysia (SIRIM).

Sementara itu Akta Makanan 1983 dan Peraturan-peraturan Makanan 1985 pula digubal untuk melindungi orang ramai terhadap bahaya makanan yang disediakan atau yang dijual. Untuk mencapai objektif ini, Akta telah memberi kuasa kepada pegawai yang dilantik di bawah Akta untuk mengambil sampel untuk tujuan analisis.³⁸ Selain daripada itu, pegawai yang dilantik juga dibenarkan untuk mendapatkan informasi melalui pemeriksaan rekod atau apa-apa dokumen sekiranya beliau menyaki seseorang itu telah melanggar peruntukan Akta.³⁹ Berdasarkan seksyen 9, pegawai yang dilantik juga diberikuasa untuk mendapatkan butir-butir mengenai bahan-bahan yang digunakan dalam sesuatu makanan.

Peraturan-peraturan Makanan 1985 pula memperuntukkan dengan lebih terperinci mengenai kandungan bahan yang perlu ada dalam setiap makanan. Peruntukan mengenai prosedur melabel juga tidak dilupakan. Bagi makanan yang dibungkus, Peraturan telah menetapkan jenis bungkusan yang dibenarkan.⁴⁰ Sungguhpun Akta Makanan 1983 dan Peraturan-peraturan Makanan 1985 bertujuan untuk melindungi pengguna daripada makanan yang merbahaya tetapi Akta dan Peraturan ini perlu dipinda untuk memasukkan peruntukan mengenai label mandatori bagi makanan ubahsuaian genetik. Pindaan ini dirasakan perlu memandangkan ia merupakan isu yang kontroversi dewasa ini. Sekiranya pindaan ini tidak praktikal untuk dilakukan, satu akta yang berasingan hendaklah digubal untuk mengendalikan isu 'biosafety' secara keseluruhan.

Jika diperhatikan, kesemua Akta ini kecuali Akta Bekalan Elektrik 1990 digubal sebelum lahirnya Garispanduan PBB. Ini bermakna negara ini telah mendahului PBB dalam melindungi pengguna. Peraturan-peraturan Jemaah

Pemeriksa Elektrik 1984 yang digubal di bawah Akta Jemaah Pemeriksa Elektrik 1983 dahulu memang telah mengandungi peruntukan berkenaan dengan standard keselamatan sepertimana yang disarankan oleh Garispanduan PBB. Namun begitu pemakaian standard keselamatan ini tidak dipanjangkan kepada produk yang lain. Justeru itu, banyak produk yang dipasarkan di negara ini tidak dijamin keselamatannya.

Akta Pelindungan Pengguna 1999

Menyedari hakikat bahawa masih lagi terdapat kekurangan dalam Undang-undang Pelindungan Pengguna dan juga disebabkan desakan daripada pergerakan pengguna, kerajaan telah mengambil inisiatif menggubal Akta Pelindungan Pengguna 1999. Akta ini telah dikuatkuasakan pada 15hb. November 1999. Akta ini bersifat tambahan dan tidak menjejaskan pemakaian akta-akta perlindungan pengguna yang telah wujud sebelum ini.⁴¹

Antara objektif utama penggubalan Akta ini ialah mengadakan peruntukan berkaitan dengan perlindungan pengguna.⁴² Akta ini mengandungi empat belas bahagian dan peruntukan mengenai keselamatan barang terkandung dalam Bahagian III. Seksyen 21 telah memperuntukkan mengenai kehendak keselamatan umum bagi barang. Seksyen ini melarang penawaran, pembekalan dan pengiklanan barang pengguna⁴³ yang tidak secara munasabahnyanya selamat. Dalam perkataan lain ia melarang pemasaran barang yang berbahaya kepada pengguna dan mengenakan obligasi untuk menjalankan perdagangan secara selamat (the duty to trade safely). Istilah 'munasabahnyanya selamat' ditafsirkan dengan mengambil kira pelbagai aspek termasuk cara pemasaran, penyediaan barang, penggunaanya dan arahan mengenai cara bagaimana barang itu perlu dikendalikan. Namun begitu, satu 'lacuna' yang terdapat dalam bahagian ini ialah ia tidak memberi definisi perkataan 'selamat' untuk dijadikan sebagai ukuran dalam menilai sama ada sesuatu barang itu selamat atau tidak.⁴⁴ Sepatutnya Akta ini tidak melupakan definisi ini kerana ia adalah penting sebagai asas untuk menentukan liabiliti pengeluar atau pengedar.

