

Antara hak-hak pengguna ialah hak untuk bersuara dan hak mendapat gantirugi. Apabila seseorang pengguna tidak berpuas hati dengan pembelian sesuatu barang atau perkhidmatan, beliau berhak untuk menyuarkan aduan secara peribadi atau melalui perantara sebagai wakil seperti persatuan pengguna ataupun pusat aduan pengguna. Salah satu cara untuk pengguna menyuarkan rasa tidak puas hati ialah dengan tampil membuat aduan bila menyedari dirinya telah diperdaya atau produk yang dibeli kurang berkualiti.

Cara membuat aduan

Tindakan anda sendiri

Anda boleh berhenti daripada menggunakan barang yang berkenaan. Kemudian berhadapan dengan penjual secara peribadi untuk mendapatkan penyelesaian. Bawa sekali barang tersebut, resit dan bukti pembelian bersama-sama anda.

Aduan melalui telefon

Aduan juga boleh dibuat melalui telefon. Pengguna boleh menelefon penjual untuk menyuarkan rasa tidak puas hati terhadap barang yang menimbulkan masalah. Kebiasaannya, pengguna akan diminta untuk datang semula ke kedai atau pasar raya yang berkenaan dengan membawa barangan yang terlibat serta sebarang dokumen yang boleh menjadi bukti aduan. Catatkan nama orang yang telah bercakap dengan anda mengenai aduan itu, tarikh, masa, nombor aduan serta apa yang telah diperkatakan.

Aduan secara bertulis

Pengguna juga boleh membuat aduan secara bertulis. Ini merujuk kepada surat aduan yang mengandungi butir-butir yang perlu berkaitan aduan kepada penjual. Pastikan anda tidak menghantar resit, kad jaminan dan bukti pembelian asal yang lain. Sebaik-baiknya, salinan surat tersebut turut dihantar kepada pihak-pihak lain yang boleh membantu mendapatkan penyelesaian, seperti agensi kerajaan yang berkenaan, persatuan pengguna yang berhampiran, persatuan penduduk atau akhbar-akhbar yang mempunyai ruangan khas aduan pengguna. Sekiranya anda mempunyai surat jaminan atau waranti, sertakan salinannya bersama-sama surat aduan.

Tindakan secara kolektif

Pengguna boleh mengambil tindakan secara kolektif dengan mengumpulkan mereka yang

menghadapi masalah yang sama dengan anda untuk membuat aduan kepada pihak yang berkuasa.

Tip-tip membuat aduan yang berkesan

Maklumat yang penting disimpan dalam fail

segala maklumat yang penting dan berkaitan hendaklah disimpan agar dapat membantu anda semasa membuat aduan. Ini perlu dilakukan untuk mengelakkan daripada berlakunya sesuatu masalah berkaitan dengan pembelian. Antara dokumen tersebut ialah resit, surat jaminan, tarikh, nama penjual dan surat-surat yang berkaitan. Semua dokumen ini amat berguna apabila anda ingin membuat aduan.

Dapatkan bukti

Apabila anda menyedari berlakunya sesuatu masalah, cuba dapatkan maklumat lanjut yang boleh membantu dalam membuat aduan, contohnya mengambil gambar barangan yang rosak tersebut untuk dijadikan bukti. Lihat sama ada pengguna lain turut menghadapi masalah yang sama untuk mengambil tindakan secara kolektif.

Kawal emosi

Cuba kawal emosi anda ketika membuat aduan. Sekiranya anda tidak dapat mengawal perasaan, anda tidak akan dapat mengemukakan aduan secara berkesan. Bertenang dan susun strategi yang berkesan ketika membuat aduan.

Kumpulkan fakta dan statistik

Anda boleh mengumpul data dan statistik berkaitan dengan perkara yang diadu untuk membuktikan kesahihan aduan anda.

Menulis surat

Buat aduan secara bertulis. Pastikan perkara yang diadu dinyatakan dengan jelas. Surat tersebut hendaklah ditulis dengan ringkas dan padat. Sekiranya perlu, lampirkan salinan dokumen asal.

Ketahui undang-undang

Rujuk kepada undang-undang yang berkaitan dengan perkara yang diadu. Nyatakan peruntukan undang-undang yang berkaitan di dalam surat anda.

Ikuti perkembangan aduan

Sentiasa ikuti dan catat perkembangan aduan mengikut kronologi termasuk panggilan telefon dan temujanji.

Gunakan media massa

Anda juga boleh menggunakan media massa sebagai medium untuk membuat aduan.

Jika anda telah membuat aduan seperti cara-cara yang dinyatakan di atas tetapi masih gagal untuk mendapatkan penyelesaian dan memerlukan bantuan, anda boleh menghubungi pejabat cawangan Bahagian Penguatkuasa Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK) atau persatuan-persatuan pengguna tempatan. Anda juga boleh menghubungi Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) untuk membuat aduan.

National Consumer Complaints Centre (NCCC)No. 1D, Jalan SS9A/17, Sungai Way, 47300 Petaling Jaya, Selangor
Tel: 03-7877 9000 Fax: 03-7874 8097 SMS: 013-myaduan (6923826)
Email: myaduan@nccc.org.my E-aduan: www.nccc.org.my

Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK)Laman web: <http://eaduan.kpdnkk.gov.my> Emel: e-aduan@kpdnkk.gov.my Hotline: 1-800-886-800