

1. Latar Belakang

1.1 Tribunal Tuntutan Pengguna adalah satu badan yang telah ditubuhkan di bawah Seksyen 85, Bahagian XII Akta Perlindungan Pengguna 1999 yang mula berkuatkuasa pada 15 November 1999.

1.2 Bahagian XII Akta mengandungi 38 Seksyen yang menyentuh tentang berbagai aspek Tribunal seperti keanggotaan Tribunal, bidangkuasa Tribunal, prosiding Tribunal, award-award Tribunal dan sebagainya.

2. Objektif Penubuhan Tribunal.

2.1 Tribunal Tuntutan Pengguna adalah merupakan sebuah badan bebas untuk mendengar dan mengadili tuntutan-tuntutan pengguna yang dibuat di bawah Akta dan tertakluk kepada peruntukan Akta Perlindungan Pengguna 1999.

2.2 Sebelum penubuhan Tribunal ini, segala tuntutan gantirugi oleh seorang pengguna terhadap seorang pembekal atau pengilang terpaksa di bawa ke Mahkamah Sivil di mana ia melibatkan prosedur yang rumit, kos yang tinggi dan mengambil masa yang panjang untuk diselesaikan. Ini adalah di antara sebab-sebab mengapa pengguna tidak berminat untuk membuat tuntutan di Mahkamah terhadap pembekal atau pengilang yang tidak bertanggungjawab terutamanya jika sekiranya amaun yang dituntut adalah kecil, walaupun pada masa ini sudah ada Mahkamah Tuntutan Kecil di setiap negeri untuk mendengar tuntutan-tuntutan yang tidak melebihi RM5,000.00.

2.3 Memahami hakikat ini Tribunal Tuntutan Pengguna telah ditubuhkan bagi menyediakan satu saluran atau kemudahan alternatif kepada seorang pengguna untuk menuntut gantirugi dan pampasan daripada seorang pembekal atau pengilang dengan cara mudah, murah dan cepat.

3. Keanggotaan Tribunal

3.1 Seksyen 86 Akta memperuntukkan bahawa Tribunal hendaklah dianggotai oleh seorang pengerusi dan seorang timbalan pengerusi (terdiri daripada pegawai-pegawai daripada Perkhidmatan Kehakiman dan Perundangan) dan tidak kurang daripada 5 orang anggota Tribunal yang lain dilantik oleh Menteri.

4. Bidang Kuasa Tribunal

4.1 Tribunal mempunyai bidang kuasa mendengar -(a) apa-apa tuntutan mengenai apa-apa perkara yang mempunyai bidang kuasa untuk mendengar seperti yang diperuntukkan di bawah Akta;

(b) di mana jumlah amaun yang dituntut tidak melebihi RM25,000.00;

(c) apa-apa perkara lain yang ditetapkan oleh Menteri melalui perintah yang disiarkan dalam Warta.

4.2 Bidang kuasa Tribunal hendaklah dilaksanakan oleh Pengerusi, Timbalan Pengerusi dan

mana-mana anggota yang dipilih oleh Pengerusi yang akan bersidang sendirian.

5. Batasan Bidang Kuasa

5.1 Tribunal tidak mempunyai bidang kuasa untuk mendengar apa-apa tuntutan:

- (a) yang berbangkit daripada kecederaan diri atau kematian;
- (b) bagi mendapatkan kembali tanah atau apa-apa estet atau kepentingan mengenai tanah;
- (c) yang mempersoalkan hakmilik-hakmilik tanah atau estet atau kepentingan mengenai tanah atau apa-apa francais; dan
- (d) yang mengandungi pertikaian mengenai -
 - i. hak di bawah satu wasiat atau peruntukan, atau disebabkan kematian tak berwasiat;
 - ii. nama baik (good will);
 - iii. apa-apa hak dalam tindakan;
 - iv. rahsia perdagangan atau harta intelek lain
- (e) apabila mana-mana tribunal telah ditubuhkan melalui mana-mana undang-undang bertulis lain untuk mendengar dan memutuskan tuntutan-tuntutan tentang perkara yang menjadi hal perkara tuntutan itu.

5.2 Bidang kuasa Tribunal hendaklah terhad kepada suatu tuntutan yang berasaskan pada suatu kuasa tindakan yang terakru dalam masa tiga tahun dari tuntutan itu.

6. Jenis-Jenis Tuntutan Yang Boleh Dikemukakan Ke Tribunal.

(a) Perlakuan mengelirukan dan memperdaya, representasi palsu dan amalan tak saksama, iaitu:

- i. perlakuan mengelirukan dan memperdaya berkaitan dengan jenis, proses pengilangan, kesesuaian, kualiti dan kuantiti;
- ii. gambaran yang mengelirukan mengenai harga;
- iii. tawaran pemberian, hadiah atau benda percuma lain dengan niat untuk tidak mengadakannya;
- iv. tuntutan-tuntutan lain mengelirukan seperti:
 - selagi stok masih ada;
 - barang-barang adalah terhad; dan sebagainya.
- v. menerima bayaran tanpa niat untuk membekal barang atau perkhidmatan;
- iv. kontrak perkhidmatan hadapan bagi perkhidmatan yang akan diadakan atas dasar berterusan.

