

# SEMINAR PENGURUSAN ADUAN DAN PENGENDALIAN KES TUNTUTAN PENGGUNA OLEH TTPM

---

TRIBUNAL TUNTUTAN  
PENGGUNA MALAYSIA (TTPM)

# SIAPA KAMI



Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM) adalah suatu badan separa kehakiman yang bebas ditubuhkan di bawah seksyen 85 Akta Perlindungan Pengguna 1999 (Akta 599)



Tribunal beroperasi di bawah naungan Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Dan Hal Ehwal Pengguna (KPDNHEP)

# OBJEKTIF PENUBUHAN



Menyediakan saluran alternatif kepada pengguna bagi membuat tuntutan terhadap pekilang, pengedar, penjual barangan atau perkhidmatan secara **mudah, murah dan cepat tanpa perlu merujuk ke Mahkamah Sivil**



# MUDAH

---

- ❑ Hanya perlu isi satu borang sahaja iaitu Borang 1 atau borang pernyataan tuntutan oleh pengguna di kaunter pendaftaran TTPM;
- ❑ Atau muat turun borang dari laman web KPDNHEP untuk buat pemfailan dan bayaran secara dalam talian;

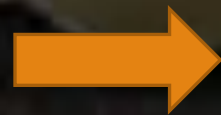
**MURAH**

**Bayaran  
pemfailan  
cuma  
RM5  
sahaja**





**CEPAT**



Tarikh perbincaraan ditetapkan  
sebaik semua dokumen dikemukakan  
dengan teratur

## SIAPAKAH PENGGUNA?

---

### AKTA PERLINDUNGAN PENGGUNA 1999 [AKTA 599]

- Memperoleh atau menggunakan barang dan perkhidmatan yang lazimnya diperolehi untuk diri sendiri, rumah tangga atau isi rumah –s.3 APP
- Seksyen 97 Akta Perlindungan Pengguna: menyatakan **“Seseorang Pengguna boleh mengemukakan sesuatu tuntutan kepada Tribunal”**
- Peniaga atau pembekal perkhidmatan tidak diberikan hak untuk memulakan tuntutan terhadap pengguna di Tribunal (kecuali tuntutan balas)

## HAK PENGGUNA – 8 BASIC FUNDAMENTALS

**KEPERLUAN ASAS** - Pengguna berhak mendapatkan barang dan perkhidmatan asas bagi menjamin kehidupan yang memuaskan. Keperluan asas ini termasuk makanan yang mencukupi dan selamat, pakaian, perumahan, kemudahan kesihatan dan pendidikan

---

**KESELAMATAN** - Pengguna dilindungi daripada pemerosesan dan pemasaran barang serta perkhidmatan yang boleh membahayakan.

**MAKLUMAT** – Pengguna mesti diberi maklumat yang mencukupi dan tepat untuk memudahkannya membuat keputusan yang bijak. Pengguna hendaklah dilindungi daripada dakwah pengiklanan, pelabelan dan amalan palsu, penipuan atau penyelewengan.

**PILIHAN** – Pengguna diberikan maklumat dan penerangan mengenai pelbagai keluaran dan perkhidmatan bagi membuat pilihan dalam membuat keputusan dan diberikan jaminan mengenai mutu dan perkhidmatan memuaskan pada harga yang berpatutan.

**BERSUARA** – pengguna diberikan saluran atau perwakilan dalam penetapan dasar kepenggunaan negara bagi memastikan kepentingan Pengguna terpelihara.

**GANTI RUGI** – Pengguna berhak mendapat penyelesaian serta pampasan terhadap pembelian keluaran yang cacat, berbahaya atau amalan yang 'mengelirukan,' perkhidmatan yang menyeleweng atau tidak menepati perjanjian.

**PENDIDIKAN PENGGUNA** – Pengguna diberikan pendidikan pengguna secara berterusan bagi menjadi pengguna yang bijak.

**ALAM SEKITAR YANG SIHAT DAN SELAMAT** - Pengguna berhak hidup dan bekerja disamping memelihara alam sekitar yang bersih dan sihat, bebas daripada keadaan berbahaya.



# PERLINDUNGAN PENGGUNA – AKTA 599

## Akta Perlindungan Pengguna 1999 [Akta 599]

### Perlakuan Mengelirukan Dan Memperdayakan, Representasi Palsu Dan Amalan Tidak Saksama (Bahg. II)

---

(mengenai perlakuan mengelirukan, representasi palsu, menegelirukan, gambaran mengelirukan mengenai harga, pengiklanan umpanan, pemberian hadiah, tawaran percuma, tawaran barang terhad, menuntut bayaran tanpa nit membekal barang, kontrak hadapan dan liabiliti atas iklan)

### Keselamatan Barang Dan Perkhidmatan (Bahg. III)

(standarad keselamatan, pematuhan standard, kehendak keselamatan umum barang, kehendak keselamatan umum perkhidmatan, larangan terhadap barang dan perkhidmatan tidak selamat atau larangan terhadap pengimportan barang tidak selamat)

