

jaminan
tebus ganti



**PERUBAHAN
BERMULA DENGAN SAYA
KEMPEN KONSUMER
KEBANGSAAN 2008 - 2012**

Aduan dan Tebus Ganti

Ke Arah Penggunaan Berhemat

www.kkk.org.my

Terbitan



CRRC
Consumer
Research and
Resource Centre
(833010-H)



NCCC

Disokong oleh



ISBN 978-983-43883-7-9

PUSAT PENYELIDIKAN DAN SUMBER PENGGUNA (833010H)

Consumer Research and Resource Centre

No. 8, Jalan 14/49, 46100 Petaling Jaya,
Selangor Darul Ehsan, Malaysia.

Tel : +603-7875 2392

Faks : +603-7875 5468

Emel : info@crrc.org.my

Laman Web : www.crrc.org.my

© **CRRC 2009**

Cetakan Pertama - Jun 2009



ADUAN dan TEBUS GANTI

Gabungan Persatuan-Persatuan Pengguna Malaysia (FOMCA)

Pusat Penyelidikan dan Sumber Pengguna (CRRC)

Petroleum Nasional Berhad (PETRONAS)

Pengenalan

Membuat aduan adalah hak asas pengguna. Bila anda ditipu, atau membeli produk yang rosak atau berkualiti rendah, atau tidak puas dengan sesuatu perkhidmatan yang diberikan, anda tidak seharusnya mendiamkan diri sahaja. Anda berhak untuk mengadu dan mendapatkan tebus ganti, sekiranya terdapat bukti bahawa anda telah tertipu atau maklumat yang diberi tidak tepat. Walaupun kadangkala jumlah wang yang terlibat adalah sedikit, namun anda harus bersuara dan menuntut hak anda. Tindakan anda juga mungkin member manfaat kepada pengguna lain.

Untuk mengadu dan mendapatkan ganti rugi, anda hendaklah bersikap positif dan membuat langkah-langkah tertentu untuk memastikan aduan anda lebih berkesan.. Pertamanya anda mesti mengawal emosi. Kedua, anda mesti menyimpan semua rekod transaksi anda. Seterusnya, mengambil tindakan sendiri ataupun mengadu kepada Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) yang akan menasihati dan membantu anda untuk mendapat tebus ganti. Ingat! Aduan adalah hak anda.

“Perubahan Bermula Dengan Saya”

PAUL SELVA RAJ

Penyelaras 3K

Aduan

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 menyuarakan aduan secara peribadi atau melalui perantara sebagai wakil seperti persatuan pengguna ataupun pusat aduan pengguna. Salah satu cara untuk pengguna menyuarakan rasa tidak puas hati ialah dengan tampil membuat aduan bila menyedari dirinya telah diperdaya atau produk yang dibeli kurang berkualiti.

Pengguna yang ingin membuat aduan perlu memastikan segala maklumat dan bukti dicatatkan dengan lengkap. Bahan bukti seperti resit, risalah pemasaran dan dokumen lain yang berkaitan perlu disertakan bersama-sama. Salinan asal resit dan dokumen lain perlu disimpan oleh pengguna untuk diserahkan kepada pihak yang berkuasa sebagai bukti sokongan. Sekiranya barang yang terlibat kecil dan boleh dibawa bersama-sama, pengguna boleh membawanya ke tempat aduan sebagai bukti yang nyata.

Maklumat dan bukti yang lengkap amat penting agar pihak yang bertanggungjawab dapat mengambil tindakan susulan yang sewajarnya. Penyelesaian aduan pengguna tertakluk kepada undang-undang yang diperuntukkan untuk kesalahan berkenaan.

Kes Kajian

Obama membeli sepasang baju di pasar raya besar. Harga yang tertera pada label baju tersebut adalah RM49.90. Obama terkejut apabila mendapati harga yang perlu dibayarnya di kaunter bayaran ialah RM69.90. Obama terus bertanya kepada juruwang tersebut di atas perbezaan harga sebanyak RM20.00. Dengan nada suara yang selamba, juruwang menyatakan RM49.90 ialah harga promosi yang telahpun berakhir semalam dan pihak pasar raya besar masih belum mengubahnya kepada harga asal iaitu RM69.90. Oleh kerana tidak berpuas hati dengan penjelasan juruwang tersebut, Obama meminta

untuk berjumpa dengan pengurus pasar raya besar. Obama bertegas tidak mahu membuat pembayaran walaupun resit telahpun dikeluarkan. Juruwang pula mendesak Obama untuk membuat pembayaran kerana resit telahpun dikeluarkan.

