

## Perlindungan Pengguna Di Bawah Undang-undang: Pembekalan Barang & Perkhidmatan

SAKINA SHAIK AHMAD YUSOFF  
RAHMAH ISMAIL

### ABSTRAK

*Era moden ini merupakan pengarak teknologi, perdagangan dan perindustrian yang ultra-modern, komplikated dan canggih. Abad ke 20 telah menyaksikan perubahan ekonomi dalam urusan pasaran. Dalam konteks pembekalan barang dan perkhidmatan, globalisasi mempunyai impak mendalam ke atas pengeluaran, pengagihan serta penggunaan komoditi-komoditi ini. Justeru, dalam pasaran, pengguna memerlukan perlindungan undang-undang. Di Malaysia, dalam konteks pembekalan barang dan perkhidmatan, pengguna dilindungi di bawah beberapa perundangan sedia ada. Akta Jualan Barangan 1957 dan Akta Pelindungan Pengguna 1999 mengandungi peruntukan tentang pembekalan barang dan perkhidmatan. Transaksi sewa beli pula adalah dikawal oleh Akta Sewa Beli 1967, sementara urusan jualan langsung dikawal oleh Akta Jualan Langsung 1993. Salah satu perkara yang diberikan perhatian sebelum penggubalan Akta Pelindungan Pengguna 1999 ialah ketiadaan satu mekanisme penyelesaian pertikaian pengguna selain mahkamah. Ketiadaan mekanisme alternatif yang sesuai ini telah membuahkan ketidakpuasan hati di kalangan pengguna dan menyumbang ke arah berleluasanya perlakuan tidak beretika di kalangan peniaga. Bermatlamatkan mekanisme yang murah, mudah dan cepat, Tribunal Tuntutan Pengguna telah ditubuhkan pada tahun 1999. Rencana ini bertujuan mengupas peruntukan sedia ada seperti yang terkandung dalam perundangan-perundangan di atas yang menyentuh tentang pembekalan barang dan perkhidmatan dengan memfokus pada peruntukan yang membangkitkan liabiliti sivil ke atas peniaga.*

### ABSTRACT

*The modern era is a harbinger of ultra-modern, highly complicated and sophisticated technology, trade and industry. The twentieth century saw great economic change in market place. In the realm of supply of goods and services, globalisation has impacted the production, distribution and consumption of these comodities. In the market place thus, a consumer is in need of legal protection. In Malaysia, in the context of supply of goods and services, consumers are protected by the provisions in several legislations. The Sale of Goods Act 1957 and the Consumer Protection Act 1999 contain provisions on supply of goods and services. Hire-purchase transactions are controlled by the Hire Purchase Act 1967, whilst direct selling is governed by the*

*Direct Sales Act 1993. One of the major concerns prior to the coming into force of the Consumer Protection Act 1999 is the absence of mechanism for settling consumer disputes besides the courts. Absence of appropriate mechanisms causes disgruntled consumers and the spread of unethical conduct of traders. With an aim of providing a cheap, simple and fast mechanism, the Tribunal for Consumer Claims was introduced in 1999. This article explores the provisions on the supply of goods and services as contained in the above mentioned legislations, focusing in particular, on provisions attaching civil liabilities on traders.*

## PENGENALAN

Profesor Norbert Reich<sup>1</sup> pernah berkata bahawa adalah satu kebenaran sekiranya dikatakan undang-undang itu menjadi semakin kompleks sekiranya masyarakat dan ekonomi saling membezakan antara satu sama lain. Begitulah juga dengan undang-undang pengguna. Undang-undang pengguna diasaskan pada pasaran yang mana pilihan pengguna menjadi keutamaan. Persaingan bagi memenuhi pilihan ini seharusnya memaksa pasaran bertukar daripada pasaran dominasi penjual kepada pasaran pembeli. Justeru itu pilihan pengguna harus disertakan dengan satu sistem perlindungan yang mencukupi. Inilah seharusnya menjadi fungsi mana-mana undang-undang perdagangan yang berorientasikan perlindungan pengguna. Undang-undang yang berorientasikan perlindungan pengguna kini semakin tercabar kewibawaannya dalam era globalisasi yang mencetuskan liberalisasi perdagangan. Globalisasi memaparkan persaingan antara peniaga dalam memasarkan barang dan perkhidmatan. Cabaran ekonomi, sosial dan perundangan merupakan tiga cabaran utama dalam era globalisasi. Liberalisasi perdagangan telah memungkinkan kemasukan barang dan perkhidmatan ke persada tempatan tanpa batasan geografikal dan sempadan masa. Lantaran itu, satu kerangka undang-undang perlindungan pengguna amat perlu untuk mengawal kualiti barang dan perkhidmatan yang ditawarkan kepada pengguna. Dalam aspek pembekalan barang dan perkhidmatan pengguna, undang-undang telah mewujudkan tanggungan sivil dan jenayah dalam meminimumkan penindasan ke atas kelompok pengguna. Dalam konteks pembekalan barang, penggubalan Akta Jualan Barangan 1957 (AJB), Akta Sewa-beli 1967 (ASB), Akta Jualan Langsung 1993 (AJL) dan diikuti dengan Akta Pelindungan Pengguna 1999 (APP) telah memperlihatkan satu skema perlindungan yang berupaya melindungi pengguna. Selain daripada pelbagai barang yang ditawarkan kepada pengguna dalam era globalisasi ini, pengguna juga ditawarkan dengan pelbagai jenis perkhidmatan. Menyedari hakikat ini, APP 1999 telah mengkanunkan beberapa gerenti tersirat bagi memastikan pengguna mendapat perkhidmatan yang berkualiti. APP juga membawa satu revolusi dalam aspek penyelesaian pertikaian dengan memperkenalkan Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia sebagai mekanisme tebus rugi.