### Terma Tidak Adil - Ketidakadilan Segi Tatacara & Substantif (Bahg. IIIA)



# PERLINDUNGAN PENGGUNA (10 BAHG)

## ❑ Gerenti Bagi Pembekalan Barang (Bahg.V)

---

(tersirat mengenai hakmilik, kualiti boleh terima, kesesuaian bagi maksud tertentu, barang mematuhi perihal, sampel, harga, pembaikan dan barang ganti & gerenti nyata pengilang)

## ❑ Hak Tebus Rugi Terhadap Pembekal /Pengilang Barang (Bahg. VI)

(pilihan terhadap pembekal, barang tidak patuhi gerenti, hak menghendaki membetulkan kegagalan, cara menolak barang, mendapat bayaran balik atau gantian, liabiliti representasi oleh wakil dan liabiliti pemegang serah hak atau pembiaya)

## ❑ Hak Tebus Rugi Terhadap Pengilang terhadap gerenti dalam pembekalan (Bahg. VII)

(hak tebus rugi terhadap pengilang dan pilihan terhadap pengilang jika barang tidak patuhi gerenti)

# PERLINDUNGAN PENGGUNA (AKTA 599)

## ❑ Gerenti bagi pembekalan perkhidmatan (Bahg. VIII)

(ketelitian dan kemahiran munasabah, kesesuaian bagi maksud tertentu, masa siap dan harga)

---

## ❑ Hak tebus rugi terhadap pembekal perkhidmatan (Bahg. IX)

(hak tebus rugi terhadap pembekal, kontrak kerja atau bahan, pilihan terhadap pembekal jika tidak mematuhi gerenti, kegagalan bersifat substantial, kaedah pembatalan kontrak, kesan pembatalan kontrak, kuasa memberi relif sampingan)

## ❑ Pewujudan Jawatankuasa Pengiklanan (Bahg. XIA)

Menyediakan “Garis Panduan Mengelakkan Iklan palsu atau Mengelirukan”

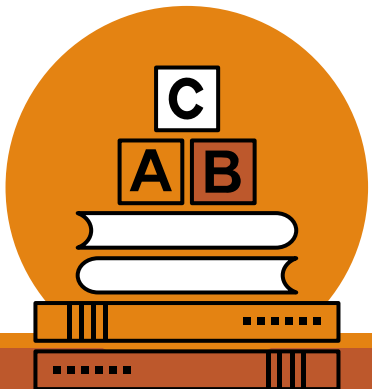
## ❑ Pewujudan Majlis Penasihat Pengguna negara

Menasihatkan Menteri mengenai isu pengguna dan pelaksanaan Akta 599, meningkatkan perlindungan pengguna dan kesedaran hal ehwal pengguna dan apa jua perkara yang diminta oleh Menteri bagi meningkatkan perlindungan pengguna dan pelaksanaan Akta 599 dengan sewajarnya.

# APA PENGGUNA PERLU BUAT?

## ➤ Pertimbangan Utama

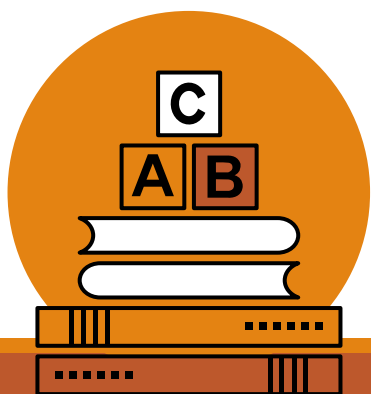
- ❖ Pilih laman web/platform jualan yang boleh dipercayai
- ❖ Semak maklumat perniagaan
- ❖ Dapatkan butiran peribadi penjual
- ❖ Semak kaedah pembayaran – COD, *cash*, kad kredit, *online banking*
- ❖ Baca dan semak terma dan syarat – tempoh tenang, perkhidmatan selepas jualan, waranti/gerenti/jaminan, tebus rugi
- ❖ Simpan bukti pembelian – resit, *purchase order*, *delivery order*, *invoice*
- ❖ Aduan – simpan bukti aduan (mesej SMS, WA, e-mel, surat, borang aduan)



# APA PENGGUNA PERLU BUAT?

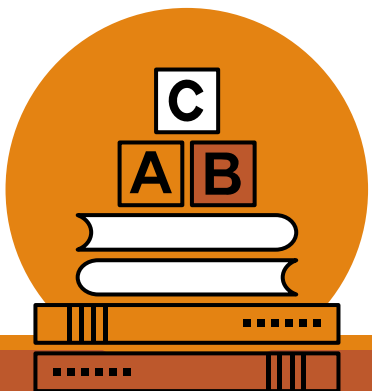
## ➤ Amalan Baik Pengguna Bijak

- ❖ Mengutamakan barang keperluan
- ❖ Buat perbandingan jenama/ harga/ model/ spesifikasi/ jadual aturcara / pakej
- ❖ Membaca label, maklumat nutrisi, cara penggunaan dan penjagaan
- ❖ Semak testimoni oleh pembeli terdahulu
- ❖ Semak perihal dagangan, logo, sijil keselamatan/ piawaian (MC/SIRIM), sijil halal