Nota: Tindakan Obama untuk berjumpa dengan pengurus pasar raya dilakukan supaya aduan dapat dibuat terhadap mutu perkhidmatan pasar raya tersebut yang memperdayakan pengguna dengan tanda harga.

Sebelum seseorang pengguna membuat aduan, beliau haruslah membuat keputusan sama ada beliau ingin menuntut ganti rugi dari segi kewangan ataupun barang.

Tindakan Obama membuat aduan kepada pengurus tersebut adalah wajar bagi menyelesaikan masalah dengan pasar raya. Tindakan pasar raya yang gagal mengubah tanda harga merupakan kesalahan dari segi undang-undang.

Berikutan ini, pengurus tersebut perlulah menyelesaikan masalah berkenaan dengan mengenakan bayaran sebanyak RM49.90 sahaja dan bukannya RM69.90.

Sekiranya pengurus pasar raya enggan berbuat demikian, Obama mempunyai pilihan untuk memfailkan kes beliau di Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia.

Nota: Perbuatan membuat tanda harga yang mengelirukan merupakan suatu kesalahan di bawah Akta Perihal Dagangan 1972 dan bahagian penguatkuasa Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna (KPDNHEP) boleh mengambil tindakan terhadap pasar raya berkenaan.

Tip Membuat Aduan Yang Berkesan

1) **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 yang asal, atau polisi-polisi tentang jaminan, tarikh, nama penjual dan surat-surat yang berkaitan. Semua dokumen ini amat berguna apabila anda ingin membuat aduan.

2) Dapatkan bukti

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

3) 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.

4) Kumpulkan Fakta Dan Statistik

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

5) 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.

6) Ketahui Undang-undang

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

7) Ikuti perkembangan aduan

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

8) Gunakan Media Massa

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

Ganti Rugi

Pengguna mempunyai hak untuk mendapatkan ganti rugi. Hak untuk mendapatkan ganti rugi bermaksud hak untuk mendapatkan penyelesaian tuntutan. Pengguna berhak mendapat penyelesaian untuk pembelian barang yang cacat atau berbahaya atau perihal dagangannya yang mengelirukan serta pampasan bagi perkhidmatan yang tidak menepati perjanjian.

Hak pengguna dilindungi di bawah Akta Perlindungan Pengguna 1999 iaitu pengguna boleh memfailkan tuntutan di Tribunal Tuntutan Pengguna untuk mendapatkan ganti rugi.

Jenis-jenis Ganti Rugi

Jenis-jenis ganti rugi yang diperuntukkan di dalam Akta Perlindungan Pengguna 1999 seperti berikut:

- 1) Dari segi pembekalan barang, pengguna berhak untuk meminta pembekal membaiki barang, menukar barang dengan barang lain yang sama dengannya atau mendapatkan semula apa-apa bayaran yang telah dibuat daripada pembekal sekiranya barang tersebut tidak boleh dibaiki atau ditukar.
- 2) Pengguna juga berhak untuk menolak barang tersebut dengan menyatakan keputusan untuk menolak barang tersebut dan sebab penolakan kepada pembekal. Setelah itu, pengguna boleh memilih

sama ada untuk menuntut wangnya dipulangkan semula atau menuntut barang tersebut ditukar dengan barang yang sejenis atau mempunyai nilai yang sama dengannya.

- 3) Dari segi pembekalan perkhidmatan, pengguna mempunyai hak untuk membatalkan kontrak pembekalan perkhidmatan dengan menyatakan niatnya itu kepada pembekal. Pengguna boleh mendapatkan semula wang yang telah dibayar untuk perkhidmatan yang diberikan.

ELEMEN UTAMA DALAM PERLINDUNGAN PENGGUNA DALAM NEGARA

1) Dasar Pengguna Negara

Dasar Pengguna Negara bertujuan menggalakkan keseimbangan hak dan tanggungjawab antara pengguna, pembekal/pengilang dan kerajaan dalam melaksanakan peranan masing-masing, menggalakkan penggunaan lestari (*sustainable consumption*) dalam kalangan pengguna dan pembekal/pengilang ke arah memelihara kedaulatan negara serta prinsip agama untuk mencapai wawasan negara dalam menjamin kebajikan pengguna.

