

JUR LEX READ

#*BLOCK
OUT*2024

*WAVE
EXPRESSION
OF
FREEDOM*

**HAFIQ
HASAN
BASRI**

ULASAN DRAMA:

***W: TWO
WORLDS***

Writes:

***A JOURNEY OF
EXPLORATION
AND GROWTH***



JUU LEX READ

e-ISSN: 2811-3462



Perlindungan Pengguna Dalam Era Digital: Isu Terma Kontrak Tidak Adil

Oleh: Farihana Abdul Razak & Amylia Fuziana Azmi
(farihana@uitm.edu.my) & (amyli2597@uitm.edu.my)



Pengenalan



Era digital membawa perubahan besar kepada cara pengguna berinteraksi dengan dunia. Era digital merujuk kepada zaman di mana teknologi digital menjadi komponen utama dalam kehidupan harian. Teknologi seperti internet, telefon pintar, media sosial, dan perkhidmatan dalam talian telah merubah cara individu berinteraksi, belajar, bekerja dan membuat pembelian atau berbelanja.

Perubahan dari sistem perniagaan tradisional kepada secara dalam talian mempengaruhi pengguna dalam beberapa perkara seperti akses yang lebih mudah kepada produk dan perkhidmatan hanya melalui satu klik, pengguna berpeluang membandingkan harga,

kualiti, ciri produk dan perkhidmatan yang bersesuaian sebelum membuat keputusan. Kini, pembelian secara dalam talian telah menjadi gaya hidup masyarakat.

Penggunaan teknologi maklumat dan kemudahan komunikasi secara dalam talian semakin menjadi pilihan bagi pengguna. Perkembangan amalan perdagangan elektronik, peranan kecerdasan buatan dan trend pengguna global merupakan perkara berkait dan amat penting diperhalusi terutama dalam melindungi pengguna. Tidak dapat dinafikan bahawa pembelian barangan atau mendapatkan perkhidmatan secara dalam talian dalam era digital kini menjadi trend kerana kaedah yang digunakan adalah mudah, cepat dan mesra. Namun begitu, pengguna dalam era ini harus cakna dalam isu berkaitan terma kontrak tidak adil yang ditawarkan oleh penjual secara dalam talian.

Add to
Cart



DEFINISI PENGGUNA DENGAN LITERASI UNDANG-UNDANG

Pengguna dengan literasi undang-undang merujuk kepada individu yang mempunyai pengetahuan dan ilmu berhubung undang-undang terutama berkaitan dengan hak dan tanggungjawab mereka sebagai pengguna.

Pengguna dengan literasi undang-undang ini mempunyai keunikan dan keistimewaan seperti berikut:

memahami dan mengetahui hak mereka sebagai seorang pengguna

mengenalpasti terma dan syarat yang adil atau tidak adil kepada mereka

mengetahui cara membuat aduan atau mengambil tindakan undang-undang sekiranya mereka mendapati bahawa hak mereka sebagai pengguna telah dilanggar

memahami implikasi terma dan syarat yang terkandung dalam perjanjian

KEUPAYAAN KONTRAK

Pihak-pihak yang ingin berkontrak harus memastikan bahawa mempunyai kelayakan memasuki kontrak kerana keupayaan merupakan salah satu elemen dalam pembentukan kontrak. Berdasarkan **seksyen 11 Akta Kontrak 1950**, setiap individu adalah layak membuat kontrak sekiranya ia dewasa, berakal sempurna atau waras, dan tidak hilang kelayakan apabila membuat

kontrak menurut mana-mana undang-undang yang mana ia tertakluk. Oleh itu, keupayaan kontrak membawa maksud bahawa kebolehan dan kemampuan seseorang untuk membuat kontrak yang sah di sisi undang-undang. Sekiranya satu pihak dalam kontrak tidak mempunyai keupayaan, kontrak tersebut boleh diisytiharkan sebagai tidak sah.

PERUNTUKAN UNDANG-UNDANG MENGENAI TERMA KONTRAK TIDAK ADIL

Dari aspek perundangan, Malaysia telah memperkenalkan Akta Perlindungan Pengguna 1999 [Akta 599] di mana Akta ini berkuatkuasa pada 15 November 1999 khusus bagi perlindungan pengguna. Seksyen 2(1) memperuntukkan bahawa

“tertakluk kepada subseksyen (2), Akta ini hendaklah terpakai berkenaan dengan semua barang dan perkhidmatan yang ditawarkan atau dibekalkan kepada seorang pengguna atau lebih secara perdagangan termasuk apa-apa urusan niaga perdagangan yang dijalankan melalui cara elektronik.