# APA PENGGUNA PERLU BUAT?

- Amalan Baik Pengguna Bijak
  - ❖ Berunding syarat dan terma – lisan, perjanjian bertulis, terma adil
  - ❖ Rujuk kepada sampel
  - ❖ Tidak membuat bayaran kepada orang tengah
  - ❖ Semak barangan alat ganti tulen (*spare parts – original/ reconditioned/ second hand*)
  - ❖ Tawaran hadiah/ *free gifts*
  - ❖ Daftar waranti dan simpan kad waranti
  - ❖ Mematuhi penggunaan dalam waranti – *service, maintenance*



# BIDANG KUASA TTPM

---

- tuntutan tebus rugi bagi pembelian barang dan perkhidmatan yang dibenarkan di bawah bidang kuasa Tribunal sepertimana diperuntukkan di bawah Akta 599;
- tuntutan yang jumlah amaunnya tidak melebihi RM50,000.00; dan
- tuntutan yang terakru dalam masa tiga tahun dari tuntutan itu
- tuntutan barangan atau perkhidmatan yang tiada mekanisma tebus rugi diperuntukkan bawah mana mana undang undang lain
- Remedi bawah Akta 599 adalah sebagai tambahan kepada mana mana undang undang bertulis lain jika ia mengenakan syarat yang lebih ketat atau tebus rugi yang lebih menguntungkan pengguna – lihat seksyen 5 Akta 599

## BATASAN BIDANG KUASA TTPM - SESKSYEN 2(2) AKTA 599

Pemakaian 2. (1) 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 urus niaga perdagangan yang dijalankan melalui cara elektronik.

---

(2) Akta ini tidaklah terpakai—

(a) bagi sekuriti sebagaimana yang ditakrifkan dalam \*Akta Perindustrian Sekuriti 1983 [Akta 280];

(b) bagi kontrak niaga hadapan sebagaimana yang ditakrifkan dalam \*Akta Perindustrian Niaga Hadapan 1993 [Akta 499];

(c) bagi kontrak yang dibuat sebelum tarikh Akta ini mula berkuat kuasa;

(d) berhubung dengan tanah atau kepentingan mengenai tanah kecuali sebagaimana yang diperuntukkan secara nyata dalam Akta ini;

(e) bagi perkhidmatan yang diadakan oleh ahli profesional yang dikawal selia oleh mana-mana undang-undang bertulis; dan

**(f) bagi perkhidmatan jagaan kesihatan yang diadakan atau yang akan diadakan oleh profesional jagaan kesihatan atau oleh kemudahan jagaan kesihatan.**

(g) (Dipotong oleh Akta A1298).

(4) Pemakaian Akta ini adalah bersifat tambahan dan tanpa menjejaskan apa-apa undang-undang lain yang mengawal selia hubungan kontrak.



# BATASAN BIDANG KUASA TTPM

---

## Seksyen 99 Akta 599

- (i) mendapatkan kembali tanah atau apa-apa estet atau kepentingan mengenai tanah – seksyen 99(1)(a);**
- (ii) pertikaian mengenai hakmilik kepada mana-mana tanah atau estet atau kepentingan mengenai tanah – seksyen 99(1)(b);**
- (iii) pertikaian mengenai hak mana-mana orang di bawah suatu wasiat atau kematian tak berwasiat – seksyen 99(1)(c)(i);**

# BATASAN BIDANG KUASA TTPM

---

## Seksyen 99 Akta 599

(iv) pertikaian berkaitan dengan hal-hal –

- ❖ francais seksyen - 99(1)(b);
- ❖ nama baik seksyen - 99(1)(c)(ii);
- ❖ hak dalam tindakan (chose in action) seksyen - 99(1)(c)(iii);
- ❖ rahsia perdagangan atau harta intelek lain seksyen - 99(1)(c)(iv);

(v) apabila mana-mana Tribunal telah ditubuhkan di bawah mana-mana undang-undang bertulis lain untuk mendengar dan memutuskan tuntutan berkaitan dengan perkara yang menjadi hal perkara tuntutan itu - seksyen - 99(1)(d).