Rencana ini bertujuan untuk memperlihatkan perlindungan pengguna dalam aspek undang-undang sivil yang memfokus pada pembekalan barang dan perkhidmatan.

<sup>1</sup> N. Reich, 'Consumer law, access to consumption and consumer protection against unfair contracts', *Asian Seminar on Consumer Law*, 9-12 Ogos 1993, Kuala Lumpur.

Selain daripada undang-undang substantif yang terkandung dalam Akta-akta yang tersebut di atas, rencana ini juga memerihalkan aspek kepada keadilan dari segi mekanisme penyelesaian pertikaian. Secara keseluruhannya, kertas kerja ini bertujuan memberikan kefahaman mengenai undang-undang pengguna dalam aspek undang-undang sivil berkaitan dengan pembekalan barang dan perkhidmatan.

## KONTRAK JUALAN BARANG

Sebelum 1999, urusan jualan barang yang melibatkan pengguna di Malaysia adalah dikawal oleh Akta Jualan Barangan 1957 (AJB) dan Akta Kontrak 1950 (AK). Bagi memantapkan lagi perlindungan pengguna di negara ini, Kerajaan telah memperkenalkan APP 1999. Bahagian V, VI dan VII APP menyediakan perlindungan bagi urusan pembekalan barang yang melibatkan pengguna. Berbeza dengan AJB, perlindungan yang diberikan oleh APP ini merangkumi bukan sahaja terhadap pembekal malahan tuntutan kini boleh dibawa terhadap pengilang.

### a. Akta Jualan Barangan 1957

AJB memperuntukkan tujuh terma tersirat yang menjadi obligasi penjual. Berdasarkan seksyen 14, penjual adalah dikehendaki memastikan bahawa dia mempunyai hak untuk menjual barang. Walau bagaimanapun, frasa 'hak untuk menjual', tidak didefinisikan oleh AJB. Namun daripada keputusan kes *Niblett v. Confectioners Materials*<sup>2</sup>, frasa ini telah didefinisikan oleh Scrutton LJ sebagai membawa maksud jika seseorang penjual itu boleh dihalang daripada menjual barang oleh mana-mana proses undang-undang, dia akan dianggap sebagai tidak mempunyai hak untuk menjual, walaupun penjual itu merupakan tuanpunya sah barang yang dijualnya. Justeru, dalam kes ini, penjual yang menjual susu berlabel 'Nissly' dianggap melanggar seksyen 14 walaupun dia merupakan tuanpunya sah susu tersebut memandangkan penjualan susu berlabelkan 'Nissly' melanggar tanda niaga syarikat Nestle yang telah berjaya mendapatkan injunksi menahan penjualan susu tersebut. Perlanggaran seksyen 14 merupakan perlanggaran syarat dan berdasarkan seksyen 12(2) perlanggaran sesuatu syarat membolehkan pembeli menamatkan kontrak, menolak barang dan seterusnya menuntut ganti rugi.

Selain hak untuk menjual, berdasarkan seksyen 15, penjual juga perlu memastikan jika jualan dibuat secara perihal, bahawa barang yang dijualnya mematuhi perihal dan jika jualan tersebut merupakan jualan mengikut sampel dan perihal, barang yang dijual mestilah mematuhi kedua-duanya. Perlanggaran seksyen ini merupakan perlanggaran syarat yang akan membolehkan pembeli menolak barang. Dalam menjelaskan apakah yang dimaksudkan dengan perihal yang jatuh di bawah seksyen 15, Lord Diplock dalam *Ashington Piggeries Ltd. & Anor. v. Christopher Hill Ltd.*<sup>3</sup> menyatakan bahawa perkataan 'perihal' ini adalah terhad pada perkataan dalam kontrak yang diniatkan oleh pihak-pihak untuk mengenalpasti jenis barang yang akan dibekalkan. Ujiannya ialah sama ada pembeli boleh dengan adil dan semunasabahnya enggan menerima barang yang diserahkan kepadanya atas alasan

<sup>2</sup> [1921] 3 KB 387.

<sup>3</sup> [1972] AC 441.

barang tersebut gagal mematuhi apa yang dikatakan tentangnya menjadikan barang tersebut dari jenis yang berlainan daripada apa yang telah dipersetujui untuk dibeli. Kunci kepada seksyen 15 ialah identifikasi. AJB juga meletakkan ke atas penjual satu obligasi untuk memastikan barang yang dijualnya semunasabahnya wajar bagi tujuan pembelian.

