

**SEMINAR MEMPERTINGKATKAN KESELAMATAN  
ELEKTRIK & GAS SECARA BERKESAN TAHUN 2019**

**Peranan Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia  
Dalam Menangani Aduan Pengguna**

**Disampaikan oleh -  
Encik Mohd Shukri Bin Yaacob  
Ketua Seksyen  
Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia  
Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Dan  
Hal-Ehwal Pengguna, Kelantan**

# **TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA ( TTPM )**

- **TTPM ADALAH SALAH SATU BAHAGIAN DI KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN HAL-EHWAL PENGGUNA**
- **BERFUNGSI UNTUK MENDENGAR DAN MENGADILI TUNTUTAN-TUNTUTAN PENGGUNA YANG DIBUAT DI BAWAH AKTA DAN TERTAKLUK KEPADA PERUNTUKAN **AKTA PELINDUNGAN PENGGUNA 1999 (Akta 599)**, SECARA BEBAS DAN ADIL**

# SIAPAKAH PENGGUNA?

**SESEORANG YANG  
MEMPEROLEH ATAU  
MENGUNAKAN BARANG ATAU  
PERKHIDMATAN BAGI MAKSUD,  
KEGUNAAN ATAU PENGGUNAAN  
DIRI, RUMAH TANGGA ATAU ISI  
RUMAH.**

# OBJEKTIF PENUBUHAN TTPM

Saluran Alternatif Untuk  
Pengguna Membuat Tuntutan  
Secara **Mudah, Murah Dan**  
**Cepat** Serta Mendapat  
Keputusan Bebas Dan Adil.

# BIDANG KUASA TTPM

- MENGADILI TUNTUTAN-TUNTUTAN BERKAITAN DENGAN PERKARA-PERKARA DI BAWAH BIDANG KUASANYA DI BAWAH **AKTA PELINDUNGAN PENGGUNA 1999.**
- AMAUN YANG DITUNTUT TIDAK MELEBIHI RM25,000.00. (pindaan baru naik kepada RM50,000.00-tunggu tarikh pewartaan)
- DALAM TEMPOH 3 TAHUN.
- BIDANG KUASA TTPM BOLEH DIPERLUASKAN OLEH MENTERI KEPADA PERKARA-PERKARA LAIN YANG DITETAPKAN OLEH MENTERI MELALUI PERINTAH YANG DISIARKAN DALAM WARTA



***APA YANG SELALU DI  
TUNTUT DI TTPM?***

**(KLASIFIKASI “BARANGAN”)**

# JENIS-JENIS TUNTUTAN (BARANG) YANG BIASA DIFAILKAN DI TTPM

 <p>Samsung GALAXY S IV</p>	<p>✓ Alat Telekomunikasi</p>		<p>✓ Komputer</p>
	<p>✓ Tiket Perkhidmatan Awam (Bas, Keretapi; feri)</p>		<p>✓ Pakaian</p>
	<p>✓ Pembelian Kenderaan Persendirian Baru /Terpakai ✓ Deposit beli kenderaan bermotor</p>		<p>✓ Barang Kemas</p>



# JENIS-JENIS TUNTUTAN (BARANG) YANG BIASA DIFAILKAN DI TTPM

	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Cabutan Bertuah</li><li>✓ Gores dan Menang</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Barangan Elektrik</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Haiwan Peliharaan</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Perabot</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Motorsikal</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Jam</li></ul>



# JENIS-JENIS TUNTUTAN (BARANG) LAIN-LAIN

- ✓ Alat Permainan
- ✓ Kamera
- ✓ Deposit Sewa Rumah
- ✓ Mesin Penapis Air
- ✓ Alat Jimat Elektrik



**(KLASIFIKASI “PERKHIDMATAN”)**

# JENIS-JENIS TUNTUTAN (PERKHIDMATAN) YANG BIASA DIFAILKAN



- ✓ Agensi Pembantu Rumah



- ✓ Pakej Perkahwinan
- ✓ Kedai Jahit Pakaian

INGIN BERCIUTI KE LUAR NEGERA?