# BATASAN BIDANG KUASA TTPM

---

**S.99(3) Tiada apa-apa dalam seksyen ini disifatkan membenarkan Tribunal untuk mendengar suatu tuntutan yang berbangkit daripada kecederaan diri atau kematian.**

**S.112(3) Tiada apa-apa jua dalam perenggan (1)(f) boleh disifatkan memberi kuasa kepada Tribunal untuk mengawardkan apa-apa ganti rugi bagi apa-apa kerugian atau kerosakan bukan wang.**

## Seksyen 3(1) Akta 599

“perkhidmatan jagaan kesihatan” termasuklah—

---

- (a)** perkhidmatan perubatan, pergigian, kejururawatan, perbidanan, kesihatan berkaitan, farmasi dan ambulans dan apa-apa perkhidmatan lain yang disediakan oleh profesional jagaan kesihatan;
- (b)** tempat tinggal bagi maksud apa-apa perkhidmatan jagaan kesihatan;
- (c)** apa-apa perkhidmatan untuk memeriksa, mendiagnosis atau merawat orang yang menghidap atau dipercayai menghidap apa-apa penyakit, kecederaan atau hilang upaya minda atau badan;
- (d)** apa-apa perkhidmatan bagi maksud kesihatan pencegahan atau penggalakan;
- (e)** apa-apa perkhidmatan yang disediakan oleh mana-mana profesional separa jagaan kesihatan; atau
- (f)** apa-apa perkhidmatan yang berhubungan dengan kesihatan termasuk oleh mana-mana profesional separa jagaan kesihatan;

# KONTRAK PERKHIDMATAN HADAPAN

---

s.17. (1) Bagi maksud seksyen ini, “kontrak perkhidmatan hadapan” ertinya suatu kontrak bagi perkhidmatan pengguna yang akan diadakan atas dasar berterusan dan sebagaimana yang ditetapkan oleh Menteri dari semasa ke semasa.

The Consumer Protection (Future Services Contract) (Amendment) Order 2014 effective from July 2014 specifically state the categories of services that fall under the definition of “future services”

- **Body Treatment and beauty:**

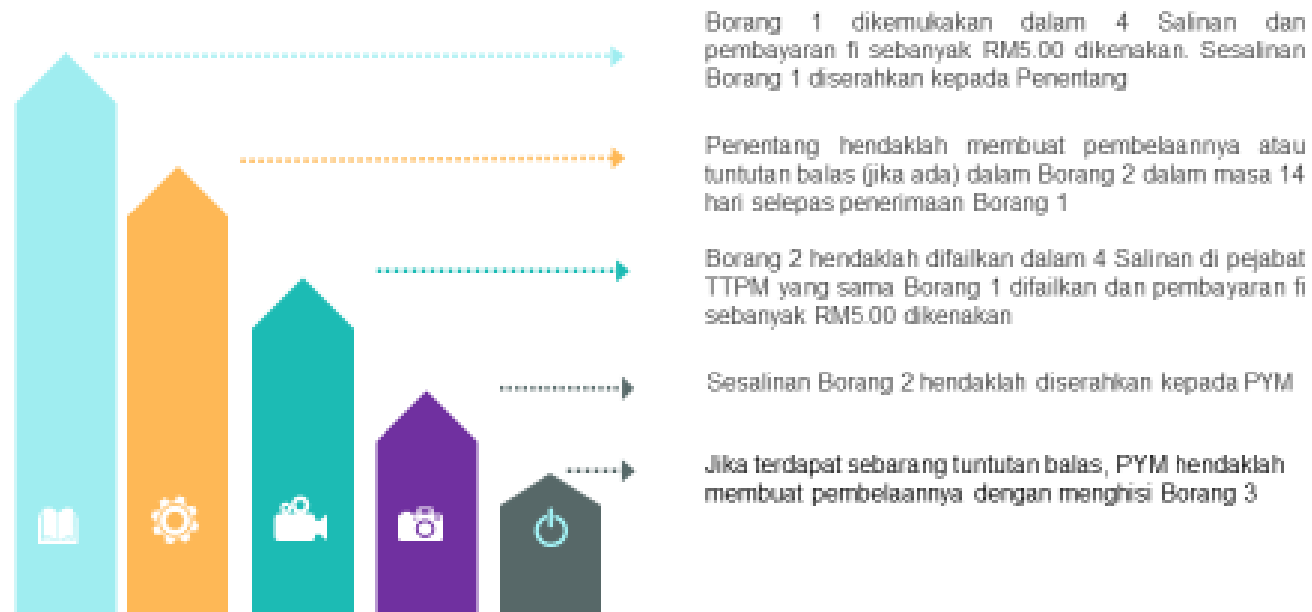
Weight management and body shaping; Facial beauty treatment and face shaping; Hair and body treatment; Manicure & Pedicure

- **Fitness and health:**

Gymnasium; Exercise centre; Yoga centre; Aerobic centre; Spa centre; Massage centre

# TATACARA MEMFAILKAN TUNTUTAN DI TTPM

## Proses Pemfailan



# PROSIDING - TRIBUNAL BOLEH :

---

- Menerima dan mendapatkan keterangan bersumpah dan memeriksa saksi sebagaimana yang difikirkan perlu
- Mengkehendaki pengemukaan buku, kertas, dokumen, rekod atau benda dihadapannya
- Mengendalikan sumpah, ikrar atau akuan berkanun mengikut kehendak semasa
- Mendapat/ menerima keterangan dan membuat siasatan lain sebagaimana difikirkan patut