Fokus Dasar Pengguna Negara merujuk kepada usaha-usaha tiga pihak, iaitu melalui perlindungan sendiri (*self protection*) dalam kalangan pembekal/pengilang dan penglibatan kerajaan melalui peningkatan tahap perlindungan pengguna yang berkesan. Ini boleh dicapai dengan mewujudkan suasana yang harmoni untuk menggalakkan keseimbangan hak dan tanggungjawab antara pengguna, pembekal/pengilang dan kerajaan dengan memantapkan bidang perundangan, amalan perdagangan, pendidikan, kesihatan, kemudahan awam dan bidang-bidang berkaitan yang lain.

2) Undang-undang Perlindungan Pengguna

Di Malaysia, terdapat 29 undang-undang yang berkaitan dengan perlindungan pengguna:

- 1) Akta Perlindungan Pengguna 1999
- 2) Akta Kawalan Harga 1946
- 3) Akta Kawalan Bekalan 1961
- 4) Akta Kawalan Padi dan Beras 1994
- 5) Akta Pengangkutan Jalan 1987
- 6) Akta Standard Malaysia 1996
- 7) Akta Makanan 1983
- 8) Akta Pencegahan dan Pengawalan Penyakit 1988
- 9) Akta Ubat (Iklan dan Jualan) 1956
- 10) Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan 1994
- 11) Akta Kilang dan Jentera 1967
- 12) Akta Racun Makhluk Perosak 1974
- 13) Ordinan Binatang 1953
- 14) Akta Jualan Dadah 1952
- 15) Akta Racun 1952
- 16) Akta Kualiti Alam Sekeliling 1994
- 17) Akta Perihal Dagangan 1972
- 18) Akta Pendaftaran Farmasi 1951
- 19) Akta Lembaga Kemajuan Ikan Malaysia 1971
- 20) Akta Sewa Beli 1967
- 21) Akta Insurans 1996
- 22) Akta Pemberi Pinjam Wang 1951
- 23) Akta Pemegang Pajak Gadai 1972
- 24) Akta Jualan Langsung 1993
- 25) Akta Timbang dan Sukat 1972
- 26) Akta Pemajuan Perumahan (Kawalan dan Perlesenan) 1966
- 27) Akta Bank dan Institusi-institusi Kewangan 1989
- 28) Akta Bank Islam 1983
- 29) Akta Takaful 1984

3) Pendidikan Pengguna

Salah satu daripada hak pengguna ialah hak untuk mendapatkan pendidikan pengguna. Pendidikan pengguna merupakan saluran bagi pengguna agar dapat memahami perubahan ekonomi, sikap diri sendiri, matlamat nilai serta cara membuat pilihan dan keputusan berdasarkan maklumat yang lengkap. Melalui pendidikan pengguna, pengguna akan lebih mengetahui undang-undang yang melindungi hak mereka dan tindakan yang boleh diambil untuk mendapatkan ganti rugi.

Pendidikan pengguna mendidik dan melatih pengguna untuk mendapatkan barang atau perkhidmatan yang berkualiti serta mendorong mereka untuk mengubah sikap daripada pasif kepada aktif, berani bersuara dan bertindak untuk mempertahankan haknya berlandaskan pengetahuan, keadilan, penyertaan dan cintanya terhadap masyarakat serta alam sekitar.

Di Malaysia, dalam usaha untuk membawa pendidikan pengguna ke sekolah, komponen pendidikan pengguna telah diserapkan dalam sukatan pelajaran di sekolah seperti Kemahiran Hidup, Perdagangan, Ekonomi, Sivik dan sebagainya. Terdapat juga kelab pengguna yang ditubuhkan di sekolah-sekolah untuk memberi pendedahan pendidikan pengguna kepada para pelajar. Di peringkat universiti, undang-undang konsumer dan pendidikan pengguna ditawarkan sebagai subjek.

Aktiviti pendidikan pengguna yang tidak formal juga turut diadakan seperti seminar, bengkel dan penerbitan oleh persatuan pengguna untuk mendidik masyarakat tentang kepenggunaan.