**UMRAH & ZIARAH**  
RM 4490

**PAKEJ LEGOLAND**  
KHAS UNTUK PELAJAR SEKOLAH

TEST BAKIK  
BAKER MARIK (RM 13)  
PENGANDUKUTAN  
PENDUKUN IGGG

70% DISKON

Hotline: 1-300-220-077  
Tel: 03-9200-3200 / 3201  
www.bitrahmanbrothers.com.my

- ✓ Perkhidmatan Agensi Pelancongan



- ✓ Program / Rawatan Kecantikan
- ✓ Khidmat Kecantikan



- ✓ Khidmat ubah suai rumah



- ✓ Bengkel Kereta / Motosikal
- ✓ Alat Ganti Kenderaan

# JENIS-JENIS TUNTUTAN (PERKHIDMATAN) LAIN-LAIN

- ✓ Pakej rumah tumpangan / hotel
- ✓ Pembaikan Kecil
- ✓ Perkhidmatan Bekalan Elektrik
- ✓ Perkhidmatan Gambar/Foto
- ✓ Pakej Pemeriksaan Kesihatan

**PEMBATASAN BIDANG KUASA**  
**(tidak boleh dituntut di TTPM)**

- **Tuntutan untuk kecederaan diri atau kematian.**
- **Tuntutan tanah.**
- **Tuntutan wasiat.**
- **Nama baik.**
- **Apa-apa rahsia perdagangan atau harta intelek lain.**
- **Syer, debentur dan wang (hutang)**

# Apa yang perlu di bawa semasa pemfailan tuntutan / pendengaran

- Resit bayaran asal
- Slip bank
- Dokumen kontrak / perjanjian
- Surat jaminan / waranti / gerenti
- Saksi individu (hadir semasa pendengaran)

Yuran pemfailan Borang Tuntutan /  
Pembelaan TTPM adalah sebanyak  
RM5.00 sahaja

## SIDANG TRIBUNAL (PENDENGARAN TUNTUTAN)

- DIJALANKAN OLEH MANA-MANA ANGGOTA TRIBUNAL YANG BERSIDANG SENDIRIAN (DIGELAR SEBAGAI “**PRESIDEN**” SEMASA PENDENGARAN).
- PERWAKILAN PEGUAM TIDAK DIBENARKAN.
- PROSIDING TERBUKA KEPADA ORANG RAMAI.



# **AWARD TTPM**

**Tribunal boleh membuat satu atau lebih daripada Award berikut -**

- 1. Supaya suatu pihak kepada prosiding itu membayar wang kepada mana-mana pihak yang lain.**
- 2. Supaya barang dibekalkan atau dibekalkan semula.**
- 3. Supaya barang yang dibekalkan atau yang dibekalkan semula kepada pengguna diganti atau dibaiki.**
- 4. Supaya harga yang telah dibayar oleh pengguna dibayar balik.**
- 5. Supaya wang diawardkan untuk memberikan pampasan bagi apa-apa kerugian atau kerosakan yang ditanggung oleh orang yang menuntut.**
- 6. Supaya sesuatu pihak mematuhi gerenti.**
- 7. Supaya kontrak itu diubah atau diketepikan pada keseluruhan atau sebahagiannya.**
- 8. Supaya kos (tidak melebihi RM200.00) dibayar kepada mana-mana pihak.**
- 9. Supaya faedah dibayar di atas jumlah wang yang diawardkan.**
- 10. Bahawa tuntutan ditolak.**

