

**PEMBERITAHUAN PERTANYAAN  
DEWAN RAKYAT, MALAYSIA**

**PERTANYAAN : LISAN**

**DARIPADA : TUAN SHAMSUL ISKANDAR BIN MOHD AKIN  
(BUKIT KATIL)**

**TARIKH : 30 MAC 2015 (ISNIN)**

**TUAN MOHD SHAMSUL ISKANDAR BIN MOHD AKIN [BUKIT KATIL]** minta **MENTERI PERDAGANGAN DALAM NEGERI, KOPERASI DAN KEPENGGUNAAN** menyatakan sejauh mana keberkesanan Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia di dalam memastikan rakyat Malaysia yang terbabit di dalam kes penipuan pakej umrah mendapat semula wang mereka.

## **JAWAPAN:**

**Tuan Yang Di-Pertua,**

1. Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia ( TTPM ) di bawah seliaan KPDNKK, adalah merupakan satu badan kehakiman bebas yang menyediakan satu saluran alternatif kepada mahkamah sivil untuk membantu pengguna mengambil tindakan menuntut ganti rugi secara guaman sivil terhadap peniaga barangan atau pembekal perkhidmatan dalam suatu transaksi perdagangan. Pengguna memfailkan dan membawa sendiri tuntutannya terhadap pihak peniaga barangan atau pembekal perkhidmatan dengan cara yang mudah, murah dan cepat. Kedua-dua pengguna dan peniaga barangan atau pembekal perkhidmatan tidak boleh diwakili oleh peguam di TTPM.
2. Semua tuntutan pengguna yang dibicarakan di TTPM dikendalikan mengikut amalan prosiding sivil sebagaimana guaman sivil yang dikendalikan oleh mahkamah sivil biasa. Di akhir perbicaraan, suatu perintah (award) akan dikeluarkan dan perintah (award) yang dikeluarkan oleh TTPM itu kemudiannya diendorskan di mahkamah majistret sivil bagi membolehkan pengguna mengambil tindakan pelaksanaan penghakiman terhadap peniaga barangan atau pembekal perkhidmatan yang disamannya sebagaimana yang diperuntukan di bawah seksyen 116(1)(b) Akta Perlindungan Pengguna 1999.
3. Pengguna yang telah mendapat perintah (award) daripada TTPM seterusnya bolehlah memilih sendiri cara yang paling sesuai untuk melaksanakan penghakiman TTPM itu di mahkamah sivil biasa

melalui bentuk-bentuk pelaksanaan penghakiman (Execution of Judgement) yang diperuntukan di bawah Kaedah-Kaedah Mahkamah 2012.

Antara kaedah pelaksanaan penghakiman yang boleh digunakan untuk pelaksanaan penghakiman TTPM itu adalah melalui writ penyitaan dan penjualan, penggulungan syarikat, pengeluaran saman penghutang penghakiman, prosiding garnisemen dan prosiding komital.

4. Tuntutan yang dibawa oleh pengguna terhadap pengendali pakej umrah di TTPM adalah merupakan suatu tindakan sivil biasa dan bersifat persendirian. Daripada statistik yang diperolehi sejak tahun 2009 hingga Disember 2014, TTPM telah menerima sebanyak 2,468 tuntutan yang difailkan oleh pengguna yang melibatkan nilai kerugian sebanyak RM11,730,770.06.
5. Dengan adanya satu saluran alternatif yang disediakan oleh KPDNKK untuk pengguna membawa tuntutan menuntut ganti rugi terhadap pengendali pakej umrah dengan cara yang mudah, murah dan cepat, maka pengguna memilih untuk memfailkan tuntutan sivil di TTPM kerana fi pemfailan tuntutan hanyalah sebanyak RM5.00 dan TTPM akan memutuskan tuntutan dalam tempoh 40 hari dari tarikh pemfailan berbanding mahkamah sivil biasa yang mengenakan fi pemfailan saman yang tinggi, melibatkan peguam dan tempoh penyelesaian kes mengambil masa yang lama.

6. Pengguna yang memfailkan tuntutan di TTPM mengetahui bahawa tuntutan yang mereka failkan di TTPM adalah suatu tuntutan sivil, terhadap peniaga dan tidak melibatkan kerajaan. Pengguna juga tahu bahawa selepas memperolehi penghakiman daripada TTPM, penghakiman yang diperolehi itu perlu dilaksanakan sendiri mengikut kaedah pelaksanaan pilihan mereka yang difikirkan sesuai.
  
7. TTPM seperti juga mahkamah-mahkamah sivil yang lain, tidak pada bila-bila masapun melaksanakan penghakiman yang dikeluarkan olehnya bagi mana-mana pihak. TTPM hanya mendengar dan memutuskan apa jua tuntutan pengguna berdasarkan peruntukan di bawah Akta Perlindungan Pengguna 1999. Akta Perlindungan Pengguna 1999 tidak memperuntukkan apa-apa kuasa kepada KPDNKK melaksanakan penghakiman yang dibuat oleh TTPM. Pihak yang berjaya mendapatkan penghakiman di TTPM atau di mana-mana mahkamah sivil biasa sekalipun, hendaklah menguatkuasakan penghakiman itu sendiri mengikut kaedah-kaedah perundangan sivil sedia ada untuk mendapatkan semula wang mereka dari pembekal pengendali pakej umrah.
  
8. Walau bagaimanapun, lanjutan daripada meningkatnya pemfailan tuntutan yang melibatkan pengendali pakej umrah di TTPM, demi untuk melindungi pengguna, KPDNKK telah mengambil inisiatif mengadakan perbincangan dengan pihak-pihak yang terlibat secara langsung dengan aktiviti pengendalian pakej umrah ini seperti Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan yang memberikan lesen kepada pengendali-pengendali pakej

pelancongan di luar negara, Jabatan Wakaf dan Haji, Polis Diraja Malaysia (PDRM), sehinggalah tertubuhnya Jawatankuasa Kawal Selia Umrah di bawah seliaan Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan Malaysia yang kini bertanggungjawab mengawalselia aktiviti pengendali pakej umrah dalam industri pelancongan.

9. KPDNKK bekerjasama melibatkan diri dengan Jawatankuasa Kawal Selia Umrah ini membuat advokasi mendidik pengguna dan didapati pemfailan tuntutan berkaitan dengan penipuan pakej umrah telah berkurangan kerana pengguna sudah bijak memilih dan mendapatkan perkhidmatan daripada pengendali umrah yang berwibawa.