# PROSIDING - TRIBUNAL BOLEH :

---

- Memanggil pihak-pihak kepada prosiding atau mana-mana orang lain untuk memberi keterangan dalam membantu TTPM dalam penimbangtelitiannya
- Menerima keterangan pakar
- Mengarah/ melakukan segala perkara yang perlu atau suaimanfaat bagi maksud mempercepatkan penentuan tuntutan



# Keputusan TTPM

---

Membuat Award seperti dalam seksyen 112 Akta 599

Jika tiada serahan permohonan oleh Pemohon kepada Penentang, tuntutan akan dibatalkan. Pemohon boleh membuat permohonan baharu jika berjaya mengesan Penentang

Menolak tuntutan jika -

- tiada merit atau bukti keterangan mengenai transaksi pembelian atau pelanggaran syarat;
- di luar bidang kuasa TTPM

# Membatalkan Tuntutan Di Luar Bidang Kuasa Tribunal

---



**Tuntutan Yang  
Tidak Boleh  
Dibawa  
Ke TTPM**

# Award Tribunal



Bayaran balik wang yang dibayar bagi kegagalan serahan barang

Penggantian atau pembekalan semula barang

Pembaikan atau Pampasan

Syarat kontrak diubah atau dibatalkan supaya lebih adil

Award yang difikirkan patut oleh Tribunal

Kos < RM200 dibayar kepada pihak

Tuntutan di batalkan atau ditolak kerana tiada serahan atau merit

Tuntutan dibatalkan kerana di luar bidang kuasa

Penguatkuasaan Award



# **Penguatkuasaan** ***Award***



Perintah *Award* ini hendaklah disifatkan sebagai suatu perintah Mahkamah Majistret dan boleh dikuatkuasakan sewajarnya mengikut peraturan dan prosedur kes kes sivil dan jenayah di mahkamah (seksyen 116 dan 117 Akta 599)



Penentang mestilah mematuhi perintah *Award* dalam tempoh yang ditetapkan dalam *Award* mulai daripada tarikh perintah *Award* diserahkan

**Denda  
RM5000**

atau



**2 tahun penjara**

# STATISTIK PEMFAILAN TUNTUTAN

Perkara	Tahun					
	2020	2021		2022		
	2020	Kes 2020 Dibawa Ke Tahun 2021	2021	Kes 2020 Dibawa Ke Tahun 2022	Kes 2021 Dibawa Ke Tahun 2022	2022 (28.2.2022)
Jumlah Kes Difailkan	5,761	2,577	4,845	226	3,190	1,006
Jumlah Kes Selesai [Setakat 28.2.2022]	3,184	2,351	1,655	111	1,401	127
Jumlah Kes Belum Selesai [Setakat 28.2.2022]	2,577	226	3,190	115	1,789	879
Jumlah Tuntutan (RM)	35,751,887.08		32,150,429.99			7,623,546.35
Jumlah Award (RM)	9,365,643.18		3,332,611.18			73,674.25



**PERINCIAN LAPORAN HARIAN ADUAN & PERTANYAAN DI TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA  
JANUARI 2022**

BIL	TARIKH	JUMLAH ADUAN & PERTANYAAN				JUMLAH PERTANYAAN
		EMEL	TELEFON	E-TRIBUNAL	LAIN-LAIN	
1	1-2/1/2022	3	27	0	9	39
2	3-Jan-22	15	109	6	18	148
3	4-Jan-22	20	99	14	12	145
4	5-Jan-22	22	126	13	18	179
5	6-Jan-22	27	129	11	14	181
6	7-Jan-22	28	116	5	11	160
7	8-9/1/2022	0	28	5	2	35
8	10-Jan-22	26	132	10	9	177
9	11-Jan-22	21	157	8	17	203
10	12-Jan-22	22	125	7	8	162
11	13-Jan-22	19	117	7	14	157
12	14-Jan-22	10	72	1	6	89
13	15-16/1/2022	5	30	2	0	37
14	17-Jan-22	21	123	10	6	160
15	18-Jan-22	9	42	3	5	59
16	19-Jan-22	17	110	10	8	145
17	20-Jan-22	23	131	6	3	163
18	21-Jan-22	19	102	4	7	132
19	22-23/1/2022	6	22	6	4	38
20	24-Jan-22	30	163	12	17	222
21	25-Jan-22	24	141	6	9	180
22	26-Jan-22	16	155	7	12	190
23	27-Jan-22	16	116	9	15	156
24	28-Jan-22	21	100	1	15	137
25	29-30/1/22	4	16	4	3	27
26	31/1/2022	13	133	7	7	160
<b>JUMLAH:</b>		<b>437</b>	<b>2621</b>	<b>174</b>	<b>249</b>	<b>3481</b>

**PERINCIAN LAPORAN HARIAN ADUAN & PERTANYAAN DI TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA  
FEBRUARI 2022**