4) Penguatkuasaan

Dalam usaha melindungi hak dan kebajikan pengguna, kerajaan memainkan peranan penting untuk memperkukuhkan undang-undang dan seterusnya mengetatkan tahap penguatkuasaan undang-undang tersebut agar dapat dilaksanakan secara berkesan. Undang-undang sahaja tidak cukup untuk melindungi

pengguna sekiranya tidak ada kesedaran tentang kewujudannya dalam kalangan pengguna dan usaha untuk menguatkuasakannya. Oleh yang demikian, persatuan pengguna juga turut memainkan peranan penting untuk turut bekerjasama dengan kerajaan dalam memastikan perlindungan pengguna sentiasa terjamin.

AKTA PERLINDUNGAN PENGGUNA 1999

Akta ini melindungi pengguna dengan meletakkan standard keselamatan yang perlu dipatuhi oleh pembekal untuk barang dan perkhidmatan yang ditawarkan.

- **Iklan mengelirukan**
Menggunakan muslihat pengiklanan yang melanggar kod periklanan seperti menyebarkan maklumat yang tidak tepat atau tidak lengkap.
- **Representasi harga yang palsu**
Apabila pembekal meletakkan harga yang terlalu mahal untuk sesuatu barang atau harga barang tersebut dinaikkan sewenang-wenangnya.
- **Gerenti**
Bagi setiap pembekalan barang atau perkhidmatan, pembekal dan pengeluar tertakluk kepada gerenti tersirat dari segi kualiti.

Cara Membuat Aduan

1) 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.

2) Aduan melalui telefon

Aduan juga boleh dibuat melalui telefon. Pengguna boleh menelefon penjual untuk menyuarakan 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. Catat nama orang yang telah bercakap dengan anda mengenai aduan itu, tarikh, masa, nombor aduan serta apa yang telah diperkatakan.

3) 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.

4) 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.

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 atau persatuan-persatuan Pengguna tempatan. Anda juga boleh menghubungi Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (*National Consumer Complaint Centre*) untuk membuat aduan.

National Consumer Complaints Centre (NCCC)

No 1D, Jalan SS9A/17, Sungei Way

47300 Petaling Jaya, Selangor

Tel : 03-78779000

Fax : 03-78748097

SMS : 013-myaduan | 692386

E-mail : myaduan@nccc.org.my

E-aduan: www.nccc.org.my

Sekiranya anda masih gagal mendapatkan penyelesaian, anda boleh membuat tuntutan melalui agensi-agensi tebus ganti seperti Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia.

AGENSI-AGENSI TEBUS GANTI

- Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM)
- Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah Malaysia (TTPR)
- Mahkamah Tuntutan Kecil – Mahkamah Majistret (*Small Claims Court*)
- Mahkamah Sivil
- Biro Pengantaraan Kewangan (*Financial Mediation Bureau*)
- Surhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM)
- Biro Pengaduan Awam (BPA)
- Bank Negara Malaysia (BNM)
- Bahagian Penguatkuasa kementerian bertanggungjawab seperti Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK) dan Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT).

TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA

Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM) adalah satu badan bebas yang ditubuhkan di bawah Akta Perlindungan Pengguna 1999. Objektif utama penubuhan TTPM untuk menyediakan saluran alternatif kepada

pengguna untuk memfailkan tuntutan ganti rugi secara mudah, murah dan cepat.

Jenis-jenis Tuntutan

Pengguna boleh mengemukakan kepada Tribunal suatu tuntutan bagi menuntut apa-apa kerugian yang ditanggung atas apa-apa perkara tentang kepentingannya sebagai seorang pengguna di bawah Akta ini, antaranya:

- (a) suatu representasi yang palsu atau mengelirukan
- mengenai jenis, standard, kualiti, gred, kuantiti, komposisi, gaya atau model tertentu barang itu;
 - mengenai sejarah tertentu atau kegunaan terdahulu yang tertentu barang itu;
 - mengenai jenis, standard, kualiti atau kuantiti tertentu sesuatu perkhidmatan;
 - bahawa perkhidmatan itu dibekalkan oleh mana-mana orang tertentu atau oleh mana-mana orang yang mempunyai daya ketukangan, kelayakan atau kemahiran tertentu;
 - bahawa orang tertentu telah bersetuju memperolehi barang atau perkhidmatan itu;
 - bahawa barang itu baru atau dibaikpulihkan;
 - bahawa barang itu telah dikilangkan, dikeluarkan, diproses atau dibalikpulihkan pada sesuatu masa tertentu;
 - bahawa barang atau perkhidmatan itu mempunyai apa-apa tajaan, kelulusan, pengendorsan, ciri-ciri pencapaian, aksesori, kegunaan atau faedah;
 - bahawa orang itu mempunyai apa-apa tajaan, kelulusan, pengendorsan atau faedah;
 - berkenaan dengan keperluan apa-apa barang atau perkhidmatan;
 - berkenaan dengan kewujudan, pengecualian atau kesan apa-apa syarat, gerenti, hak atau remedi; atau
 - berkenaan dengan tempat asal barang itu.