Larangan penawaran dan pembekalan produk yang tidak selamat ini juga meliputi barang yang telah dipasarkan. Sekiranya Menteri⁴⁵ mendapati sesuatu barang itu telah menyebabkan atau mungkin menyebabkan bahaya kepada seseorang atau hartanya, Menteri boleh, atas syor Pengawal mengisytiharkan barang tersebut sebagai barang larangan.⁴⁶ Di samping itu Menteri boleh mengarahkan pembekal melakukan perkara-perkara yang disenaraikan dalam seksyen 23(2). Antara arahan yang boleh dilakukan oleh Menteri ialah mengarahkan pembekal memanggil balik barang tersebut (product recall). Ini adalah suatu ciri keselamatan produk yang baru dalam undang-undang perlindungan pengguna di negara ini. Apa yang menjadi tanda tanya ialah apakah prosedur yang akan digunakan oleh pembekal semasa memanggil balik produk?. Disebabkan Akta ini masih lagi pada usia yang terlalu muda maka proses penarikan balik produk yang berbahaya belum lagi dilakukan setakat ini.⁴⁷ Di negara-negara maju seperti Amerika

Syarikat dan United Kingdom, salah satu cara penarikan balik produk dilakukan melalui pengisytiharan di media massa seperti akhbar.

Di samping itu, Menteri juga boleh mengarahkan pembekal mendedahkan kepada orang ramai fakta-fakta berkenaan produk tersebut yang menjadikannya tidak selamat. Ini diperuntukkan dalam seksyen 23(2)(d). Melalui cara ini, pengguna akan mendapat maklumat yang sebenar mengapa produk tersebut tidak selamat digunakan. Selain daripada itu, pembekal juga boleh diarahkan supaya menggantikan atau membaiki barang yang telah menjadi barang larangan.⁴⁸ Sekiranya ini tidak boleh dilakukan, pembekal hendaklah membayar pampasan kepada orang yang telah dibekalkan dengan barang tersebut.⁴⁹

Akta Pelindungan Pengguna 1999 juga mengandungi peruntukan mengenai standard keselamatan. Dalam konteks ini Menteri diberi kuasa untuk menetapkan standard keselamatan bagi sesuatu barang melalui peraturan yang digubal di bawah Akta.⁵⁰ Jika telah terdapat standard keselamatan bagi sesuatu barang, Menteri atas syor Pengawal dan selepas berunding dengan agensi yang mengeluarkan standard tersebut boleh menerima pakai standard yang sedia ada bagi produk itu.⁵¹ Pematuhan kepada standard keselamatan yang telah ditetapkan di bawah seksyen 19 adalah sesuatu yang mandatori yang mana seksyen 20 melarang pembekalan atau penawaran atau pengiklanan barang yang tidak mematuhi standard tersebut. Manakala pelanggaran seksyen 20 adalah satu kesalahan di bawah seksyen 25(1). Namun begitu bagi produk yang tidak mempunyai standard keselamatan yang ditetapkan, pengeluar atau pengedar hendaklah menerimapakai dan mematuhi standard keselamatan yang munasabah yang dijangkakan oleh pengguna yang munasabah dengan mengambil kira jenis barang berkenaan sepertimana yang diperuntukkan dalam seksyen 19(4). Seksyen ini menggunakan ukuran seorang pengguna yang munasabah iaitu satu ukuran yang objektif dalam menentukan sama ada standard yang digunakan itu munasabah. Tidak terdapat definisi standard keselamatan yang munasabah dalam Akta ini. Begitu juga dengan takrifan pengguna yang munasabah. Oleh itu sebagai panduan, definisi orang yang munasabah sebagaimana yang ditakrifkan dalam kes-kes kecuaiian boleh diaplikasikan dalam menentukan kriteria seorang pengguna yang munasabah.⁵²