BIL	TARIKH	JUMLAH ADUAN & PERTANYAAN				
		EMEL	TELEFON	E-TRIBUNAL	LAIN-LAIN	JUMLAH PERTANYAAN
1	1-Feb-22	1	0	0	0	1
2	2-Feb-22	1	0	0	0	1
3	3-Feb-22	18	106	5	12	141
4	4-Feb-22	11	91	2	7	111
5	5-6/2/2022	2	12	2	2	18
6	7-Feb-22	24	182	3	8	217
7	8-Feb-22	22	150	8	9	189
8	9-Feb-22	34	134	5	18	191
9	10-Feb-22	20	135	6	6	167
10	11-Feb-22	12	106	4	5	127
11	12-13/2/2022	6	26	3	8	43
12	14-Feb-22	29	115	5	9	158
13	15-Feb-22	32	149	4	11	196
14	16-Feb-22	29	110	6	4	149
15	17-Feb-22	36	143	10	8	197
16	18-Feb-22	24	90	3	5	122
17	19-20/2/2022	4	38	2	5	49
18	21-Feb-22	23	139	9	11	182
19	22-Feb-22	20	140	8	7	175
20	23-Feb-22	18	124	9	12	163
21	24-Feb-22	20	146	12	9	187
22	25-Feb-22	13	74	2	4	93
23	26-27/2/2022	0	21	3	4	28
24	28-Feb-22	16	117	11	13	157
<b>JUMLAH:</b>		<b>415</b>	<b>2348</b>	<b>122</b>	<b>177</b>	<b>3062</b>

**PERINCIAN LAPORAN HARIAN ADUAN & PERTANYAAN DI TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA  
MAC 2022**

BIL	TARIKH	JUMLAH ADUAN & PERTANYAAN				JUMLAH PERTANYAAN
		EMEL	TELEFON	E-TRIBUNAL	LAIN-LAIN	
1	1-Mar-22	20	102	10	7	139
2	2-Mar-22	36	145	12	19	212
3	3-Mar-22	25	101	4	12	142
4	4-Mar-22	21	93	5	2	121
5	5-6/3/2022	7	18	5	2	32
6	7-Mar-22	18	141	9	14	182
7	8-Mar-22	27	131	7	12	177
8	9-Mar-22	27	131	8	13	179
9	10-Mar-22	14	155	9	11	189
10	11-Mar-22	29	95	7	8	139
11	12-13/3/2022	6	29	5	3	43
12	14-Mar-22	25	112	8	24	169
13	15-Mar-22	35	131	9	14	189
14	16-Mar-22	31	119	3	11	164
15	17-Mar-22	30	112	6	6	154
16	18-Mar-22	20	59	4	6	89
17	19-20/2/2022	9	24	1	3	37
18	21-Mar-22	20	107	10	6	143
19	22-Mar-22	9	119	8	13	149
20	23-Mar-22	13	103	4	15	135
21	24-Mar-22	18	109	6	11	144
<b>JUMLAH:</b>		<b>440</b>	<b>2144</b>	<b>140</b>	<b>212</b>	<b>2936</b>

*\*Dikemaskini sehingga 24 Mac 2022*

**PERINCIAN LAPORAN HARIAN PEMFAILAN DAN KES TARIK BALIK/NOTIS HENTI DI TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA  
JANUARI 2022**

BIL	TARIKH	JUMLAH PEMFAILAN			KES TARIK BALIK/NOTIS HENTI		
		MELIBATKAN AKTA COVID 829	LAIN-LAIN (UMUM/ SELAIN AKTA COVID)	JUMLAH PEMFAILAN	Lain-lain/ EMEL	E-TRIBUNAL	JUMLAH KES TARIK BALIK
1	1-2/1/2022	0	5	5	1	0	1
2	3-Jan-22	0	19	19	3	2	5
3	4-Jan-22	0	28	28	10	7	17
4	5-Jan-22	1	22	23	7	7	14
5	6-Jan-22	0	37	37	7	10	17
6	7-Jan-22	4	45	49	1	5	6
7	8-9/1/2022	0	12	12	1	2	3
8	10-Jan-22	1	30	31	2	12	14
9	11-Jan-22	0	21	21	3	7	10
10	12-Jan-22	1	26	27	3	8	11
11	13-Jan-22	5	27	32	1	4	5
12	14-Jan-22	0	3	3	1	4	5
13	15-16/1/2022	0	9	9	0	0	0
14	17-Jan-22	0	28	28	9	4	13
15	18-Jan-22	0	4	4	0	1	1
16	19-Jan-22	0	21	21	7	7	14
17	20-Jan-22	1	31	32	5	8	13
18	21-Jan-22	0	28	28	3	8	11
19	22-23/1/2022	0	9	9	1	0	1
20	24-Jan-22	1	46	47	6	7	13
21	25-Jan-22	1	20	21	3	6	9
22	26-Jan-22	1	28	29	4	3	7
23	27-Jan-22	0	17	17	1	2	3
24	28-Jan-22	0	13	13	2	0	2
25	29-30/1/22	0	6	6	1	1	2
26	31/1/2022	0	19	19	0	7	0
<b>JUMLAH:</b>		<b>16</b>	<b>554</b>	<b>570</b>	<b>82</b>	<b>122</b>	<b>197</b>