Dalam membawa tuntutan berdasarkan seksyen 16(1)(a), pembeli perlu terlebih dahulu membuktikan bahawa; (i) pembeli secara nyata atau termaklum telah menahirkan kepada penjual tentang maksud tertentu barang itu dikehendaki; (ii) pembeli bergantung pada kemahiran atau kehematan penjual; dan (iii) barang itu adalah dari perihal yang dibekalkan dalam perjalanan biasa perniagaan penjual. Perlanggaran seksyen ini oleh penjual adalah sesuatu yang serius dan membolehkan pembeli menamatkan kontrak dan menolak barang yang diserahkan. Seksyen 16(1)(a) walau bagaimanapun, adalah tertakluk pada satu pengecualian. Obligasi penjual memastikan bahawa barang semunasabahnya wajar bagi maksud pembelian tidak wujud jika pembeli membeli barang merujuk pada paten atau nama dagangan, contohnya pembeli meminta daripada penjual kasut 'Adidas'. Dalam keadaan begini, pembeli dikatakan tidak bergantung pada kemahiran atau kehematan penjual tetapi bergantung pada kemahiran atau kehematan pengilang. Ujian bagi pemakaian pengecualian ini jelas dinyatakan oleh Bankes LJ dalam *Baldry v. Marshall*<sup>4</sup>, adakah pembeli memohon barang tersebut di bawah tanda niaganya dengan cara yang menggambarkan bahawa pembeli berpuashati yang ia akan memenuhi tujuannya, dan dia tidak bergantung pada kemahiran atau kehematan penjual, bagaimana hebat kemahiran itu sekalipun.

Berbicara tentang kualiti barang yang dijual, AJB berdasarkan seksyen 16(1)(b) mengenakan ke atas penjual satu obligasi bahawa jika sesuatu barang dibeli secara perihal daripada penjual yang berniaga barangan dari perihal tersebut, wujud satu syarat tersirat bahawa barang yang dijual haruslah mempunyai kualiti boleh dagang. AJB walau bagaimanapun tidak mendefinisikan frasa 'kualiti boleh dagang'. Daripada kes-kes yang telah diputuskan, antara ujian yang digunapakai dalam menentukan 'kualiti boleh dagang' ialah ujian kegunaan; untuk menjadikan sesuatu barang itu mempunyai kualiti boleh dagang, barang tersebut haruslah boleh digunakan untuk sekurang-kurangnya satu kegunaan yang mana barang dari perihal sedemikian selalunya digunakan.<sup>5</sup> Walau bagaimanapun obligasi ini tidak perlu dipenuhi oleh penjual jika pembeli telah memeriksa barang tersebut, tidaklah terdapat apa-apa syarat termaklum tentang kecacatan-kecacatan yang seharusnya terzahir dari pemeriksaan itu.

Seksyen 17 merupakan satu lagi peruntukan yang mengenakan syarat tersirat ke atas penjual. Dalam jualan melalui contoh, seksyen 17 memperuntukkan bahawa barang yang diserahkan hendaklah bersamaan dengan contoh dalam aspek kualiti; pembeli hendaklah mempunyai peluang munasabah bagi membandingkan kualiti barang yang diserahkan dengan contoh; dan bahawa barang hendaklah bebas daripada apa-apa kecacatan yang menjadikannya tidak boleh dagang yang mungkin tidak kelihatan pada pemeriksaan munasabah bagi contoh.

<sup>4</sup> [1925] 1 KB 260.

<sup>5</sup> Sakina Shaik Ahmad Yusoff (pnvt), *Pengenalan kepada undang-undang komersial di Malaysia*, International Law Book Services, 2001.

Walaupun AJB memperuntukkan beberapa terma tersirat yang menjadi obligasi penjual, seksyen 62 AJB membenarkan apa-apa hak, tanggungjawab atau liabiliti yang ditentukan dalam AJB ini dinegatifkan atau diubah melalui perjanjian nyata atau melalui perjalanan urusan antara pihak-pihak atau melalui penggunaan, jika penggunaan itu adalah untuk mengikat kedua pihak kepada kontrak. Ringkasnya, AJB membenarkan penggunaan fasal pengecualian oleh pihak penjual yang mengecualikan kesemua terma tersirat yang terkandung dalam seksyen 14 hingga 17.

Dalam keadaan di mana penjual telah melanggar mana-mana syarat tersirat dalam AJB, remedi paling berkesan bagi pembeli ialah menamatkan kontrak dan menolak barang yang diserahkan.<sup>6</sup> Dalam keadaan di mana pembeli menolak barang, jika pembeli telah menjelaskan pembayaran bagi barang tersebut, pembeli adalah berhak untuk memperolehi semula bayaran tersebut daripada penjual atas alasan berlakunya kegagalan balasan di pihak penjual.<sup>7</sup> Namun hak untuk menolak barang ini akan hilang jika pembeli telah menerima barang tersebut. Berdasarkan seksyen 42, seseorang pembeli dikatakan telah 'menerima' barang tersebut jika dia membayangkan kepada penjual yang dia telah menerimanya, atau apabila barang telah diserahkan kepadanya dan dia telah melakukan apa-apa tindakan berhubung dengan barang itu yang bertentangan atau tidak konsisten dengan hak ketuanpunya sebagai penjual, atau bila, selepas luput suatu tempoh masa yang munasabah, pembeli menyimpan barang-barang itu tanpa membayangkan kepada penjual bahawa pembeli telah menolaknya. Selain penolakan barang, pembeli juga boleh menuntut ganti rugi daripada penjual kerana tiada serah hantaran.<sup>8</sup> Kerugian yang boleh dituntut di bawah seksyen 57 AJB adalah dari kategori kerugian atau kerosakan yang diperuntukkan dalam seksyen 74 Akta Kontrak 1950.