KESIMPULAN

Keselamatan produk dan perlindungan pengguna adalah dua perkara yang perlu ditangani secara serentak. Pengguna adalah kumpulan yang berpotensi menjadi mangsa produk yang tidak selamat. Sekiranya tiada inisiatif yang diambil untuk melindungi keselamatan pengguna dari produk yang berbahaya, sudah tentu hak pengguna untuk mendapatkan produk yang selamat akan tergugat. Penguatkuasaan standard keselamatan adalah salah satu cara untuk melindungi pengguna. Peruntukan mengenai standard keselamatan yang terkandung dalam Akta Pelindungan Pengguna 1999 adalah amat dialu-alukan. Keperluan kepada standard keselamatan sekurang-kurangnya dapat menjamin barang yang dibekalkan kepada

pengguna adalah selamat. Apa yang perlu dipastikan ialah mengambil langkah-langkah pengawasan agar label keselamatan itu benar-benar dikeluarkan oleh badan yang diiktiraf. Di samping itu, kekurangan dalam Akta Pelindungan pengguna 1999 dari segi takrifan istilah tertentu sebagaimana yang dibincangkan di atas perlu diperbaiki demi kepentingan pengguna. Sesungguhnya dengan pengubalan dan penguatkuasaan Akta ini, perlindungan pengguna terhadap produk yang tidak selamat telah dapat ditingkatkan kerana pengguna bukan sahaja dilindungi sebelum pemasaran produk melalui penguatkuasaan standard keselamatan tetapi juga selepas produk dipasarkan melalui peruntukan penarikan balik produk.

NOTA PENGHUJUNG

*LL.B (Malaya), LL.M (Lon), Pensyarah Undang-undang Pengguna, Fakulti Undang-undang, UKM.

¹OECD adalah sebuah pertubuhan antarabangsa yang ditubuhkan untuk merangsang kemajuan ekonomi dan perdagangan dunia. Perjanjian mewujudkan OECD telah ditandatangani pada 14 Disember 1960 oleh 18 negara Eropah, Amerika Syarikat dan Kanada. Salah satu tujuan asas OECD ialah untuk mencapai pertumbuhan mampan (sustainable growth) dan pekerjaan yang tertinggi serta meningkatkan taraf hidup di kalangan negara-negara anggota di samping mengekalkan keutuhan kewangan dan dengan itu menyumbangkan kepada pembangunan ekonomi dunia : *Encyclopaedia Of Britannica*, Jil. 16, hlm. 1088.

²Bioteknologi melibatkan penggunaan atau pembangunan metod memanipulasi gen secara langsung untuk mendapatkan matlamat yang dikehendaki. Matlamat tersebut boleh merupakan penghasilan bahan kimia tertentu dan juga boleh melibatkan pengeluaran tanam-tanaman atau biji benih atau gen : Michael L. Shuler & Fikrel Kargi, *Bioprocess Engineering : Basic Concepts*, Prentice Hall PTR, New Jersey, 1992, hlm. 2.

³Organisma ialah individu yang dibentuk untuk menjalankan semua fungsi kehidupan : Daniel N. Lapedes (Pnyt.), *McGraw-Hill Dictionary of Scientific and Technical Terms*, McGraw-Hill Inc., 1974. Individu di sini termasuklah manusia, binatang dan tumbuh-tumbuhan.

⁴Negara Kesatuan Eropah menggunakan istilah 'Novel Foods' untuk makanan yang diubahsuai secara genetik. Pengubahsuaian genetik dikenali juga sebagai kejuruteraan genetik. Kejuruteraan genetik melibatkan manipulasi DNA di luar sel untuk menghasilkan gen buatan (artificial gene) atau menggabungkan gen yang baru dengan elemen yang telah ditentukan. Ia menggunakan teknologi DNA rekombinan. DNA adalah ringkasan untuk 'deoxyribonucleic acid'. Segala informasi mengenai gen terkandung dalam DNA: Michael L. Shuler & Fikrel Kargi, *Bioprocess Engineering : Basic Concepts*, hlm. 224.

⁵'Stop Genetically Engineered Food!', *Multinational Monitor*, 2000, Jan / Feb.