**PERINCIAN LAPORAN HARIAN PEMFAILAN DAN KES TARIK BALIK/NOTIS HENTI DI TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA  
FEBRUARI 2022**

BIL	TARIKH	JUMLAH PEMFAILAN			KES TARIK BALIK/NOTIS HENTI			
		MELIBATKAN AKTA COVID 829	LAIN-LAIN (UMUM/ SELAIN AKTA COVID)	JUMLAH PEMFAILAN	EMEL	E-TRIBUNAL	LAIN-LAIN	JUMLAH KES TARIK BALIK
1	1-Feb-22	0	0	0	0	0	0	0
2	2-Feb-22	0	0	0	0	0	0	0
3	3-Feb-22	0	19	19	3	4	0	7
4	4-Feb-22	0	4	4	0	2	0	2
5	5-6/2/2022	0	2	2	1	1	0	2
6	7-Feb-22	3	39	42	2	24	0	26
7	8-Feb-22	1	16	17	2	4	0	6
8	9-Feb-22	0	23	23	2	18	0	20
9	10-Feb-22	1	21	22	4	8	0	12
10	11-Feb-22	0	22	22	2	7	0	9
11	12-13/2/2022	0	17	17	0	2	0	2
12	14-Feb-22	0	47	47	5	3	0	8
13	15-Feb-22	1	32	33	1	7	0	8
14	16-Feb-22	0	15	15	0	5	0	5
15	17-Feb-22	0	17	17	10	10	0	20
16	18-Feb-22	1	11	12	0	0	0	0
17	19-20/2/2022	0	4	4	2	1	0	3
18	21-Feb-22	0	26	26	2	6	0	8
19	22-Feb-22	6	23	29	4	3	0	7
20	23-Feb-22	2	48	50	0	7	0	7
21	24-Feb-22	4	43	47	5	12	0	17
22	25-Feb-22	0	9	9	1	7	0	8
23	26-27/2/2022	0	5	5	0	0	0	0
24	28-Feb-22	3	24	27	2	5	3	10
<b>JUMLAH:</b>		<b>22</b>	<b>467</b>	<b>489</b>	<b>48</b>	<b>136</b>	<b>3</b>	<b>187</b>

**PERINCIAN LAPORAN HARIAN PEMFAILAN DAN KES TARIK BALIK/NOTIS HENTI DI TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA  
MAC 2022**

BIL	TARIKH	JUMLAH PEMFAILAN			KES TARIK BALIK/NOTIS HENTI			
		MELIBATKAN AKTA COVID 829	LAIN-LAIN (UMUM/ SELAIN AKTA COVID)	JUMLAH PEMFAILAN	EMEL	E-TRIBUNAL	LAIN-LAIN	JUMLAH KES TARIK BALIK
1	1-Mar-22	0	18	18	0	2	0	2
2	2-Mar-22	0	31	31	4	3	0	7
3	3-Mar-22	2	29	31	6	7	0	13
4	4-Mar-22	1	14	15	3	1	0	4
5	5-6/3/2022	0	3	3	0	1	0	1
6	7-Mar-22	0	27	27	5	3	1	9
7	8-Mar-22	0	29	29	0	3	0	3
8	9-Mar-22	0	15	15	7	7	0	14
9	10-Mar-22	0	23	23	4	11	0	15
10	11-Mar-22	0	18	18	3	2	0	5
11	12-13/3/2022	0	4	4	0	1	0	1
12	14-Mar-22	0	25	25	3	1	0	4
13	15-Mar-22	1	15	16	2	7	1	10
14	16-Mar-22	5	40	45	4	10	0	14
15	17-Mar-22	1	13	14	7	4	0	11
16	18-Mar-22	3	6	9	0	7	0	7
17	19-20/2/2022	0	2	2	0	2	0	2
18	21-Mar-22	1	16	17	1	8	0	9
19	22-Mar-22	2	18	20	4	7	0	11
20	23-Mar-22	1	14	15	2	9	1	12
21	24-Mar-22	2	25	27	4	11	0	15
<b>JUMLAH:</b>		<b>19</b>	<b>390</b>	<b>409</b>	<b>59</b>	<b>108</b>	<b>3</b>	<b>170</b>

*\*Dikemaskini sehingga 24 Mac 2022*

**PERINCIAN LAPORAN HARIAN PENDENGARAN DI TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA  
JANUARI 2022**

BIL	TARIKH	STATUS PENDENGARAN HARIAN		
		SELESAI	TANGGUH	JUMLAH PENDEGARAN
1	1-2/1/2022	0	0	0
2	3-Jan-22	19	9	28
3	4-Jan-22	28	31	59
4	5-Jan-22	39	49	88
5	6-Jan-22	38	52	90
6	7-Jan-22	0	0	0
7	8-9/1/2022	0	0	0
8	10-Jan-22	34	12	46
9	11-Jan-22	38	42	80
10	12-Jan-22	40	44	84
11	13-Jan-22	35	43	78
12	14-Jan-22	15	6	21
13	15-16/1/2022	12	10	22
14	17-Jan-22	61	38	99
15	18-Jan-22	5	14	19
16	19-Jan-22	75	62	137
17	20-Jan-22	65	42	107
18	21-Jan-22	4	2	6
19	22-23/1/2022	15	8	23
20	24-Jan-22	64	39	103
21	25-Jan-22	63	52	115
22	26-Jan-22	78	61	139
23	27-Jan-22	87	60	147
24	28-Jan-22	0	0	0
25	29-30/1/22	11	9	20
26	31/1/2022	34	19	53
<b>JUMLAH:</b>		<b>860</b>	<b>704</b>	<b>1564</b>