- (b) suatu perlakuan yang mengelirukan mengenai sifat, proses pengilangan, ciri-ciri, kesesuaian bagi suatu maksud atau kuantiti, barang itu;
- (c) suatu perlakuan yang mengelirukan mengenai sifat, ciri-ciri, kesesuaian bagi sesuatu maksud atau kuantiti sesuatu perkhidmatan itu;
- (d) suatu gambaran yang mengelirukan mengenai harga yang padanya apa-apa barang atau perkhidmatan itu boleh didapati;
- (e) seorang pembekal yang menuntut atau menerima apa-apa balasan atau bayaran;
 - tanpa niat untuk membekalkan barang atau perkhidmatan itu;
 - dengan niat untuk membekalkan barang atau perkhidmatan yang berbeza secara matan daripada barang atau perkhidmatan yang berkenaan dengannya bayaran atau balasan lain itu dituntut atau diterima; atau
 - walaupun dia tidak mempunyai alasan yang munasabah untuk mempercayai bahawa dia dapat membekalkan barang atau perkhidmatan itu dalam apa-apa tempoh yang dinyatakan atau dalam masa yang munasabah
- (f) pembatalan sesuatu kontrak perkhidmatan hadapan, iaitu suatu kontrak bagi perkhidmatan pengguna yang akan diadakan atas dasar berterusan ;
- (g) berkenaan dengan pembekalan barang, kegagalan pembekal untuk mematuhi mana-mana gerenti tersirat di bawah Akta ialah,
 - mengenai hak milik;
 - mengenai kualiti boleh terima;
 - mengenai kesesuaian bagi maksud tertentu;
 - bahawa barang mematuhi perihal;
 - bahawa barang mematuhi sampel;
 - bahawa harga yang munasabah akan dikenakan bagi barang di mana barang itu tidak ditentukan melalui kontrak, atau dibiarkan untuk ditentukan dengan cara yang dipersetujui melalui kontrak atau dibiarkan untuk ditentukan

- menurut perjalanan urusan antara pihak-pihak itu;
 - mengenai pembaikan dan barang ganti.
- (h) berkenaan dengan pembekalan barang, kegagalan pengilang untuk mematuhi mana-mana gerenti nyata yang diberi oleh seorang pengilang yang mengikat pengilang itu,
- mengenai kualiti, prestasi atau ciri-ciri barang itu;
 - mengenai pemberian perkhidmatan yang diperlukan atau mungkin pada bila-bila masa diperlukan berkenaan dengan barang itu;
 - mengenai pembekal barang ganti yang diperlukan atau mungkin pada bila-bila masa diperlukan bagi barang itu ;
 - mengenai kebolehandapatan pada masa hadapan barang yang serupa, atau
 - mengenai pemulangan wang atau balasan lain sekiranya barang itu tidak memenuhi apa-apa janji oleh penggerenti.
- (i) berkenaan dengan permbekalan barang, kegagalan pengilang untuk mematuhi apa-apa gerenti tersirat di bawah Akta:-
- mengenai kualiti yang boleh diterima;
 - bahawa barang mematuhi perihal;
 - mengenai pembaikan dan barang ganti.
- (j) berkenaan dengan pembekalan perkhidmatan, kegagalan pembekal untuk mematuhi mana-mana gerenti tersirat di bawah Akta:-
- mengenai ketelitian dan kemahiran munasabah;
 - mengenai kesesuaian bagi maksud tertentu;
 - mengenai masa siap yang munasabah jika masa bagi perkhidmatan yang akan dijalankan itu tidak ditentukan melalui kontrak, atau dibiarkan untuk ditentukan dengan cara yang dipersetujui melalui kontrak atau dibiarkan untuk ditentukan menurut perjalanan urusan antara pihak-pihak;
 - bahawa harga yang munasabah akan dikenakan bagi perkhidmatan itu jika harga perkhidmatan itu tidak ditentukan melalui kontrak, atau dibiarkan untuk ditentukan dengan

cara yang dipersetujui melalui kontrak atau dibiarkan untuk ditentukan menurut perjalanan urusan antara pihak-pihak itu.

Bagaimana membuat tuntutan

- 1) Pengguna hendaklah membuat tuntutan dalam tempoh 3 tahun.
- 2) Jumlah tuntutan yang dibuat oleh pengguna mestilah tidak melebihi RM25,000.00
- 3) Tuntutan hendaklah dibuat di Pejabat Tribunal Tuntutan Pengguna.
- 4) Dapatkan Borang 1 di Pejabat Tribunal Pengguna.
- 5) Isikan Borang 1 dengan teliti.
- 6) 3 salinan Borang 1 hendaklah difailkan di Pendaftaran Tribunal. Bayaran untuk memfailkan Borang 1 tersebut ialah RM10.00.
- 7) Alamat Tribunal Tuntutan Pengguna di Kuala Lumpur,
Tingkat 16, Putra Place,
100, Jalan Putra,
50622 Kuala Lumpur,
Malaysia.
Telefon : 03 4042 3058, 4042 4194
Faks : 03 4042 4259

TRIBUNAL TUNTUTAN PEMBELI RUMAH MALAYSIA

Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah Malaysia (TTPR) menyediakan saluran yang mudah, cepat dan murah untuk menyelesaikan masalah pembeli rumah yang ingin menuntut pampasan daripada pemaju perumahan.

Tribunal mempunyai bidang kuasa untuk mendengar tuntutan yang tidak melebihi RM50,000.00. Walaupun begitu, Tribunal mempunyai bidang kuasa untuk mendengar tuntutan yang melebihi RM50,000.00 sekiranya:

- a) Pihak yang terlibat bersetuju menandatangani perjanjian secara bertulis bahawa Tribunal mempunyai bidang kuasa untuk mendengar dan menentukan tuntutan mereka;

- b) Penuntut melepaskan tuntutannya yang melebihi RM50,000.00 untuk membawanya di bawah bidang kuasa Tribunal.

Bagaimana membuat tuntutan

- 1) Pembeli rumah hendaklah membuat tuntutan dalam jangka masa 12 bulan daripada:
 - a) Tarikh Perakuan Siap dan Pematuhan (*Certificate of Completion and Compliance*) dikeluarkan;
 - b) Tarikh luput Tempoh Liabiliti Kecacatan (*Defects Liability Period*) seperti yang dinyatakan di dalam perjanjian jual beli; atau
 - c) Tarikh tamat perjanjian jual beli oleh mana-mana pihak dan penamatan tersebut berlaku sebelum tarikh Perakuan Siap dan Pematuhan dikeluarkan.
- 2) Pembeli rumah boleh membuat tuntutan di Tribunal dengan mengisi Borang 1 (4 salinan). Lampirkan bersama-sama Pernyataan Tuntutan dan bayaran sebanyak RM10. Jika terdapat dua nama di dalam perjanjian jual beli, maka kedua-duanya mestilah meletakkan nama mereka, nombor kad pengenalan dan tandatangan di dalam borang tuntutan (Borang 1). Kedua-dua pihak perlu hadir untuk perbicaraan dan sekiranya tidak dapat hadir, buat surat memberi kuasa kepada wakil untuk hadir bagi pihaknya.
- 3) Setelah Borang 1 difailkan, penuntut mestilah menghantar satu salinan kepada pemaju secara peribadi sama ada dengan tangan ataupun secara surat berdaftar.

FOMCA



Gabungan Persatuan-Persatuan Pengguna Malaysia atau nama akronimnya, FOMCA merupakan sebuah organisasi bukan kerajaan yang bergerak secara sukarela dan tidak mencari keuntungan, bebas daripada isu-isu perkauman, keagamaan dan sebarang parti politik. FOMCA telah ditubuhkan pada 10 Jun 1973 sebagai persatuan gabungan bagi beberapa persatuan-persatuan negeri pada masa itu. Kini FOMCA mempunyai 15 ahli gabungan di seluruh negara.