#### **b. Akta Pelindungan Pengguna 1999**

Penggubalan serta penguatkuasaan undang-undang bagi melindungi kepentingan pengguna tampak jelas di kebanyakan negara. Malaysia sendiri tidak terkecuali dalam penggubalan perundangan yang berorientasikan perlindungan pengguna. Selaras dengan aspirasi negara menggalakkan perdagangan sihat serta membanteras penindasan, Kerajaan telah melulus dan mengimplementasikan sejumlah tiga puluh perundangan yang menginkorporasikan elemen-elemen perlindungan pengguna yang ditadbirkan oleh beberapa Kementerian yang berlainan. Namun perundangan-perundangan ini tidak lekang dari limitasi serta kelemahan. Yang jelas, perundangan-perundangan ini memberatkan aspek punitif dan pencegahan semata-mata. Perundangan ini tidak mengadakan satu mekanisme tebusrugi bagi pengguna terkilan mendapatkan pampasan daripada peniaga yang secara kosnya efektif dan secara penyelesaiannya cepat. Lantaran itu, satu akta yang lebih komprehensif serta efektif menjadi antara agenda perjuangan mereka-mereka yang berkepentingan pengguna.

Justeru bagi menyahut laungan ini, APP 1999 telah digubal bagi memenuhi tiga tujuan utama yakni, (i) mengadakan peruntukan bagi perlindungan pengguna; (ii) penubuhan Majlis Penasihat Pengguna Negara; dan (iii) penubuhan Tribunal Tuntutan

<sup>6</sup> Seksyen 12 AJB 1957.

<sup>7</sup> Seksyen 55 AJB 1957.

<sup>8</sup> Seksyen 57 AJB 1957.

Pengguna. Namun berdasarkan Menteri<sup>9</sup>, Akta yang dicadangkan ini tidak bermaksud menyekat perkembangan perdagangan di negara ini, bahkan akan mewujudkan suasana perdagangan yang sihat dan mampu bersaing, di peringkat tempatan dan antarabangsa, berasaskan amalan-amalan perdagangan yang beretika. Penguatkuasaan APP 1999 pada 15 November 1999 bermakna peruntukan-peruntukan APP 1999 yang menyentuh tentang pembekalan barang kini membentuk sebahagian daripada undang-undang jualan barang di Malaysia.

Dalam mempertingkatkan lagi perlindungan pengguna sedia ada dalam konteks pembekalan barang, Bahagian V APP 1999 telah memperuntukkan tujuh<sup>10</sup> gerenti tersirat berkenaan dengan pembekalan barang. Di bawah APP 1999, pendekatan tradisional syarat-waranti seperti mana yang kedapatan di bawah AJB 1957 telah digugurkan dan digantikan dengan terma baru 'gerenti'. Penggunaan terma baru 'gerenti' ini selaras dengan peruntukan remedi yang terkandung dalam Bahagian VI APP 1999. APP 1999 menampakkan kecenderungan kepada pendekatan moden - inominat. Ini jelas kelihatan dalam peruntukan remedinya yang memberikan penekanan ke atas keseriusan pelanggaran; membezakan antara kegagalan minor yang boleh dibetulkan dan kegagalan substansial atau yang tidak boleh dibetulkan. Seksyen 31 (1) APP memperuntukkan tiga gerenti tersirat mengenai hakmilik yang menyerupai peruntukan seksyen 14 AJB; (a) pembekal mempunyai hak untuk menjual barang itu, (b) barang itu adalah bebas daripada apa-apa cagaran yang tidak didedahkan; dan (c) pengguna mempunyai hak kepada milikan aman barang itu. Berbeza dengan AJB yang tidak mendefinisikan frasa 'hak untuk menjual', APP memperuntukkan definisi frasa ini dalam seksyen 31(5) sebagai hak untuk melupuskan pemunyaan barang kepada pengguna pada masa pemunyaan itu berpindah.

Berbicara tentang standard kualiti yang dikenakan ke atas barang yang dibekalkan oleh pembekal, seksyen 32 APP memperuntukkan bahawa barang yang dibekalkan kepada pengguna hendaklah tersirat suatu gerenti bahawa barang itu adalah daripada kualiti boleh terima. Berbeza dengan AJB 1957 yang meletakkan di bahu penjual memastikan barang mempunyai 'kualiti boleh dagang', satu frasa yang dianggap tidak sesuai bagi urusan yang melibatkan pengguna, standard 'kualiti boleh terima' disifatkan lebih sesuai dalam pembekalan barang yang melibatkan pengguna. Bagi tujuan ini, barang adalah disifatkan daripada kualiti boleh terima (a) jika barang itu- (i) sesuai bagi maksud yang baginya barang daripada jenis yang berkenaan itu lazimnya dibekalkan; (ii) dapat diterima dari segi rupa dan kemasan; (iii) bebas daripada kecacatan yang kecil' selamat; dan (iv) tahan lama; dan (b) seseorang pengguna yang munasabah yang tahu sepenuhnya tentang sifat dan keadaan barang itu, termasuk apa-apa kecacatan yang tersembunyi, akan menganggap barang itu sebagai dapat diterima dengan mengambil kira - (i) jenis barang; (ii) harga; (iii) apa-apa penyertaan yang dibuat mengenai barang itu pada apa-apa bungkus atau label pada barang itu; (iv) apa-apa representasi yang dibuat mengenai barang itu oleh

<sup>9</sup> Hansard Rang Undang-undang Pelindungan Pengguna 1999, 27 Julai 1999, hlm. 7-8.

<sup>10</sup> Lima (hakmilik, kualiti boleh terima, kesesuaian, perihai dan sampel) daripada gerenti tersirat yang tertera dalam Bahagian V ini menyerupai terma tersirat yang terkandung dalam AJB 1957 (hakmilik, perihai, kualiti boleh dagang, kesesuaian/kewajaran dan sampel).

pembekal atau pengilang; dan (v) semua hal keadaan lain yang berkaitan dengan pembekalan barang itu.

Seperti juga AJB, APP juga mengandungi peruntukan tentang kewajaran barang dengan maksud pembelian. Seksyen 33 APP pula memperuntukkan bahawa barang yang dibekalkan hendaklah semunasabahnya sesuai bagi maksud tertentu yang telah dimaklumkan, secara nyata atau tersirat oleh pengguna kepada pembekal sebagai maksud barang itu diperolehi oleh pengguna, dan semunasabahnya sesuai untuk apa-apa maksud tertentu yang telah dinyatakan oleh pembekal bahawa barang itu sesuai atau akan menjadi sesuai baginya. Seksyen ini adalah terpakai sama ada maksud itu ialah maksud yang untuknya barang itu lazimnya dibekalkan. Namun gerenti ini tidak terpakai jika pengguna tidak bergantung pada kemahiran atau pertimbangan pembekal atau adalah tidak munasabah bagi pengguna untuk bergantung pada kemahiran atau pertimbangan pembekal.

Obligasi memastikan barang mematuhi perihal juga terkandung dalam APP. Berdasarkan seksyen 34, jika barang dibekalkan dengan menggunakan perihal kepada pengguna, maka hendaklah tersirat suatu gerenti bahawa barang itu bersamaan dengan perihal itu, dan jika barang dibekalkan dengan merujuk kepada sampel atau model tunjuk cara serta juga menggunakan perihal, gerenti tersirat dalam seksyen ini dan seksyen 35 hendaklah terpakai. Jika barang didedahkan untuk jualan atau sewaan dan pengguna memilihnya, urusan jenis ini masih boleh dianggap sebagai pembekalan dengan menggunakan perihal. Peruntukan ini mengesahkan kenyataan yang dibuat oleh Lord Wright dalam *Grant v. Australian Knitting Mills Ltd.*<sup>11</sup> yang menjadi rujukan di bawah AJB 1957:

*... Terdapat jualan secara perihal walaupun pembeli membeli sesuatu yang dipamerkan di hadapannya di kaunter, sesuatu itu dijual secara perihal, walaupun khusus, selagi ia tidak dijual sekadar sebagai barang khusus tetapi sebagai barang mengikut perihal, contoh, pakian dalam bulu (woollen undergarment), botol air panas, mesin penuai gandum terpakai, untuk memilih beberapa contoh.*

*Obligasi pembekal di bawah APP juga merangkumi pembekalan barang secara sampel. Berdasarkan seksyen 35, jika barang dibekalkan kepada pengguna dengan merujuk kepada sampel atau model tunjuk cara, wujud gerenti tersirat bahawa (a) barang itu bersamaan dengan sampel atau model tunjuk cara itu dari segi kualiti; dan (b) pengguna akan mempunyai peluang yang munasabah untuk membandingkan barang itu dengan sampel atau model tunjuk cara itu.*

Selain gerenti tersirat yang menyerupai AJB, APP juga telah memperkenalkan beberapa gerenti tersirat tambahan yang membentuk obligasi pembekal atau pengilang. APP juga memperuntukkan bahawa jika harga barang yang dibekalkan kepada pengguna tidak ditentukan melalui kontrak atau dibiarkan untuk ditentukan dengan cara yang dipersetujui melalui kontrak atau dibiarkan untuk ditentukan

menurut perjalanan urusan antara pihak-pihak yang berkontrak, wujud satu gerenti bahawa pengguna tidak akan dikenakan membayar kepada pembekal lebih daripada harga yang munasabah bagi barang itu. Persoalan 'harga yang munasabah' ialah persoalan fakta yang bergantung pada hal keadaan setiap kes tertentu, dan jika harga

---

<sup>11</sup> [1936] AC 85.

telah ditetapkan di bawah mana-mana undang-undang bertulis, harga yang munasabah hendaklah sebagaimana yang dinyatakan di bawah undang-undang bertulis itu.

APP dianggap telah memperkasakan lagi hak pengguna di bawah undang-undang dengan memperkenalkan gerenti tersirat bagi pembaikan dan barang ganti yang tidak terkandung dalam mana-mana akta sebelumnya. Berdasarkan seksyen 37, jika barang import atau buatan tempatan dibekalkan kepada pengguna, wujud satu gerenti bahawa pengilang dan pembekal akan mengambil tindakan munasabah untuk memastikan bahawa kemudahan bagi pembaikan barang itu dan bekalan barang ganti bagi barang itu boleh didapati dengan munasabah selama suatu tempoh yang munasabah selepas barang itu dibekalkan sedemikian. Namun gerenti ini tidak terpakai jika pengilang atau pembekal telah mengambil tindakan yang munasabah untuk memaklumkan kepada pengguna pada atau sebelum masa barang import atau buatan tempatan itu dibekalkan bahawa tiada akujanji diberikan bahawa kemudahan pembaikan dan barang ganti boleh didapati bagi barang itu. Jika pembekal atau pengilang memberikan akujanji bahawa kemudahan pembaikan dan barang ganti boleh diperolehi dalam tempoh masa tertentu, gerenti ini tidak akan terpakai setelah tamat tempoh tersebut.

Satu lagi kelebihan yang terkandung dalam APP 1999 terletak pada seksyen 38 yang mengawal gerenti nyata pengilang termasuk pernyataan yang terkandung dalam kad gerenti atau waranti. Jika selama ini pengilang hanya terikat dengan pernyataan yang terkandung dalam kad waranti atau gerenti berdasarkan kontrak kolateral yang terdapat antara pengguna dengannya, APP kini memberikan satu kuasa tindakan statutori berhubungkait pernyataan yang dikeluarkan oleh pengilang. Berdasarkan seksyen ini gerenti nyata yang diberikan oleh pengilang barang yang dibekalkan kepada pengguna adalah mengikat pengilang setakat yang dinyatakan dalam seksyen ini. Bagi maksud seksyen ini, 'gerenti nyata', berhubung dengan apa-apa barang, ertinya suatu akujanji, penegasan atau representasi yang berhubung dengan- (a) kualiti, prestasi atau ciri-ciri barang itu; (b) pemberian perkhidmatan yang diperlukan atau mungkin pada bila-bila masa diperlukan berkenaan dengan barang itu; (c) pembekalan barang ganti yang diperlukan atau mungkin pada bila-bila masa diperlukan bagi barang itu; (d) kebolehapatan pada masa hadapan barang serupa, atau barang yang menjadi atau membentuk sebahagian daripada suatu set yang dibentuk sebahagiannya oleh barang yang berhubung dengan dengannya akujanji, penegasan atau representasi itu diberikan atau dibuat; atau (e) pemulangan wang atau balasan lain sekiranya barang itu tidak memenuhi apa-apa akujanji oleh penggerenti, yang diberikan atau dibuat berkaitan dengan pembekalan barang itu atau berkaitan dengan penggalakan melalui apa-apa cara pembekalan atau penggunaan barang itu.

Bahagian VI APP memperuntukkan hak tebus rugi pengguna terhadap pembekal. Berdasarkan seksyen 41, remedi pengguna terhadap pembekal bagi kegagalan mematuhi gerenti bergantung sama ada kegagalan itu sesuatu yang dapat dibetulkan atau suatu kegagalan yang tidak dapat dibetulkan atau bersifat substansial. Berdasarkan seksyen 41 (1)(a) jika kegagalan itu ialah kegagalan yang dapat dibetulkan, pengguna boleh menghendaki pembekal membetulkan kegagalan itu dalam masa yang munasabah mengikut seksyen 42; dan (b) jika kegagalan itu ialah kegagalan yang tidak dapat dibetulkan atau bersifat substansial mengikut pengertian seksyen 44 pengguna boleh- (i) tertakluk kepada seksyen 43, menolak barang itu mengikut seksyen 45; atau (ii) mendapatkan ganti rugi daripada pembekal sebagai



pampasan bagi apa-apa penurunan nilai barang itu ke bawah harga yang telah dibayar atau kena bayar oleh pengguna bagi barang itu. Selain remedi di atas, berdasarkan seksyen 41(2), pengguna boleh mendapatkan ganti rugi daripada pembekal bagi apa-apa kerugian atau kerosakan yang ditanggung oleh pengguna, selain kerugian atau kerosakan oleh sebab penurunan nilai barang itu. Seksyen 41 (3) pula memperuntukkan bahawa jika pembekal enggan atau abai membetulkan kegagalan di tempat lain dan mendapatkan semua kos munasabah yang ditanggung dalam membetulkan kegagalan itu daripada pembekal atau menolak barang. Dalam membetulkan kegagalan berdasarkan seksyen 41(1)(a) bagi barang yang gagal mematuhi gerenti, pembekal boleh (a) membaiki barang, jika kegagalan itu tidak berkaitan dengan hakmilik; (b) memulihkan apa-apa kecacatan hakmilik, jika kegagalan itu berkaitan dengan hakmilik; (c) menggantikan barang itu dengan barang yang serupa jenisnya; atau (d) memberikan bayaran balik apa-apa wang yang telah dibayar atau balasan lain yang telah diberikan oleh pengguna berkenaan dengan barang itu jika pembekal tidak dapat dengan munasabahnya dikehendaki membaiki atau menggantikan barang itu atau memulihkan apa-apa kecacatan hakmilik. Sesuatu kegagalan itu dianggap sebagai 'kegagalan yang tidak dapat dibetulkan atau bersifat substansial', berdasarkan seksyen 44, jika (a) barang itu tidak mungkin akan diperoleh oleh pengguna yang munasabah yang tahu dengan sepenuhnya sifat dan takat kegagalan itu; (b) dari satu segi penting atau lebih barang itu tidak menepati perihal yang dengannya barang itu dibekalkan atau, jika dibekalkan dengan merujuk kepada sampel atau model tunjuk cara, tidak menepati sampel atau model tunjuk cara itu; (c) barang-barang itu- (i) pada matannya tidak sesuai bagi sesuatu maksud yang baginya barang jenis yang berkenaan itu pada lazimnya dibekalkan; atau (ii) jika subseksyen 33(1) terpakai, tidak sesuai bagi maksud tertentu yang telah dimaklumkan kepada pembekal atau dinyatakan oleh pembekal sebagai maksud yang baginya barang itu sesuai, dan barang itu tidak dapat dibetulkan dengan mudah dan dalam masa yang munasabah bagi menjadikannya sesuai bagi maksud itu; atau (d) kualiti barang itu bukanlah kualiti boleh terima mengikut pengertian seksyen 32 kerana ia tidak selamat.

Selain gerenti nyata yang mengikat pengilang, Bahagian VII APP pula mengenakan beberapa gerenti tersirat ke atas pengilang. Berdasarkan seksyen 50, pengguna mempunyai hak tebus rugi terhadap pengilang barang jika (a) barang itu gagal untuk mematuhi gerenti tersirat mengenai kualiti boleh terima di bawah seksyen 32; (b) barang itu gagal untuk mematuhi gerenti tersirat mengenai persamaan dengan perihal di bawah seksyen 34 disebabkan oleh kegagalan barang itu untuk menyamai perihal yang matan yang digunakan untuk barang itu oleh atau bagi pihak pengilang itu atau dengan keizinan nyata atau tersirat pengilang itu; (c) barang itu gagal untuk mematuhi gerenti tersirat mengenai pembaikan dan barang ganti di bawah seksyen 37; (d) barang itu gagal, dalam tempoh gerenti itu, untuk mematuhi apa-apa gerenti nyata yang diberikan oleh pengilang yang mengikat pengilang itu mengikut seksyen 38. APP juga menyediakan beberapa pilihan sebagai remedi pengguna terhadap pengilang jika barang tidak mematuhi gerenti. Berdasarkan seksyen 52, pengguna boleh mendapatkan ganti rugi daripada pengilang itu- (a) bagi apa-apa penurunan nilai barang itu hasil daripada kegagalan pengilang iaitu- (i) penurunan ke bawah harga yang dibayar atau kena dibayar oleh pengguna bagi barang itu; atau (ii) penurunan ke bawah harga purata runcit bagi barang itu pada masa pembekalan;

mengikuti mana-mana harga yang lebih rendah; (b) bagi apa-apa kerugian atau kerosakan kepada pengguna itu hasil daripada kegagalan pengilang, selain kerugian atau kerosakan oleh sebab penurunan nilai barang, yang terbukti sebagai hasil atau kesan daripada kegagalan itu. Bagi kegagalan pengilang memenuhi gerenti nyata seperti mana yang terkandung dalam seksyen 38, pengguna boleh menghendaki pengilang membetulkan kegagalan itu dengan memperbaiki barang itu, atau menggantikan barang itu dengan barang yang serupa jenisnya.

Obligasi yang dikenakan ke atas pembekal atau pengilang sebagaimana diperuntukkan dalam APP tidak boleh dinegatifkan oleh mana-mana pembekal atau pengilang dengan meletakkan fasal pengecualian ke dalam kontrak. Berdasarkan seksyen 6, peruntukan APP hendaklah berkuatkuasa walau apa jua yang bertentangan dalam perjanjian. Pembekal atau pengilang yang berkontrak keluar daripada mana-mana peruntukan APP adalah melakukan kesalahan dan berdasarkan seksyen 145 boleh didenda tidak melebihi lima puluh ribu ringgit atau penjara selama tempoh tidak melebihi tiga tahun atau kedua-duanya, dan bagi kesalahan kali kedua atau berikutnya, boleh didenda tidak melebihi satu ratus ribu ringgit atau penjara selama tempoh tidak melebihi lima tahun atau kedua-duanya. Bagi memudahkan pemahaman tentang AJB dan APP dalam konteks pembekalan barang, Jadual 1.2 di bawah merumuskan pemakaian kedua-dua akta.