(b) Keselamatan barang dan perkhidmatan:

- i. standard keselamatan berkaitan dengan apa-apa barang atau kelas barang;
- ii. standard keselamatan berkaitan dengan apa-apa perkhidmatan atau kelas perkhidmatan.

(c) Hak terhadap pembekal berkenaan dengan gerenti tersirat berkaitan dengan pembekalan barang-barang:

- i. mengenai hakmilik;
- ii. mengenai kualiti boleh terima;
- iii. mengenai kesesuaian bagi maksud tertentu;
- iv. bahawa barang mematuhi perihal;
- v. bahawa barang mematuhi sample;
- vi. mengenai harga munasabah;
- vii. mengenai pembaikan dan barang ganti.

(d) Hak terhadap pembekal berkenaan dengan gerenti tersirat berkaitan dengan pembekal perkhidmatan:

- i. mengenai ketelitian dan kemahiran munasabah;
- ii. mengenai kesesuaian bagi maksud tertentu;
- iii. mengenai masa siap munasabah;
- iv. mengenai harga munasabah.

(e) Hak terhadap pengilang berkenaan dengan gerenti nyata berkaitan dengan pembekalan barang-barang:

- i. mengenai kualiti prestasi atau ciri-ciri barang;
- ii. mengenai pemberian perkhidmatan yang diperlukan;
- iii. mengenai kebolehdapatan barang yang serupa pada masa hadapan;
- iv. mengenai pemulangan wang balasan sekiranya barang tidak memenuhi apa-apa akujanji oleh penggerenti.

(f) Hak terhadap pengilang berkenaan dengan gerenti tersirat berkaitan dengan pembekalan barang-barang:

- i. mengenai kualiti yang boleh diterima;
- ii. bahawa barang mematuhi;
- iii. mengenai pembaikan dan barang ganti.

Untuk tujuan perenggan-perenggan di atas, perkataan 'barang' ertinya barang yang terutamanya dibeli atau digunakan bagi maksud diri, rumah tangga atau isi rumah, dan termasuklah -

- (a) barang yang dipasang pada, atau digabungkan dalam, apa-apa harta tak alih atau harta alih;
- (b) haiwan, termasuk ikan;
- (c) vesel atau kenderaan;
- (d) kemudahan; dan
- (e) pokok, tumbuhan-tumbuhan dan tanaman sama ada atau tidak di atas, di bawah atau terlekat pada tanah, tetapi tidaklah termasuk hak dalam tindakan, termasuk surat cara boleh

niaga, syer, debentur dan wang.

Perkataan 'pengguna' ertinya seorang yang:

- (a) memperoleh atau menggunakan barang atau perkhidmatan daripada jenis yang pada lazimnya diperoleh bagi maksud, kegunaan atau penggunaan diri, rumah tangga dan isi rumah; dan
- (b) tidak memperoleh atau menggunakan barang atau perkhidmatan itu, terutamanya maksud:

- i. membekalkannya semula secara perdagangan;
- ii. menggunakannya dalam perjalanan suatu proses pengilangan; atau
- iii. dalam hal barang, membaiki atau mengolah, secara perdagangan, barang lain atau lekapan pada tanah.

Perkataan 'perkhidmatan' termasuklah apa-apa hak, faedah, keistimewaan atau kemudahan yang atau yang akan, diberikan atau dianugerahkan di bawah apa-apa kontrak tetapi tidaklah termasuk hak, faedah atau keistimewaan dalam bentuk pembekalan barang atau pelaksanaan kerja di bawah suatu perkhidmatan, atau apa-apa perkhidmatan yang dibekalkan atau akan dibekalkan oleh ahli profesional yang dikawal selia oleh mana-mana undang-undang bertulis (seperti doktor, peguam atau arkitek) atau perkhidmatan jagaan kesihatan yang dibekalkan oleh profesional jagaan kesihatan atau kemudahan jagaan kesihatan (seperti perkhidmatan perubatan, pergigian, kejururawatan, perbidanan, farmasi dan ambulans dan sebagainya.)

7. Tatacara Tuntutan

7.1 Tatacara mengenai pemfailan, pendaftaran dan pendengaran tuntutan di Tribunal telah ditetapkan di bawah Bahagian XII Akta serta Peraturan-Peraturan Perlindungan Pengguna (Tribunal Tuntutan Pengguna) 1999 yang dibuat oleh Menteri di bawah seksyen 122 Akta.

7.2 Tertakluk kepada Akta ini dan Peraturan-Peraturan tersebut di atas, Tribunal juga boleh menerima pakai apa-apa tatacara yang difikirkan patut dan wajar.