Objektif FOMCA ialah menguatkan dan mengukuhkan pergerakan pengguna di Malaysia; meneliti isu-isu serta berjuang untuk hak-hak pengguna; berjuang melalui kuasa beli pengguna berdasarkan keperluan untuk pembangunan yang menjamin sosio ekonomi yang adil dan kualiti alam sekitar yang lebih baik; dan mengkoordinasi serta menjadi badan perunding bagi organisasi pengguna di Malaysia.

Untuk mencapai objektif tersebut, FOMCA menjalankan pelbagai program pendidikan kepenggunaan dan menerbitkan risalah untuk kesedaran pengguna; bertindak memberi perlindungan kepada pengguna di semua peringkat; menyebarkan maklumat kepada pengguna; dan mengkoordinasikan tindakan pengguna melalui kempen dan sebagainya.

Falsafah FOMCA ialah mewujudkan amalan berdikari di kalangan pengguna, dengan merealisasikan moto "Perlindungan Paling Berkesan Adalah Perlindungan Kendiri."

Pusat Penyelidikan dan Sumber Pengguna (Consumer Research and Resource Centre)

CRRC Fungsi utama Pusat Penyelidikan dan Sumber Pengguna ialah mempengaruhi polisi awam melalui penyelidikan yang berasaskan kepada fakta dan mendidik pengguna mengenai perlindungan sendiri.

Mempengaruhi Polisi Awam

CRRC berusaha untuk mempengaruhi polisi awam yang berkaitan dengan isu-isu yang boleh menjejaskan perlindungan dan kebajikan pengguna-pengguna di Malaysia. Usaha ini dilakukan melalui penyelidikan dan perundingan berasaskan kajian dan fakta.

Selain itu, CRRC juga akan bekerjasama dengan institusi pengajian tinggi dan penyelidik-penyelidik untuk melaksanakan kajian bagi pihak CRRC.

Berdasarkan hasil kajian yang dilakukan, Pusat Penyelidikan dan Sumber Pengguna dengan kerjasama FOMCA serta agensi-agensi lain yang berkaitan akan memperjuangkan dan berkempen untuk memastikan perlindungan dan kebajikan pengguna yang lebih baik melalui pemantapan undang-undang, polisi-polisi dan program-program.

Kesedaran Pengguna dan Pendidikan Pengguna

Kempen Konsumer Kebangsaan 2008-2012

Dalam usaha menangani kenaikan harga bahan makanan dan ketidakstabilan harga bahan api, Kempen Konsumer Kebangsaan selama empat tahun telah dilancarkan pada Jun 2008. Kempen ini bertujuan untuk mendidik pengguna bagi mengubah gaya hidup mereka dalam menghadapi cabaran-cabaran ini. Pusat Penyelidikan dan Sumber Pengguna adalah Unit Koordinasi bagi Kempen tersebut.

Sistem Pemantauan Harga

Pusat Penyelidikan dan Sumber Pengguna juga telah mewujudkan satu sistem pemantauan harga yang bertujuan untuk membandingkan sekurang-kurangnya tiga pasar raya utama untuk memantau serta menganalisa harga bahan makanan di Malaysia.



Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (National Consumer Complaints Centre atau NCCC)

Latar Belakang

Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) telah dirasmikan oleh Yang Berhormat Datuk Hj. Mohd Shafie Apdal, Menteri Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna pada 13 Julai 2004 sebagai satu inisiatif FOMCA. NCCC diperbadankan pada 17 September 2008.

NCCC bertujuan menjadi pusat aduan setempat bagi membantu para pengguna menyelesaikan masalah dan aduan mereka. NCCC turut bertindak sebagai perantara mempertemukan pengguna dan peniaga untuk menyelesaikan pertikaian. Berdasarkan aduan-aduan yang diterima, didapati para pengguna menghadapi masalah untuk mencari badan yang sesuai untuk membantu menyelesaikan masalah mereka. Di samping itu, pengguna juga tidak mempunyai maklumat tentang agensi yang sepatutnya dihubungi berkaitan masalah mereka.

NCCC ditubuhkan untuk mengisi ruang keperluan ini. NCCC bekerjasama rapat dengan pihak berkuasa yang berkaitan seperti Bahagian Penguatkuasa, Kementerian Perdagangan Dalam negeri dan Hal Ehwal Pengguna, Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia, Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah Malaysia, Majlis Peguam, Biro Pengantaraan Kewangan dan agensi kawalselia lain untuk menyelesaikan aduan-aduan pengguna yang diterima.

