

TEBUSRUGI PENGGUNA BAGI BARANG CACAT



**INSTITUT PENGURUSAN PENYELIDIKAN
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA
40450 SHAH ALAM, SELANGOR
MALAYSIA**

DISEDIAKAN OLEH :

**ZETI ZURYANI MOHD ZAKUAN
SAKINA SHAIK AHMAD YUSOFF**

JULAI 2012

Tarikh: 11 Julai 2012

No. Projek: 600 RMI/SSP/FRGS/ 5/3/ Fsp (35/2010)

Penolong Naib Canselor (Penyelidikan)

Institut Pengurusan penyelidikan

Universiti Teknologi MARA

40450 Shah Alam

Ybhg. Prof.

**LAPORAN AKHIR PENYELIDIKAN “TEBUSRUGI PENGGUNA BAGI BARANG
CACAT”**

Merujuk kepada perkara di atas, bersama-sama ini disertakan 2(dua) naskah laporan Akhir Penyelidikan bertajuk “ Tebusrugi Pengguna Bagi Barang Cacat”.

Sekian, terima kasih.

Yang benar,



ZETI ZURYANI MOHD ZAKUAN

Ketua

Projek Penyelidikan

KANDUNGAN

	Halaman
Surat Tawaran	iv
Penghargaan	v
Senarai Jadual	2
Senarai Rajah	3
1.0 Ringkasan Eksekutif Asal	4
2.0 Ringkasan Eksekutif	5
3.0 Pengenalan	6
4.0 Kajian Persuratan	7
5.0 Kaedah-kaedah Penyelidikan	17
6.0 Keputusan dan Perbincangan	19
7.0 Kesimpulan dan Cadangan	28
8.0 Rujukan / Bibliografi	33
9.0 Hasil Penyelidikan	36
Lampiran	39

1.0 Ringkasan Eksekutif Asal

Liberalisasi perdagangan yang mengakibatkan keterbukaan pasaran menyumbang kepada kepelbagaian pilihan barang oleh pengguna di pasaran. Liberalisasi perdagangan ini mengakibatkan ketidakseimbangan kuasa berunding, maklumat mengenai sesuatu barang dan sumber material antara pengguna dan peniaga. Keadaan ini seterusnya mengakibatkan pengguna lemas dalam kebanjiran barang yang pelbagai tanpa maklumat berkaitan yang mencukupi. Akibatnya pengguna terjerumus dalam masalah penggunaan barang cacat. Masalah penggunaan barang cacat di Malaysia mengundang pengguna untuk menuntut keadilan dari pihak yang bertanggungjawab. Tuntutan ini bertujuan untuk menggambarkan ketidakpuasan hati pengguna ekoran amalan tidak adil peniaga terhadap mereka. Selain dari undang-undang untuk melindungi pengguna ini, mekanisme tebus rugi yang berkesan, disegani dan dihormati juga perlu wujud bagi kepentingan pengguna. Dalam kajian ini, penyelidik akan mengenalpasti dan menganalisis mekanisme tebus rugi sedia ada di Malaysia dalam konteks barang cacat. Mekanisme tebus rugi yang akan dikaji ialah litigasi dan tebusrugi alternatif. Kebaikan dan kelemahan mekanisme ini akan dikaji dan penambahbaikan sistem tersebut akan dicadangkan. Kajian ini akan menggunakan beberapa metod kajian. Metod sejarah akan digunakan dan ia berguna untuk penyelidik menganalisis proses litigasi dan perkembangan tebusrugi alternatif di Malaysia. Metod jurispruden juga akan diguna pakai dalam kajian ini. Bagi maksud kajian ini, metod jurispruden digunakan untuk mengkaji sifat mekanisme tebus rugi pengguna di Malaysia. Metod perbandingan juga akan diguna pakai bagi membandingkan mekanisme sedia ada di Malaysia dengan mekanisme di beberapa negara terpilih. Akhir sekali, penyelidik juga mengguna pakai metod analitis dan kritis. Penggunaan metod ini berupaya untuk mengenal pasti secara mendalam penggunaan litigasi dan mekanisme tebusrugi alternatif sebagai forum pertikaian pengguna di Malaysia. Kajian ini adalah penting untuk mengkaji kesesuaian mekanisme tebus rugi pengguna sedia ada. Di samping itu ia juga penting untuk mengkaji sama ada mekanisme tebus rugi yang ada hari ini mampu menangani masalah barang cacat di Malaysia.

2.0 Ringkasan Eksekutif

Pertikaian antara pengguna dan peniaga menuntut kepada penyelesaian. Oleh itu satu mekanisme tebus rugi pengguna adalah perlu bagi pengguna membuat tuntutan apabila berlakunya pertikaian. Umumnya pertikaian antara dua pihak akan disalurkan ke institusi kehakiman. Namun begitu, institusi kehakiman yang mengamalkan sistem litigasi dilihat tidak sesuai sebagai medan tebus rugi pengguna di sebabkan oleh faktor kos, masa dan prosidur yang rumit. Oleh itu, satu mekanisme tebusrugi pengguna yang khusus adalah perlu bagi pengguna membuat tuntutan jika berlakunya pertikaian. Menyedari hakikat ini, beberapa pendekatan telah diperkenalkan untuk mengatasi masalah pengguna ini, salah satunya adalah dengan cara penubuhan mekanisme tebusrugi alternatif. Umumnya tuntutan pengguna adalah terdiri daripada tuntutan kecil, maka kewujudan Mahkamah Tuntutan Kecil amat dialu-alukan oleh pengguna pada masa itu. Namun begitu, kini mekanisme tebusrugi pengguna tidak hanya tertumpu kepada mahkamah semata-mata. Sekarang pengguna telah dihidangkan dengan mekanisme tebusrugi alternatif yang telah diperkenalkan di Malaysia. Kewujudan mekanisme ini memberi peluang kepada pengguna untuk mendapatkan keadilan secara yang lebih murah, mudah dan cepat. Kajian ini akan melihat perkembangan mekanisme tebusrugi pengguna daripada penggunaan mahkamah kepada penggunaan mekanisme tebusrugi alternatif iaitu Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia sebagai mekanisme tebusrugi pengguna di Malaysia.