**PERINCIAN LAPORAN HARIAN PENDENGARAN DI TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA  
FEBRUARI 2022**

BIL	TARIKH	STATUS PENDENGARAN HARIAN		
		SELESAI	TANGGUH	JUMLAH PENDEGARAN
1	1-Feb-22	0	0	0
2	2-Feb-22	0	0	0
3	3-Feb-22	0	0	0
4	4-Feb-22	0	0	0
5	5-6/2/2022	0	0	0
6	7-Feb-22	32	32	64
7	8-Feb-22	79	79	158
8	9-Feb-22	38	50	88
9	10-Feb-22	87	69	156
10	11-Feb-22	3	0	3
11	12-13/2/2022	10	10	20
12	14-Feb-22	39	41	80
13	15-Feb-22	69	77	146
14	16-Feb-22	30	23	53
15	17-Feb-22	76	59	135
16	18-Feb-22	0	0	0
17	19-20/2/2022	25	13	38
18	21-Feb-22	32	22	54
19	22-Feb-22	94	71	165
20	23-Feb-22	60	34	94
21	24-Feb-22	52	38	90
22	25-Feb-22	0	0	0
23	26-27/2/2022	0	0	0
24	28-Feb-22	53	20	73
<b>JUMLAH:</b>		<b>779</b>	<b>638</b>	<b>1417</b>



**PERINCIAN LAPORAN HARIAN PENDENGARAN DI TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA  
MAC 2022**

BIL	TARIKH	STATUS PENDENGARAN HARIAN		
		SELESAI	TANGGUH	JUMLAH PENDEGARAN
1	1-Mar-22	16	33	49
2	2-Mar-22	0	0	0
3	3-Mar-22	47	34	81
4	4-Mar-22	2	2	4
5	5-6/3/2022	0	0	0
6	7-Mar-22	25	17	42
7	8-Mar-22	56	50	106
8	9-Mar-22	35	52	87
9	10-Mar-22	49	43	92
10	11-Mar-22	3	3	6
11	12-13/3/2022	0	0	0
12	14-Mar-22	0	0	0
13	15-Mar-22	0	0	0
14	16-Mar-22	61	54	115
15	17-Mar-22	62	50	112
16	18-Mar-22	4	2	6
17	19-20/2/2022	0	0	0
18	21-Mar-22	21	13	34
19	22-Mar-22	75	37	112
20	23-Mar-22	49	49	98
21	24-Mar-22	51	43	94
<b>JUMLAH:</b>		<b>556</b>	<b>482</b>	<b>1038</b>

*\*Dikemaskini sehingga 24 Mac 2022*

## LAPORAN PEMFAILAN DAN PERTANYAAN / PENDENGARAN HARIAN TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA 2022

	BULAN	JUMLAH ADUAN & PERTANYAAN				JUMLAH	JUMLAH PEMFAILAN		JUMLAH	KES TARIK BALIK/NOTIS HENTI			JUMLAH	STATUS PENDENGARAN HARIAN		JUMLAH
		EMEL	TELEFON	E-TRIBUNAL	LAIN-LAIN		MELIBATKAN AKTA COVID 829	LAIN-LAIN (UMUM)		EMEL	E-TRIBUNAL	LAIN-LAIN		SELESAI	TANGGUH	
1	JANUARI	437	2621	174	249	3481	16	554	570	82	122	0	204	860	704	1564
2	FEBRUARI	415	2348	122	177	3062	22	467	489	48	136	3	187	779	638	1417
3	MAC (Sehingga 24 Mac)	440	2144	140	212	2936	19	390	409	59	108	3	170	556	482	1038
<b>JUMLAH:</b>		<b>1292</b>	<b>7113</b>	<b>436</b>	<b>638</b>	<b>9479</b>	<b>57</b>	<b>1411</b>	<b>1468</b>	<b>189</b>	<b>366</b>	<b>6</b>	<b>561</b>	2195	1824	4019

*\*Dikemaskini sehingga 24 Mac 2022*

---

# BORANG SOAL SELIDIK KEBERKESANAN

---



Kaji Selidik Keberkesanan  
Program Advokasi  
Kepenggunaan (TTPM)

Jom Sertai!

Sila Imbas *QR Code* ini. 😊



TERIMA KASIH

Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia