

 </div><div style="text-align: center"></div><div align="justify"> </div><p align="justify">♦TIPU PENGGUNA: Sebuah pasar raya yang didapati menganjur peraduan 'gores dan menang' bagi menarik pengguna pada 2007.</p><div align="justify"> </div><p align="justify">Jumlah penyelesaian tinggi bukti keberkesanan urus pertikaian pengguna, peniaga </p><div align="justify"> </div><p align="justify">TRIBUNAL Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM) berfungsi di bawah Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna (KPDNHEP), mula diwujudkan pada 15 November 1999. </p><div align="justify">♦</div><div align="justify"><p align="justify">Pengerusi Tribunal, Rungit Singh meramalkan bilangan pemfailan tuntutan pada 2008 di tribunal dijangka menurun berbanding tahun lalu. </p><div align="justify"> </div><div align="justify"> </div><p align="justify">Beliau berkata, unjuran dibuat berbanding jumlah pemfailan tuntutan bagi setengah tahun pertama 2008 sebanyak 3,436 berbanding 8,101 tuntutan difailkan pada 2007. Kesemua tuntutan 2007 berjaya diselesaikan. </p><div align="justify"> </div><p align="justify">Rungit berkata, bilangan tuntutan yang lebih rendah difailkan pada tahun ini menunjukkan peniaga kini lebih prihatin dengan tanggungjawab mereka kepada pengguna. </p><div align="justify"> </div><p align="justify">Katanya, TTPM adalah mahkamah yang mendengar masalah dialami pengguna dengan peniaga berikutan urus niaga runcit yang tidak adil membabitkan barangan dan perkhidmatan di pasaran domestik. </p><div align="justify"> </div><p align="justify">"Daripada 3,436 tuntutan yang difailkan bagi setengah tahun ini, sebanyak 70 peratus tuntutan didengar dan diselesaikan membabitkan jumlah RM3.7 juta nilai tuntutan yang dibenarkan oleh tribunal. </p><div align="justify"> </div><div style="text-align: center"></div><div align="justify"> </div><p align="justify">RAMPASAN: Pegawai penguat kuasa menunjukkan kad 'gores dan menang' yang ditawarkan oleh sebuah syarikat perkhidmatan jualan langsung.</p><div align="justify"> </div><p align="justify">"Tuntutan yang membabitkan 'peraduan gores dan menang' juga menurun daripada 834 bagi setengah tahun pertama 2007 kepada 649 tuntutan pada tempoh yang sama tahun ini," katanya. </p><div align="justify"> </div><p align="justify">Rungit menjelaskan, trend penurunan ini disumbangkan sikap lebih prihatin di kalangan masyarakat dan juga pengumuman pengharaman skim gores dan menang oleh kementerian pada Disember tahun lalu. </p><div align="justify"> </div><p align="justify">Beliau berkata, kira-kira 40 peratus tuntutan yang difailkan diselesaikan menerusi rundingan di tribunal di antara kedua-dua pihak atau dengan bantuan Presiden Tribunal melalui kaedah mediasi. </p><div align="justify"> </div><p align="justify">Mengikut undang-undang, setiap tuntutan yang difailkan di tribunal mesti melalui rundingan untuk proses penyelesaian (mediasi) yang mana menjadi perbezaan ketara di antara tribunal dengan mahkamah sivil. </p><div align="justify"> </div><p align="justify">"Jumlah penyelesaian tuntutan yang tinggi menunjukkan keberkesanan badan alternatif seperti tribunal dalam menyelesaikan pertikaian," katanya. </p><div align="justify"> </div><p align="justify">Mudah, Murah dan Cepat </p><div align="justify"> </div><p align="justify">Tribunal adalah tempat yang terbaik untuk mendengar tuntutan pengguna oleh hakim yang berkelayakan. Setiap tuntutan difailkan hanya dikenakan bayaran sebanyak RM5 saja. </p><div align="justify"> </div><p align="justify">Mengikut Piagam Pelanggan Tribunal, setiap tuntutan didengar dalam tempoh 60 hari daripada tarikh tuntutan difailkan, namun mulai tahun ini tribunal berusaha memenuhi kehendak pelanggan dengan mendengar tuntutan dalam tempoh 45 hari atau 30 hari. </p><div align="justify"> </div><p align="justify">Tambahan pula, perkembangan terkini ialah pengguna tidak perlu lagi datang ke pejabat tribunal untuk

pemfailan tuntutan kerana semua proses pemfailan boleh dibuat secara talian bermula bulan depan. Ini bermakna pengguna hanya perlu hadir pada hari pendengaran tuntutan saja. </p><div align="justify"> </div> <p align="justify">Rungit berkata, TTPM beroperasi melalui 15 cawangan serta lapan cawangan kecil di seluruh negara. </p> <div align="justify"> </div> <p align="justify">Katanya, pengguna diberi khidmat nasihat perundangan yang percuma mengenai semua proses di tribunal, mulai daripada cara pemfailan dan penyerahan tuntutan sehingga ke peringkat menguatkuasakan award yang tidak dipatuhi. </p> <div align="justify"> </div> <p align="justify">Memandangkan peniaga dan pengguna tidak boleh diwakili oleh peguam di tribunal, maka tribunal menyediakan khidmat nasihat perundangan bagi pengendalian pelbagai aspek pendengaran tuntutan. </p> <div align="justify"> </div> <p align="justify">"Dalam pada itu, tribunal menyebarkan peranan dan fungsinya di samping menekankan publisiti di atas perkhidmatan yang disediakan oleh tribunal", katanya. </p> <div align="justify"> </div> <p align="justify">Suatu kit taklimat yang standard disediakan untuk program penerangan fungsi tribunal kepada pelbagai lapisan masyarakat. </p> <div align="justify"> </div> <p align="justify">"Kami sedang berusaha untuk mencapai standard antarabangsa dalam penyampaian perkhidmatan keadilan di tribunal," katanya. </p> <div align="justify"> </div> <p align="justify">Statistik Tuntutan </p> <div align="justify"> </div> <p align="justify">Tiga kategori tuntutan terbanyak bagi pembelian barangan pada tahun ini adalah pertandingan gores dan menang, pembelian kereta dan telefon bimbit. Manakala bagi perolehan perkhidmatan pula, kategori tuntutan terbanyak adalah terhadap agensi pelancongan, jualan semula 'time sharing scheme' dan bengkel kereta. </p> <div align="justify"> </div> <p align="justify">Rungit berkata, rungutan biasa oleh pengguna adalah terhadap kualiti barangan dan khidmat yang diberi oleh peniaga. Di antaranya adalah harga barangan, nilai transaksi, produk klon, tawaran semasa musim jualan murah yang tidak ditepati, khidmat lepas jualan yang tidak memuaskan, skim bayaran yang meragukan dan syarat jaminan barang yang tidak tertentu. </p> <div align="justify"> </div> <p align="justify">"Tuntutan daripada kawasan luar bandar semakin meningkat dan ini menunjukkan keberkesanan perkhidmatan tribunal merangkumi semua lapisan masyarakat," katanya. </p><div align="justify"> </div>