# PENGUATKUASAAN AWARD

- ❖ Award Tribunal adalah muktamad dan mengikat semua pihak kepada prosiding.
- ❖ Award Tribunal disifatkan sebagai perintah Mahkamah Majistret dan boleh dikuatkuasakan di Mahkamah (Majistret) tersebut.
- ❖ Mana-mana pihak diberikan tempoh 14 hari dari tarikh serahan award ATAU mana-mana tempoh yang ditetapkan untuk mematuhi sesuatu Award TTPM.
- ❖ Aduan berhubung ketidakpatuhan Award akan disiasat oleh Bahagian Penguatkuasa KPDNHEP (tindakan menghina Tribunal)
- ❖ Penalti bagi kesalahan jenayah akibat ketidakpatuhan Award TTPM adalah **DENDA** tidak melebihi **RM5,000.00** atau **PENJARA** tidak melebihi **(2) dua** tahun.
- ❖ Pihak-pihak juga boleh memulakan prosiding pelaksanaan di mahkamah sivil. Contohnya, pelaksanaan writ penyitaan & penjualan, saman penghutang penghakiman, penggulangan syarikat dan lain-lain.

# KES-KES MENARIK YANG TIDAK BOLEH DIFAIL DI TTPM



←  
**KES PEMBELIAN  
LEMBU UTK  
PELABURAN**



→  
**PEMBELIAN IKAN  
UTK PELABURAN**

**PEMBELIAN CACING &  
LINTAH UTK DITERNAK**



**PEMBELIAN  
ANAK  
POKOK  
GETAH**





# PEMBATASAN BIDANG KUASA

## CONTOH KECEDERAAN DIRI TIDAK BOLEH DITUNTUT

*Senda Pengguna*



Membeli barangan elektrik yang murah  
bukannya selalu selamat diguna. Pastikan ia ada  
tanda keselamatan yang sah.



# PEMBATASAN BIDANG KUASA

## CONTOH KECEDERAAN DIRI

### TIDAK BOLEH DITUNTUT MELALUI TPPM

14 Berita Harian ••

Nasional

28 Oktober 2003

# Telefon bimbit meletup remaja cedera di mata

Oleh Nasrullah Rahim

ALOR STAR: Seorang remaja lelaki cedera mata kiri apabila telefon bimbit yang cuba diperiksa tiba-tiba meletup di rumahnya di Jerlun, dekat sini, baru-baru ini.

Kejadian berlaku kira-kira jam 3 petang, ketika mangsa, Mohd Zairan Abd Rahman, 18, dari Kampung Matang Bonglai, memeriksa bateri telefonnya yang didapati agak panas ketika membuat panggilan.

"Saya mengemas bateri telefon berkenaan lebih kurang dua jam. Selepas itu, saya menggunakannya untuk menelefon kawan.

"Ketika bercakap dengan kawan saya itu, telinga saya berasa panas

akibat sentuhan telefon berkenaan menyebabkan saya segera memutuskan panggilan bagi memeriksa telefon itu," katanya.

Zairan berkata, sebaik saja membuka penutup telefon itu, dia mendapati bateri telefonnya menjadi kembung dan sejurus selepas itu, telefon berkenaan meletup sehingga berkecai.

"Akibat letupan itu yang mengenai muka saya, pandangan saya menjadi gelap sementara bahagian dada dan muka pedih. Jiran saya yang melihat kejadian itu terus menghantar saya ke Hospital Alor Star (HAS)," katanya.

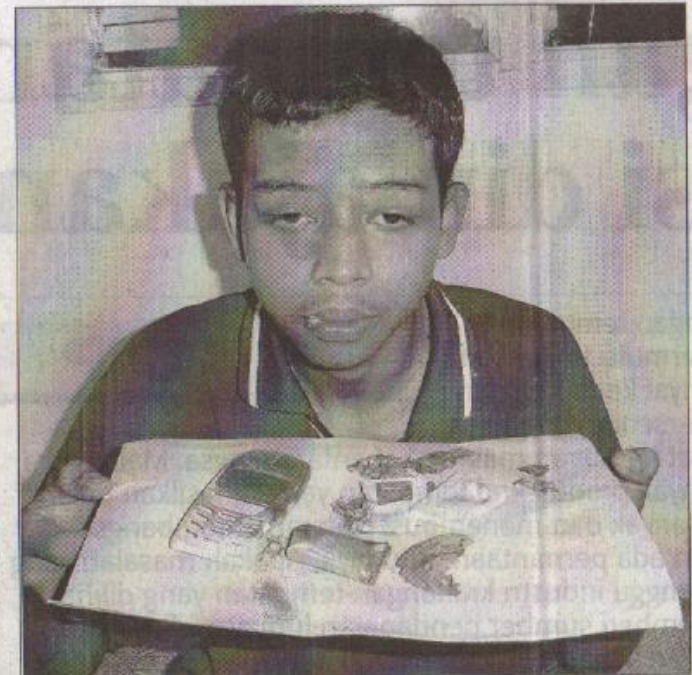
Zairan yang bekerja sebagai pembantu kantin kilang berkata, dia menerima rawatan di wad rawatan

pesakit dalam HAS selama tiga hari.

"Semua benda yang saya nampak sehingga kini, tidak jelas, dengan pandangan mata kiri agak kelabu. Selain itu, saya juga sering berasa pedih di bahagian muka dan sakit kepala menyebabkan saya terpaksa berhenti kerja sebagai pembantu kantin sekolah di kampung saya," katanya.

Zairan berkata, telefon berjenama itu dibeli menerusi rakannya dengan harga RM200, tahun lalu.

"Ketika saya terima telefon itu, ia berada dalam keadaan baik dan tidak pernah rosak. Saya tidak tahu kenapa ia boleh meletup kerana sebelum ini telefon itu biasa dicas lama, tiada masalah," katanya.



**ZAIRAN menunjukkan telefon bimbitnya yang meletup sehingga berkecai menyebabkan mata kirinya hampir buta. - Gambar oleh Nasrullah Rahim**

Zairan berkata, dia sudah melaporkan kejadian itu di Balai Polis Ayer Itam, sebaik saja dibenarkan keluar dari HAS pada jam 6.20 petang, 30 September lalu.

Sehubungan itu, dia bercadang mengambil tindakan undang-undang walaupun mengakui menghadapi kesukaran kerana tiada resit bukti pembelian telefon.

**PEMBATASAN BIDANG KUASA**  
**CONTOH KECEDERAAN DIRI**  
**TIDAK BOLEH DITUNTUT MELALUI TTPM**







# TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA KOTA BHARU





# LAWATAN PELAJAR KE SIDANG PENDENGARAN TPPM





# Cawangan TTPM di Malaysia







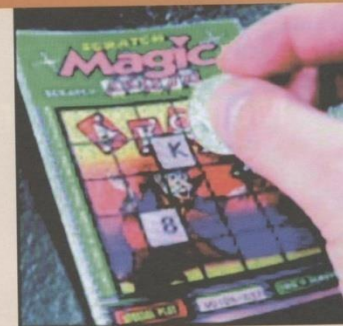
## Gores dan Menang Diharamkan

- PERANAN INDUSTRI MENANGANI PERUBAHAN CUACA ■
- KEMUDARATAN ROKOK DAN ASAPNYA ■
- UBAT KURANG KOLESTEROL CEGAH KANSER PROSFAT ■
- MENCEGAH KERACUNAN MAKANAN ■
- BENDASING DALAM MAKANAN ■
- ENAM LEBUH RAYA NAIK TOL 2008 ■
- VITAMIN: FUNGSI DAN SUMBER ■
- MENYIMPAN WANG SETIAP BULAN ■
- MENHADAPI PERUBAHAN CUACA ■



**Pengguna Bijak Menjana Ekonomi Negara**

## Kegiatan Gores dan Menang Diharamkan



Mulai 4 Disember 2007, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna telah mengharamkan peredaran 'gores' dan 'menang', terutama yang dijalankan oleh syarikat jualan langsung.

Langkah ini dilakukan berikutan daripada penularan kegiatan ini terutamanya di kawasan luar Bandar sehingga ramai yang telah terpedaya sehingga membayar wang berjumlah beribu-ribu ringgit. Selain itu, barangan yang ditawarkan pula tidak berkualiti.

Pelbagai kaedah dilakukan oleh kegiatan gores dan menang ini untuk mempedaya para pengguna, di antaranya menawarkan pelbagai hadiah yang menarik wang tunai, kereta, motosikal, barangan keperluan rumah, peralatan elektrik dan tawaran pakej melancong. Dalam usaha menarik perhatian pengguna pula, pelbagai strategi digunakan seperti menawarkan baucer dan kad gores dan cabutan bertuah.

Selain daripada gores dan menang, taktik lain seumpama itu yang diharamkan ialah koyak dan menang, cabutan dan panggilan telefon bertuah, penawaran baucer serta hadiah percuma.

Bagi memastikan pengharaman kegiatan ini dilaksanakan, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna telah menubuhkan sebuah pasukan petugas khas. Pasukan ini akan berfungsi membantaras penipuan aktiviti gores dan menang, skim cepat kaya serta jualan langsung yang lain di samping kempen kesedaran pengguna.

Dalam pada itu, syarikat jualan langsung yang didapati menjalankan kegiatan gores dan menang dan menang akan ditarik lesen jualan langsung (A.L). Manakala pemilik syarikat tersebut dan yang berdaftar dengan Suruhanjaya Syarikat Malaysia, akan disenaraihitamkan daripada memohon sebarang lesen perniagaan baru. Mereka juga tidak akan dibenarkan memegang sebarang jawatan atau menjalankan urusan niaga dengan mana-mana syarikat, walaupun dimiliki ahli keluarga masing-masing sekiranya masih berdegil menganjurkan kegiatan gores dan menang.

### Statistik berkaitan kegiatan gores dan menang

2005 - Okt 2007	20 lesen jualan langsung dibatalkan kerana menjalankan kegiatan gores dan menang.
2005	41 kes diambil tindakan dengan nilai rampasan RM790,450.
2006	51 kes dengan nilai rampasan RM1.2 juta
Jan - Sept 2007	53 kes melibatkan nilai rampasan RM2.3 juta.
Jan - Okt 2007	1,393 kes gores dan menang difailkan di Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia.
2006	1,499 aduan diterima NCCC tentang gores dan menang.

Orang ramai yang mendapati mereka dihubungi atau dihampiri oleh jurujual atau syarikat yang menawarkan kegiatan gores dan menang diminta untuk laporan kepada kementerian melalui emel: e-aduan.kpdnhep.gov.my atau menghubungi talian bebas tol 1-800-886-800 atau SMS ke 32255 atau di semua pejabat cawangan kementerian di seluruh negara.

Selain itu mereka juga boleh membuat aduan kepada Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) di talian 03-78779000, emel: nccc@nccc.org.my atau melalui laman web: www.nccc.org.my









twitter.com/hmetromy



www.facebook.com/metroonline



www.hmetro.com.my

Harian

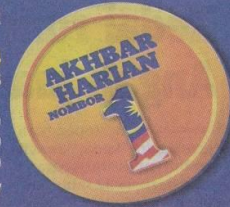
# Metro



EDISI TIMUR

Jumaat, 24 Januari 2014  
22 Rabiulawal 1435

PP 7273/03/2013 (032008)  
Harga: RM 1.50  
Sabah/Sarawak: RM 2.30  
www.hmetro.com.my



**SATU BAHASA, SATU BANGSA, SATU NEGARA**



RAP

Wajah 'baru'  
**Yana**



**SYOK / SABTU!**

**Mekanik perabot mewah**

■ 30 serbu belasah pekerja syarikat gores & menang

## GORES TAK MENANG



> Berang ahli keluarga kerugian hingga puluhan ribu ringgit, segerombolan 30 lelaki menyerbu dan mengamuk di sebuah pejabat gores dan menang menyebabkan seorang pekerja sindiket penipuan itu pengsan manakala tiga lagi cedera di muka serta badan, lapor Mohd Helmi Irwadi Mohd Nor

>>4&5

**Tawar**





# JANJI KERETA DAPAT TILAM

■ Warga emas rugi RM12,800 dengan tawaran kenderaan mewah

MANGSA gores dan menang di temu ramah wartawan.

Oleh Yusmawati Mhd Yusof  
yusmawati\_yusof@mediaprima.com.my

Melaka

terpedaya dengan ba-

Katanya, dalam kejadian jam 11 pagi 25 Disember lalu itu, dia yang baru saja keluar daripada kereta di tempat letak kenderaan di sebuah pasar raya di Jalan Panglima

RM12,800," katanya ketika ditemui di Pejabat Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (PPDNKK) di Wisma Persekutuan, Pusat Dagangan An-

tang semula ke pejabat itu untuk membayar baki RM11,500 bagi mengetahui hadiah di-

KAD gores dan menang yang digunakan untuk mengumpam orang ramai.



dan barulah saya sedar ditipu sindiket berkenaan sebelum membuat laporan di Balai Polis Bandar Hilir, 14 Januari lalu," katanya.

Sementara itu, seorang lagi mangsa dikenali sebagai Ali, 54, berkata, terpedaya dengan helah sindiket berkenaan yang menggunakan modus operandi sama, dia kerugian RM4,700 selepas membuat bayaran bagi mengetahui mengenai hadiah lumayan yang bakal dimenangnya 15 Januari lalu.

Menurutnya, lebih malang, terpedaya kononnya dia individu keempat di negeri ini yang akan memo-



## Pengumuman

### SELAMAT DATANG KE PORTAL TTPM

SISTEM E-TRIBUNAL V2 MERUPAKAN SALURAN BAGI PENGGUNA UNTUK MEMBUAT PEMFAILAN TUNTUTAN SECARA ATAS TA...

[Baca selanjutnya..](#)

### Selamat Datang ke

## Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM)

Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM), adalah satu badan bebas yang ditubuhkan di bawah Seksyen 85, Bahagian XII Akta Pelindungan Pengguna 1999. Tribunal beroperasi di bawah Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna. Objektif utama penubuhan Tribunal adalah untuk menyediakan saluran alternatif kepada pengguna untuk memfailkan tuntutan gantirugi secara mudah, murah dan cepat.

### Siapakah Pengguna?

Secara umumnya pengguna bermaksud seseorang individu yang membeli barang dan perkhidmatan untuk kegunaan atau penggunaan diri, rumahtangga atau isi rumah.

