

**NO. SOALAN: 17**

**PEMBERITAHUAN PERTANYAAN**

**DEWAN RAKYAT, MALAYSIA**

**PERTANYAAN : BERTULIS**  
**DARIPADA : Dato' Haji Abdul Rahman Bin Mohamad**  
**[ LIPIS ]**

**Dato' Haji Abdul Rahman Bin Mohamad** minta **MENTERI PERDAGANGAN DALAM NEGERI, KOPERASI DAN KEPENGGUNAAN** menyatakan apakah yang sedang dilakukan oleh Kementerian bagi melindungi pengguna daripada ditipu dan dianiaya oleh sebilangan pengendali bengkel kenderaan yang tidak bertanggungjawab.

**JAWAPAN:**

**Tuan Yang Di-Pertua,**

Bagi melindungi pengguna yang berurusan dengan pengendali bengkel kenderaan motor, KPDNKK telah menguatkuasakan Peraturan-peraturan Pelindungan Pengguna (Pendedahan Maklumat Bengkel) 2002 di bawah Akta Pelindungan Pengguna 1999 yang mewajibkan pengusaha bengkel memaklumkan dan mendapatkan persetujuan pemilik kenderaan sebelum sesuatu penyelenggaraan dan pembaikan dilaksanakan.

48

Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM) yang ditubuhkan di bawah Akta Pelindungan Pengguna 1999 turut berperanan untuk mendengar dan mengadili tuntutan-tuntutan berkaitan perkhidmatan yang diberikan oleh pengedali bengkel kenderaan motor yang jumlah amaun dituntut tidak melebihi RM25,000.00. Pengguna boleh memfailkan tuntutan di TTPM sekiranya merasakan mereka ditipu atau diperdaya oleh pengendali bengkel berkaitan kualiti, kuantiti dan standard alat ganti yang digunakan, kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh pengendali bengkel tidak memuaskan atau harga alat ganti dan perkhidmatan yang ditetapkan oleh pengendali bengkel tidak munasabah.

Selain itu, pengguna juga boleh mengemukakan aduan ke KPDNKK melalui cara-cara berikut:

- i. e-aduan : aduan melalui portal/laman web [eaduan.kpdnkk.gov.my](http://eaduan.kpdnkk.gov.my)
- ii. e-mel : butir-butir mengenai aduan boleh di e-melkan ke [e-aduan@kpdnkk.gov.my](mailto:e-aduan@kpdnkk.gov.my)
- iii. aplikasi mobil : ez-Adu
- iv. hotline : 1-800-886-800  
03-8882 6088 / 03-8882 6245
- v. hadir sendiri ke mana-mana pejabat KPDNKK