Visi

Membentuk mekanisme sendiri di kalangan pengguna yang berkebolehan dalam menyelesaikan masalah dengan adil, mudah dan efisien melalui sistem pengantaraan

Misi

Berfungsi sebagai badan pengantara antara pihak kerajaan, swasta dan pengguna dalam mengenal pasti penyelesaian terhadap sebarang aduan pengguna

Fungsi

- Menerima dan merekodkan aduan
- Memberikan khidmat nasihat
- Membantu menyalurkan aduan kepada pihak yang bersesuaian seperti agensi kerajaan, pengeluar, pengedar atau penjual
- Menjalankan perundingan antara pihak pengadu dengan pihak dituntut
- Membuat analisa dan penilaian terhadap aduan yang diterima
- Menyalurkan maklumat analisa dan penilaian kepada pihak kerajaan dan umum

Sekiranya anda ada sebarang aduan, sila menghubungi:

e-aduan : www.nccc.org.my
fax : 03 7874 8097
tel : 03 7877 9000
email : myaduan@nccc.org.my
sms : 013-myaduan / 692 3826

Kempen Konsumer Kebangsaan 2008 - 2012



Pada 6 Mei 2008, empat buah organisasi peringkat kebangsaan Gabungan Persatuan-Persatuan Pengguna Malaysia (FOMCA), Majlis Kebangsaan Pertubuhan Wanita (NCWO), Kongres Kesatuan Pekerja-Pekerja Di Dalam Perkhidmatan Awam (CUEPACS) dan Majlis Belia Malaysia (MBM) telah menandatangani satu Memorandum Persefahaman (MoU) untuk menganjurkan Kempen Konsumer Kebangsaan, selama 4 tahun, iaitu dari 2008 hingga 2012. Kempen yang dikenali sebagai "Kempen 3K" (Kempen Konsumer Kebangsaan) ini turut disertai oleh PETRONAS pada 1 Januari 2009.

Kempen ini diadakan sejajar dengan krisis ekonomi sejagat, yang telah memberikan kesan negatif terhadap gaya hidup pengguna di Malaysia.

- Peningkatan harga bahan makanan
- Harga petroleum yang sentiasa berubah-ubah.
- Cuaca yang tidak menentu.
- Krisis kekurangan bekalan air.
- Krisis kewangan.

Persoalannya, bagaimanakah para pengguna di Malaysia menghadapi situasi ini?

Segelintir penduduk berasa marah dan menuding jari ke arah kerajaan, atau kepada pihak pengeluar minyak atau orang tengah yang bersikap tamak.

Ada pula yang menginginkan kerajaan untuk menambah subsidi supaya mereka dapat menikmati kehidupan mereka seperti sediakala.

Namun hakikatnya, faktor-faktor ini sebenarnya di luar kawalan kerajaan.

Oleh kerana masyarakat Malaysia terlalu leka dengan kehidupan yang selesa, maka sukar bagi mereka untuk menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang baru ini.

Lantaran itu, daripada bersikap mengharap pihak lain untuk menyelesaikan masalah ini, maka pendekatan terbaik sebagai jalan keluar ialah dengan mengubah gaya hidup dan tingkah laku masing-masing.

Kita perlu menilai serta dapat membezakan antara keperluan dan kehendak. Dalam masa yang sama membekalkan diri dengan pelbagai pengetahuan dan kemahiran baru untuk menangani situasi ini dan bersedia untuk membuat sebarang perubahan.

Lebih penting lagi, kita harus membuat anjakan minda sejajar dengan senario isu kegunaan global ini. Untuk menghadapi cabaran ini, kita perlu mengambil berat tentang tanggungjawab kita. Kita perlu mempelajari untuk mengurus dan merancang kewangan. Kesimpulannya, masyarakat Malaysia perlulah berfikir lebih terbuka terhadap penggunaan yang berhemat.

Kempen Konsumer Kebangsaan bertujuan untuk menggalakkan pengguna menyahut cabaran ini ke arah penggunaan berhemat. Tema untuk kempen ini adalah "Perubahan Bermula Dengan Saya"

layari www.kkk.org.my
dan ketahui lebih banyak lagi!

ISBN 978 983 43853 7 9



9 789834 388379