Bahagian IIIA [Akta 599] telah diperkenalkan pada tahun 2010 bagi melindungi pengguna daripada terma-terma tidak adil yang wujud dalam sesuatu kontrak bentuk seragam.

Berdasarkan seksyen 24A(a) [Akta 599],

“kontrak mempunyai pengertian yang sama sebagaimana yang diberikan kepadanya di bawah Seksyen 2 Akta Kontrak 1950 [Akta 136].”

Seksyen 24A(b) [Akta 599] memperuntukkan “kontrak bentuk seragam ertinya kontrak pengguna yang telah dirangka untuk kegunaan umum dalam sesuatu industri, sama ada atau tidak kontrak itu berbeza daripada kontrak lain yang pada kebiasaannya digunakan dalam industri itu.”

Seksyen 24A(c) [Akta 599] mentakrifkan “terma tidak adil ertinya terma dalam kontrak pengguna, dengan mengambil kira semua hal keadaan, menyebabkan ketidakseimbangan yang signifikan dalam hak dan tanggungjawab pihak-pihak di bawah kontrak itu sehingga merugikan pengguna.”



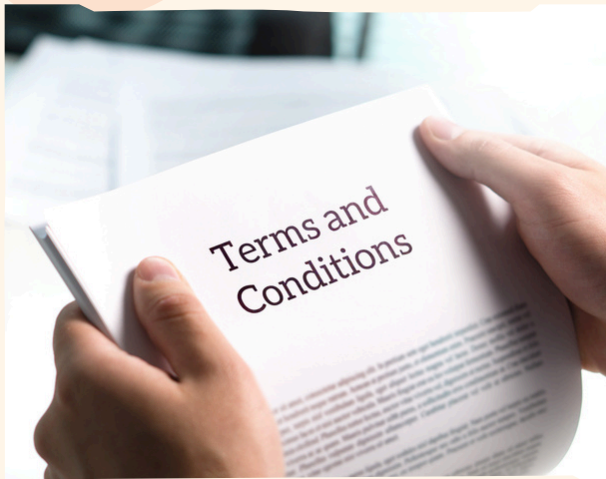
Menurut Seksyen 24B [Akta 599], “tanpa menjejaskan peruntukan di bawah Akta Kontrak 1950, Akta Relief Spesifik 1950 [Akta 137], Akta Jualan Barang 1957 [Akta 382] dan peruntukan di bawah mana-mana undang-undang lain yang sedang berkuat kuasa, peruntukan Bahagian ini hendaklah terpakai bagi semua kontrak.”

IMPLIKASI TERMA KONTRAK TIDAK ADIL

Kontrak merupakan satu perjanjian yang mengikat pihak-pihak berkontrak di sisi undang-undang. Pembentukan kontrak adalah berdasarkan kebebasan pihak-pihak yang ingin berkontrak. Terma yang tidak adil banyak ditemui dalam kontrak bentuk seragam dimana kontrak tersebut disediakan oleh satu pihak yang dikenali sebagai ‘**pihak dominan**’ tanpa membenarkan sebarang rundingan terma dan syarat tersebut oleh pihak yang satu lagi, dikenali sebagai ‘**pihak yang lemah**’. Kontrak bentuk seragam ini sering kali disebut sebagai “**kontrak satu pihak**” berdasarkan tiadanya proses perundingan dalam pembentukan kontrak.

Fasal pengecualian yang terkandung dalam kontrak telah dikenalpasti sebagai salah satu terma kontrak tidak adil. Fasal pengecualian merupakan fasal yang mengecualikan tanggungjawab atau obligasi dalam kontrak terutama bagi mengelakkan liabiliti pembuat kontrak. Menurut Amin & Mohd Nor (2013), terma kontrak tidak adil dalam bentuk fasal pengecualian boleh ditemui dalam resit, invois dan dokumen jualan lain. Penggunaan fasal pengecualian telah mengakibatkan wujudnya ketaksamaan ‘kuasa’ antara pihak-pihak berkontrak.

Terma kontrak tidak adil berlaku apabila terma dan syarat dalam kontrak adalah 'berat sebelah' yang mana hanya menguntungkan satu pihak sahaja. Justeru, terma kontrak yang tidak adil mewujudkan ketidakseimbangan dan ketidakadilan yang ketara dalam hak, kewajipan dan liabiliti terutama kepada pihak-pihak yang berkontrak seperti pembeli dan penjual. Selain itu, prinsip suci hati tidak dapat dilihat daripada penggunaan fasal pengecualian atau terma tidak adil kerana menimbulkan berat sebelah dan implikasi perundangan kepada satu pihak sahaja.



Berdasarkan Trakic (2015), terma kontrak tidak adil memberi implikasi yang tidak baik kepada pengguna kerana kontrak tersebut menjadi sukar untuk difahami dan tidak jelas. Penjual boleh memindahkan risiko kepada pengguna tanpa disedari oleh pengguna tersebut. Hal ini adalah kerana liabiliti dan tanggungjawab di dalam kontrak diletakkan kepada pengguna secara maksimum. Justeru, tiada persetujuan nyata dalam kontrak sebegini oleh pengguna kerana mereka tiada pilihan selain memutuskan untuk membuat pilihan memasuki atau meninggalkan kontrak tersebut. Perkara ini menunjukkan pengguna seolah-olah akur dengan apa sahaja terma dan syarat yang telah tersedia di dalam kontrak yang dimeterai.

Che Hashim (2019) menyatakan bahawa peruntukan dalam Bahagian IIIA Akta Perlindungan Pengguna 1999 sebagai terhad, tidak jelas dan boleh menyebabkan isu dalam tafsiran undang-undang. Walaupun begitu, peruntukan Bahagian IIIA [Akta 599] mengkategorikan terma tidak adil kepada ketidakadilan tatacara dan inti pati (substantive) yang memberi kuasa kepada mahkamah atau tribunal mengistiharkan sesuatu terma tidak adil dalam kontrak sebagai batal atau tidak boleh dikuatkuasakan oleh undang-undang.

Sekiranya didapati bahawa kontrak yang dimasuki terdapat terma kontrak tidak adil, antara implikasinya adalah seperti berikut:



keseluruhan kontrak adalah tidak sah dan tidak boleh dikuatkuasakan.

Pihak-pihak yang berkontrak yang mengalami kerugian disebabkan oleh terma yang tidak adil, dapat membawa kes ke mahkamah atau tribunal bagi mendapatkan ganti rugi.



KESIMPULAN & SOLUSI

Permasalahan yang melibatkan terma kontrak tidak adil ini bukanlah satu isu yang asing lagi dalam undang-undang kontrak. Namun, penguatkuasaan undang-undang dan pengekangan penggunaan terma tidak adil dalam kontrak di Malaysia masih berada di tahap yang membimbangkan. Perkembangan ekonomi, tuntutan semasa dan melindungi pengguna adalah perkara yang saling berkait dan amat penting dalam kontrak agar isu berkaitan terma tidak adil dapat diselesaikan dengan baik sepertimana teori dan prinsip-prinsip asas kontrak yang bertujuan membentuk kontrak adil kepada semua pihak.



Terma tidak adil yang dikategorikan kepada ketidakadilan tatacara dan inti pati (substantive) mempunyai cabaran tersendiri kerana hakim bertanggungjawab dalam menentukan terma di dalam sesuatu kontrak sama ada adil atau tidak adil. Oleh itu, undang-undang bagi mengawal terma kontrak tidak adil perlu dikuatkuasakan dengan memperincikan bagaimanakah jenis terma kontrak yang diklasifikasikan sebagai tidak adil. Tujuannya adalah bagi menyeimbangkan kontrak melalui keadilan dan ketelusan.

Undang-undang yang diperkenalkan amatlah penting agar dapat memberi perlindungan kepada pengguna dalam era digital yang serba moden kini. Bukan masanya lagi undang-undang di negara kita berada kebelakang sebaliknya sejajar dengan arus kemodenan. Malaysia boleh menambahbaik akta sedia ada dengan melihat dan memperhalusi undang-undang berkaitan terma kontrak tidak adil di United Kingdom dan Australia untuk memperbaiki kelompangan dan kelemahan undang-undang sedia ada.

RUJUKAN

Akta Kontrak 1950

Akta Perlindungan Pengguna 1999

Amin, N., & Mohd Nor, R. (2013). Online shopping in Malaysia: Legal Protection for E-consumers. *European Journal of Business and Management*, 5(24), 79–87. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/280918875>

Che Hashim, R. (2019). Mistake in an Electronic Advertisement: Legal Implication. *UUM Journal of Legal Studies*, 10(1), 113–133.

Trakic, A. (2015). Statutory Protection of Malaysian Consumers against Unfair Contract Terms: Has Enough been Done? *Common Law World Review*, 44(3), 203–221. <https://doi.org/10.1177/1473779515600142>