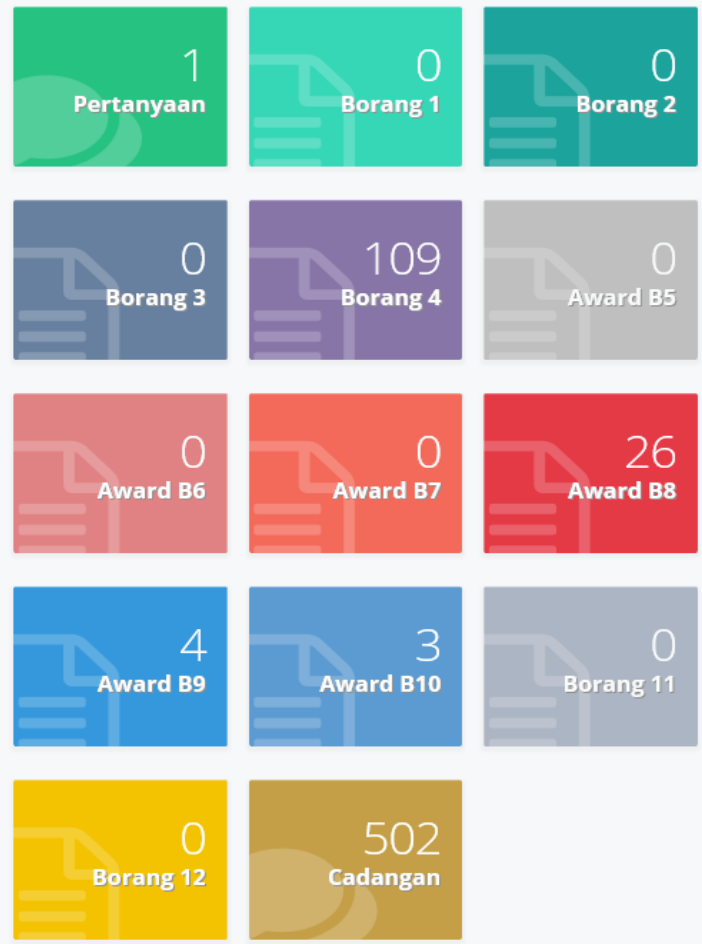




- MENU UTAMA
  - Halaman Utama
  - Portal TPPM
- MENU PENGGUNA
  - Status Semua Tuntutan
  - Senarai
  - Proses Dalam Talian
  - Pendengaran
  - Status Pendengaran
  - Jadual Presiden
  - Lain-lain
  - Pembayaran
  - Cuti
  - Laporan
  - Carian
  - Manual
- MENU PENTADBIR
  - Pengurusan Pengguna

Selamat Datang Anda kini log masuk sebagai Kakitangan TPPM (TPPM Kota Bharu)

+ BUKA PERTANYAAN + FAIL TUNTUTAN



### PENGUMUMAN

Tiada pengumuman

### TINDAKAN HARI INI

Pertanyaan Belum Dijawab Melebihi 30 Hari	0	LIHAT
Tuntutan Menunggu Pembayaran Borang 1	0	LIHAT
Tuntutan Menunggu Pembayaran Borang 2	0	LIHAT
Tuntutan Baru (Borang 1)	0	LIHAT
Borang 1 Sudah Difailkan Tetapi Belum Lengkap	0	LIHAT
Borang 2 Perlu Diproses (Online)	0	LIHAT
Tuntutan Tanpa Tarikh Pendengaran (Baru)	5	LIHAT
Tuntutan Belum Dicitak Borang 4	0	LIHAT
Notis Henti Perlu Diproses	0	LIHAT

**Awas tipu daya scammer**  
**Semak akaun bank penerima di <http://ccid.rmp.gov.my/semakmule>.**

http://ccid.rmp.gov.my/semakmule/

e-Tribunal2 e-Tribunal Portal CCID Portal

**Jabatan Siasatan Jenayah Komersil**  
**Polis Diraja Malaysia**  
Commercial Crime Investigation Department  
Royal Malaysia Police

About Vision & Mission Commercial Crime Divisions Laws Others Contact us

**Jabatan Siasatan Jenayah Komersil**  
**Polis Diraja Malaysia**  
Commercial Crime Investigation Department  
Royal Malaysia Police

**Makluman**  
Server Mengalami Kesusakan Trafik (Overload)  
Disebabkan Terlalu Ramai Membuat Capaian Sekarang  
Mohon Layari Semula Pada Masa Lain

**Maaf Atas Kesulitan**  
**Terima Kasih**

Jumlah Pelawat: 5,331,598 | Pelawat Hari Ini: 2,774  
Paparannya dalam sistem ini paling sempurna dengan menggunakan resolusi skrin 1280 x 800

Bank Negara Malaysia Suruhanjaya Komunikasi Dan Multimedia Malaysia [ SKMM ] Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Dan Hal Ehwal Pengguna

Kementerian Dalam Negeri Malaysia [ KDN ] Portal Rasmi Polis Diraja Malaysia

[ Dasar Privasi ] [ Dasar Keselamatan ] [ Notis Hakcipta ] [ Penafian ]

11:00 AM 8/21/2019



**TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA  
KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI  
DAN HAL EHWAL PENGGUNA (KPDNHEP)  
ARAS BAWAH DAN SATU  
MENARA PERBADANAN  
*(Hadapan Hotel GRV)*  
JALAN TENGKU PETRA SEMERAK  
15000 KOTA BHARU  
KELANTAN DARUL NAIM**

**TEL: 09-741 6000 / 741 6068**

**FAKS: 09-741 6101**



# SEKIAN, TERIMA KASIH