⁶'Makanan Pengubahsuaian Genetik Kemuka Risiko Kesihatan Serius', *Utusan Pengguna*, 1999, Jil 23, Bil. 4, April, hlm.2.

⁷Michael Hansen, 'Biotechnology, Intellectual Property Rights and Food Security', *Pascasidang Persidangan Antarabangsa mengenai Food Security – The New Millennium*, Consumers International, 1999, hlm. 44.

⁸*Ibid.*, 43. Di akhir tahun 1980an, sebuah firma Jepun menggunakan bakteria yang diubah secara genetik untuk menghasilkan 'dietary supplement'. Tiga puluh tujuh orang meninggal dunia manakala tidak kurang daripada 1,500 orang mengalami 'disabling blood disease'. Dipercayai ini adalah akibat daripada

bahan toksid yang terdapat dalam 'dietary supplement' tersebut : Lezak Shallat, 'Our Food, Whose Choice?', <http://www.consumersinternational.org/campaign>

⁹The Sun, 1999, 23 Mei.

¹⁰The Sun, 1999, 26 Feb.

¹¹Kebimbangan ini pernah disuarakan oleh seorang petani India. Beliau pernah mengatakan "Your people have rejected GM food. Where will it go?. It won't go to the seas. It will go to country like Ours" : Lezak Shallat, 'Our Food, Whose Choice?', *supra*, n. 8

¹²Internet adalah hirarki perhubungan komunikasi yang dihubungkan dengan rangkaian komputer yang berupaya memancarkan informasi digital kepada komputer peribadi yang mempunyai capaian kepada internet : Assafa Endshaw & Erin Goh, *Marketing and Consumer Law in Singapore*, Phoptoplate Pte. Ltd., 1999, hlm. 114.

¹³E-dagang mempunyai dua ciri yang membezakannya dari perdagangan biasa iaitu (i) transaksi perniagaan boleh dilakukan tanpa menghiraukan jarak geografi; (ii) perniagaan tanpa sempadan sehingga menyukarkan penggubalan undang-undang dan peraturan : Pradip Bhatnagar, 'Electronic Commerce, Trade Development', *Development Policy Review*, (1999) 17 (3) 288-289.

¹⁴*Ibid.*

¹⁵Globalisasi menganggap manusia sebagai rakyat dunia, ahli komuniti dunia tunggal. Versi kosmopolitan mengenai globalisasi ini bertentangan dengan kedaulatan negara (nation-states sovereignties) : S. Amin, 'Globalisation and the New World Order' [1999] July- August *Review of International Affairs* 3

¹⁶GATT diwujudkan dalam tahun 1948 dengan tujuan untuk menggalakkan perdagangan dunia yang adil dan terbuka. Ia merupakan perjanjian multilateral (multilateral agreement) yang memperuntukkan kaedah-kaedah untuk mengendalikan perdagangan : Robin Simpson, 'International Trade in the WTO Era : Impact on Consumers' dalam Sothi Rachagan (Pnyt), *Consumer Protection in The WTO Era*, AIDC-IACL, 1999, hlm. 157-158.

¹⁷Aneta Dermanovic, 'The World Trade Organisation' [1999] July-August *Review of International Affairs* 8.

¹⁸'Consumer Rights and The Multilateral Trading System : What Needs To Be Done Before A Millennium Round' : <http://www.consumersinternational.org/trade>

¹⁹Tiga hak yang lain ialah hak untuk mendapatkan maklumat, hak untuk membuat pilihan dan hak untuk menyuarakan pendapat. Hak-hak asasi ini kemudiannya diperkembangkan lagi oleh Pertubuhan Pengguna Antarabangsa atau International Organisation of Consumer Unions (IOCU) dengan menambah empat lagi hak iaitu hak untuk mendapatkan keperluan asas, hak untuk mendapat gantirugi, hak untuk mendapat pendidikan pengguna dan hak untuk mendapat alam sekitar yang sihat dan selamat.

²⁰Mr. Pradeep S. Mehta, 'From Caveat Emptor to Caveat Venditor', *Pascasidang Persidangan Antarabangsa mengenai Consumer Protection - Consumers in the Global Age*, Consumers International, 1997, hlm. 90.

²¹*Consumer Protection : Where Do We Stand*, Consumers International, 1999, hlm. 26.