8. Tatacara Pemfailan Dan Pendaftaran

9. Tatacara Pendengaran

Tribunal Tuntutan Pengguna

Written by Administrator

Thursday, 13 August 2009 14:17 -

9.1 Apabila suatu tuntutan difailkan di Tribunal, notis pendengaran akan dikeluarkan oleh Setiausaha atau Penolong Setiausaha Tribunal dalam Borang 4 yang menyatakan tarikh, masa dan tempat pendengaran tuntutan kepada pihak yang menuntut dan penentang sekurang-kurangnya 14 hari sebelum tarikh pendengaran.

9.2 Semasa pendengaran, pihak yang menuntut dan penentang tidak boleh diwakili oleh peguam dan hendaklah mengendalikan pendengaran secara sendiri.

9.3 Jika pihak yang menuntut seorang belum dewasa, atau seorang yang tidak berupaya, beliau boleh diwakili oleh sahabat wakil atau penjaga ad litemnya.

9.4 Jika pihak penentang adalah firma atau syarikat, ianya boleh diwakili oleh seorang pekerjanya yang digaji sepenuh masa.

9.5 Pendengaran tuntutan dalam Tribunal akan dijalankan di hadapan seorang anggota Tribunal (digelar sebagai 'Presiden' semasa pendengaran) yang bersidang sendirian dan beliau boleh pada bila-bila masa membantu kedua-dua pihak dalam menjalankan kes mereka.

9.6 Semasa pendengaran Tribunal hendaklah wajar membantu kedua-dua pihak untuk membuat suatu penyelesaian tuntutan itu melalui persetujuan.

9.7 Semasa pendengaran, kedua-dua pihak berhak untuk mengemukakan keterangan, memanggil mana-mana saksi atau mengemukakan apa-apa dokumen, rekod atau benda bagi menyokong kes masing-masing.

9.8 Semua pendengaran dihadapan Tribunal adalah terbuka kepada orang ramai.

10. Award Tribunal

10.1 Tribunal hendaklah, jika dapat dilaksanakan membuat awardnya dalam enam puluh hari dari hari pertama pendengaran bermula di hadapan di hadapan Tribunal.

10.2 Dalam pendengaran yang dijalankan. Tribunal boleh membuat satu daripada award yang berikut atau lebih:

(a) supaya suatu pihak kepada prosiding itu membayar wang kepada mana-mana pihak yang lain;

(b) supaya barang dibekalkan atau dibekalkan semula;

(c) supaya barang yang dibekalkan atau yang dibekalkan semula kepada pengguna diganti atau dibaiki;

(d) supaya harga atau apa-apa balasan lain yang telah dibayar dibekalkan oleh pengguna atau mana-mana orang lain dibayar balik kepada pengguna atau orang itu;

(e) supaya sesuatu pihak mematuhi gerenti;

(f) supaya wang diawardkan untuk memberikan pampasan bagi apa-apa kerugian atau kerosakan yang ditanggung oleh orang yang menuntut;

(g) supaya kontrak itu diubah atau diketepikan pada keseluruhan atau sebahagiannya;

(h) supaya kos (tidak melebihi RM200.00) untuk atau terhadap mana-mana pihak dibayar;

(i) supaya bunga dibayar di atas apa-apa jumlah wang atau award kewangan pada kadar tidak melebihi 8setahun;

(j) bahawa tuntutan itu ditolak.

11. Penguatkuasaan Award

11.1 Tiap-tiap penyelesaian yang dipersetujui dan direkodkan oleh Tribunal dan tiap-tiap award yang dibuat oleh Tribunal dalam sesuatu prosiding adalah muktamad dan mengikat semua pihak kepada prosiding itu.

11.2 Tiap-tiap award yang dibuat oleh Tribunal hendaklah disifatkan sebagai perintah Mahkamah Majistret dan boleh dikuatkuasakan oleh mana-mana pihak kepada prosiding di Mahkamah Majistret yang mempunyai bidang kuasa di tempat award diperolehi.

12. Penalti Jenayah Kerana Gagal Untuk Patuh

Mana-mana pihak yang gagal mematuhi award selepas 14 hari dari tarikh award dibuat oleh Tribunal adalah melakukan suatu kesalahan jenayah dan jika disabitkan bolehlah -.

(a) didenda tidak melebihi RM5,000.00 atau penjara selama tempoh tidak melebihi dua tahun atau kedua-duanya;

(b) jika kesalahan itu berterusan pesalah boleh, sebagai tambahan kepada penalti diatas, didendantidak melebihi RM1,000.00 bagi setiap hari atau sebahagian hari selama mana kesalahan itu berterusan selepas sabitan.

13. Penutup

Penubuhan Tribunal Tuntutan Pengguna adalah bertujuan untuk memberi satu saluran atau kemudahan alternatif selain daripada Mahkamah untuk seorang pengguna mendapatkan gantirugi dan pampasan yang sewajarnya daripada seorang pembekal atau pengilang dengan prosedur yang mudah, murah dan cepat. Dengan ini diharapkan pengguna akan menggunakan perkhidmatan Tribunal Tuntutan Pengguna sepenuhnya untuk melindungi hak dan kepentingan mereka sebagai pengguna.