

HAK-HAK PENGGUNA



SIAPAKAH PENGGUNA?

Pengguna merupakan orang perseorangan yang terlibat dengan pembelian barangan atau perkhidmatan untuk kegunaan sendiri atau isirumah.
(Akta Perlindungan Pengguna, 1999)



Perpustakaan Laman Hikmah
"Menjajar Universiti, Melonjak ke Hadapan"



SHOPPING
MALL

APAKAH KEPENTINGAN HAK-HAK PENGGUNA?

- 1 Mendidik pengguna menjadi warga bermaklumat
- 2 Melindungi pengguna daripada penipuan
- 3 Membentuk pengguna yang berdaya upaya
- 4 Menjadikan pengguna yang berani bertindak

8 HAK PENGGUNA



**MENDAPATKAN
KEPERLUAN ASAS**



**MENDAPATKAN
MAKLUMAT**



**MENDAPATKAN
KESELAMATAN**



**MENYUARAKAN
PENDAPAT**



**PENDIDIKAN
PENGGUNA**



**MEMBUAT
PILIHAN**



**MENDAPATKAN
GANTI RUGI**



**MENDAPATKAN ALAM
SEKITAR YANG SIHAT &
SELAMAT**



KEPENTINGAN HAK SEBAGAI PENGUNA





HAK UNTUK MENDAPATKAN KEPERLUAN ASAS

Pengguna berhak mendapatkan barang dan perkhidmatan asas bagi menjamin kehidupan yang memuaskan di dunia moden ini. Keperluan asas ini termasuk makanan yang mencukupi dan selamat, pakaian, perumahan, kemudahan kesihatan dan pendidikan, dan sebagainya.

HAK UNTUK MENDAPATKAN MAKLUMAT

Pengguna mesti diberi maklumat yang mencukupi dan tepat untuk memudahkannya membuat keputusan yang bijak. Pengguna hendaklah dilindungi juga daripada dakyah pengiklanan, pelabelan dan amalan lain yang palsu, penipuan dan penyelewengan.

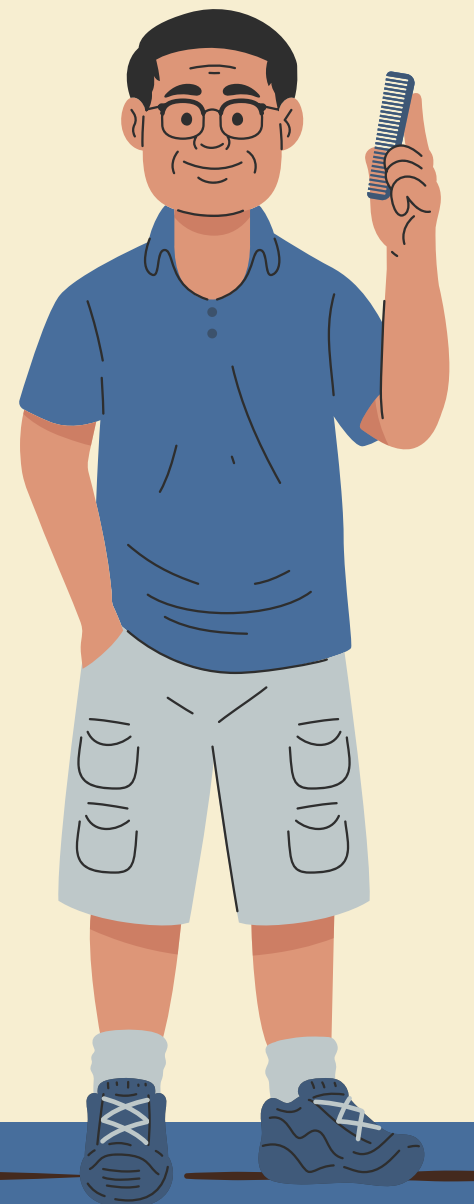


HAK UNTUK MENDAPATKAN KESELAMATAN

Pengguna dilindungi daripada pemprosesan dan pemasaran barang serta perkhidmatan yang boleh membahayakan pengguna.



CUSTOMER SERVICE



Perpustakaan Laman Hikmah
"Menjajar Universiti, Melonjak ke Hadapan"



HAK UNTUK BERSUARA

Ini bagi memastikan kepentingan pengguna mendapat pertimbangan yang sewajarnya dalam penggubalan dasar kerajaan dan tindakan yang cepat serta saksama daripada pentadbiran pengadilan.



HAK UNTUK MENDAPATKAN PENDIDIKAN PENGGUNA

Pengguna berhak mendapat pendidikan pengguna yang mencukupi dan berterusan. Ini kerana sistem pendidikan lazimnya tidak memberi perhatian yang sewajarnya kepada pendidikan pengguna. Falsafah pendidikan pengguna masa ini lebih cenderung melatih pelajar menjadi pekerja atau majikan yang berkesan dan kurang melatih bagaimana hendak menjadi pengguna yang bijak.