²²Brian W Harvey & Deborah L Parry, *The Law of Consumer Protection and Fair Trading*, Butterworth, London, 5th Edition, 1996, hlm. 13.

²³*Consumer protection : Where do we stand*, hlm. 26

²⁴Keagungan pengguna adalah keadaan dimana pengguna sendiri yang menentukan jenis dan stail produk yang bertahan di pasaran; pengeluar tidak menetapkan citarasa / kegemaran pengguna : Roger Le Roy Miller, *Economic Issues for Consumers*, West Publishing Co., 5th Edition, 1987, hlm. 69.

²⁵*Ibid.*

²⁶Brian W. Harvey & Deborah L. Parry, *The Law of Consumer Protection and Fair Trading*, hlm. 21.

²⁷Ross Cranston, *Consumers and the Law*, Weidenfield and Nicolson, London, 2nd Edition, 1984, hlm. 2.

²⁸David W. Oughton & John Lowry, *Consumer Law – Text, Cases & Materials*, Blackstone Press Ltd., London, 1997, hlm. 13.

²⁹Ross Cranston, *Consumers and the Law*, hlm. 24.

³⁰*Ibid.*, 16.

³¹Untuk tujuan artikel ini, hanya dua bidang perlindungan yang akan dibincangkan iaitu keselamatan fizikal dan standard untuk keselamatan dan kualiti barangan pengguna.

³²David Harland, 'The United Nations Guidelines for Consumer Protection' (1987) 10 *Journal of Consumer Policy* 246.

³³*Ibid.*, hlm. 252.

³⁴Tuntutan di bawah kecuaiian memerlukan tiga elemen dibuktikan iaitu tugas untuk berhati-hati, pecah tugas untuk berhati-hati dan kerosakan atau kecederaan.

³⁵David Harland, 'The United Nations Guidelines for Consumer Protection' hlm. 262.

³⁶*Ibid.*, hlm. 263

³⁷Peraturan-peraturan Elektrik 1994, Peraturan 7.

³⁸Akta Makanan 1983, seksyen 5.

³⁹*Ibid.*, seksyen 8.

⁴⁰Peraturan-peraturan Makanan 1985, Bahagian IV, VI dan VIII.

⁴¹Akta Pelindungan Pengguna 1999, seksyen 2(4).

⁴²Ini dinyatakan dalam tajuk panjang Akta Pelindungan Pengguna 1999.

⁴³Tafsiran 'barang pengguna' terdapat dalam seksyen 3 (1), Akta Pelindungan Pengguna 1999. Dalam konteks keselamatan produk, seksyen 19(6) memperuntukkan bahawa Bahagian III ini tidak terpakai kepada makanan dan barangan kesihatan

⁴⁴Sebagai perbandingan, Consumer Protection Act 1987 United Kingdom telah mentakrifkan perkataan 'safe' mengenai barang dalam seksyen 19(1).

⁴⁵Menteri dalam Akta ini merujuk pada Menteri di Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna

⁴⁶Akta Pelindungan Pengguna 1999, seksyen 23(1).

⁴⁷Semasa artikel ini ditulis tidak terdapat produk yang telah diarah penarikan balik di bawah Akta ini. Ketika susu dicemari dengan dioksin, Akta Pelindungan Pengguna 1999 belum lagi dikuatkuasakan.

⁴⁸Akta Pelindungan Pengguna 1999, seksyen 23(2)(e).

⁴⁹*Ibid.*, seksyen 23(2)(f).

⁵⁰*Ibid.*, seksyen 19.

⁵¹*Ibid.*, seksyen 19(3)(a). Agensi yang mengeluarkan standard di negara ini ialah SIRIM Bhd. Di peringkat antarabangsa agensi yang berkenaan ialah 'International Standard Organisation' (ISO).

⁵²Sila lihat kes-kes kecuaiian seperti *Glasgow Corporation v. Muir* [1943] 2 All ER 44; *Bolton v. Stone* [1951] AC 850; *Chin Keow v. Government of Malaysia* [1970] 2 MLJ 171; *Liew Sin Kiong v. Dr. Sharon DM Pulraj* [1996] 5 MLJ 193 dan sebagainya.