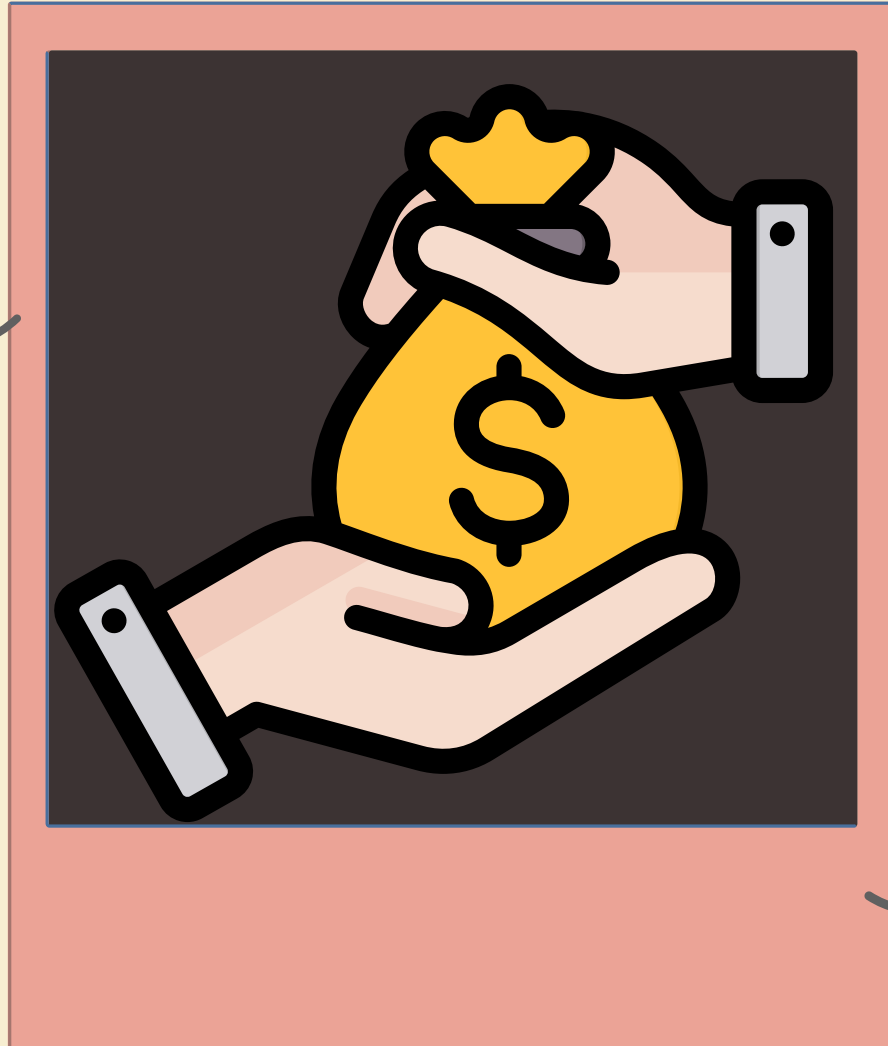
HAK UNTUK MEMBUAT PILIHAN

- ➔ Pengguna dipastikan mendapat maklumat langsung mengenai pelbagai keluaran dan perkhidmatan.
- ➔ Pengguna perlu diberikan penerangan yang dapat memberi pilihan dalam membuat keputusan.
- ➔ Perlu ada jaminan bagi menentukan mutu dan perkhidmatan memuaskan dengan harga yang berpatutan.



HAK UNTUK MENDAPATKAN GANTI RUGI

Pengguna berhak mendapat penyelesaian untuk pembelian keluaran yang cacat atau berbahaya ataupun perihal dagangannya yang 'mengelirukan' serta pampasan bagi perkhidmatan yang menyeleweng atau tidak menepati perjanjian.



Ganti rugi harus diberi bagi keluaran atau perkhidmatan yang mengakibatkan kecederaan kepada pengguna yang menggunakan keluaran atau perkhidmatan itu mengikut arahan pengeluar. Ganti rugi juga wajib diberikan kepada pengguna yang menjadi mangsa akibat kecuai majikan.



HAK UNTUK MENDAPATKAN ALAM SEKITAR YANG SIHAT DAN SELAMAT

Pengguna berhak hidup dan bekerja dalam alam sekitar yang bersih dan sihat serta bebas daripada sebarang keadaan yang berbahaya. Hak ini diperjuangkan oleh pengguna kerana kadar pencemaran kian meningkat dan adanya unsur alam semula jadi yang semakin pupus atau dimusnahkan.



SUMBER:

- [HTTPS://WWW.MKN.GOV.MY/WEB/MS/2022/03/16/KEPENTINGAN-HAK-HAK-PENGGUNA/](https://www.mkn.gov.my/web/ms/2022/03/16/KEPENTINGAN-HAK-HAK-PENGGUNA/)
- [HTTPS://WWW.FOMCA.ORG.MY/V1/INDEX.PHP/TENTANG-KAMI/HAK-HAK-PENGGUNA](https://www.fomca.org.my/v1/index.php/tentang-kami/hak-hak-pengguna)
- [HTTPS://WWW.FACEBOOK.COM/KPDNHEP](https://www.facebook.com/KPDNHEP)



**TERIMA
KASIH**