Jadual 1.2 Rumusan pemakaian AJB 1957 dan APP 1999

LANDASAN	AKTA JUALAN BARANGAN 1957	AKTA PELINDUNGAN PENGGUNA 1999
<b>Doktrin asas pembentukan kontrak</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Market individualism'</i>; berpegang pada konsep kebebasan berkontrak</li> <li>• Batasan kebebasan berkontrak yang terhad; mengamalkan kebebasan berkontrak dan <i>caveat emptor</i> dengan kadar yang tinggi</li> <li>• Berpegang teguh pada doktrin priviti kontrak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Separa <i>'consumer welfarism'</i>; melindungi pengguna tetapi masih memberikan ruang bagi pembekal dan pengilang mengelakkan liabiliti</li> <li>• Membataskan kebebasan berkontrak kedua-dua pihak, pembekal dan pembeli</li> <li>• Memansuhkan priviti kontrak</li> </ul>
<b>Peruntukan substantif</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengandungi 5 syarat dan 2 waranti tersirat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengandungi 7 gerenti tersirat-terhadap pembekal</li> <li>• Mengandungi 3 gerenti tersirat dan 1 gerenti nyata-</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liabiliti kontraktual tegas</li> <li>• Membenarkan pengecualian kesemua terma tersirat</li> <li>• Tiada peruntukan penalti jenayah bagi pelanggaran terma tersirat</li> <li>• Tidak mengandungi peruntukan tentang kontrak bentuk seragam dan kontrak tidak adil</li> <li>• <u>Skema remedi</u></li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menamatkan kontrak dengan menolak barang dan menuntut gantirugi bagi pelanggaran syarat tersirat</li> <li>2. Ganti rugi bagi kemungkiran waranti</li> <li>3. Pelaksanaan spesifik</li> </ol>	<p>terhadap pengilang</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiada liabiliti kontraktual tegas; memperuntukkan beberapa dalihan bag pembekal dan pengilang mengelakkan liabiliti</li> <li>• Melarang kontrak keluar; mengenakan penalti jenayah bagi pembekal dan pengilang yang berkontrak keluar</li> <li>• Tidak mempunyai penalti sivil bagi pembekal atau pengilang yang berkontrak keluar</li> <li>• Tiada peruntukan penalti jenayah bagi pelanggaran gerenti</li> <li>• Tidak mengandungi peruntukan tentang kontrak bentuk seragam dan kontrak tidak adil</li> </ul> <p><u>Skema remedi</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagi kegagalan yang dapat dibetulkan-pembaikan (atau termasuk gantian)</li> <li>2. Bagi kegagalan yang tidak dapat dibetulkan atau bersifat substantial-penolakan barang + ganti rugi bagi kerugian atau kerosakan yang ditanggung</li> </ol>
<p><b>Akses kepada keadilan</b></p>	<p>Mahkamah</p>	<p>Tribunal Tuntutan Pengguna bagi tuntutan RM25,000 atau kurang</p>

<b>Pemakaian</b>	Kontrak jualan barang komersial dan jualan barang melibatkan pengguna	Pembekalan barang yang melibatkan pengguna sahaja
<b>Bidangkuasa</b>	Jabatan Peguam Negara	Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal-Ehwal Pengguna

### KONTRAK JUALAN LANGSUNG

Jualan langsung merujuk pada kaedah jualan yang mana juru jual mendekati pengguna bagi mempromosikan barang mereka. Seksyen 2 Akta Jualan Langsung 1993 (AJL) mentakrifkan jualan langsung sebagai jualan dari pintu ke pintu dan jualan pesanan pos. Jualan dari pintu ke pintu pula diberi maksud jualan barang atau perkhidmatan yang dijalankan dengan cara yang berikut:

- (a) seseorang atau mana-mana orang yang diberikuasa olehnya-
  - (i) pergi dari satu tempat ke satu tempat selain daripada suatu tempat perniagaan yang tetap; atau
  - (ii) membuat panggilan telefon, mencari orang yang bersedia untuk membuat kontrak sebagai pembeli bagi jualan barangan atau perkhidmatan; dan
- (b) orang mula-mula disebut itu atau mana-mana orang lain selepas itu atau kemudiannya membuat perundingan dengan bakal pembeli dengan tujuan mewujudkan kontrak itu.

Manakala jualan pesanan pos pula ertinya jualan barang atau perkhidmatan yang dijalankan oleh seseorang, sama ada sendiri atau melalui mana-mana orang yang diberikuasa olehnya, dengan menerima tawaran bagi kontrak jualan melalui pos.<sup>12</sup> Jualan langsung yang dijalankan selain daripada kaedah di atas tidak termasuk dalam pengertian AJL 1993.

Perniagaan jualan langsung merupakan satu kaedah jualan yang berkembang pesat dewasa ini. Menurut statistik yang dikeluarkan oleh Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna, sehingga April 2004, sebanyak 489 lesen telah dikeluarkan bagi perniagaan jualan langsung.<sup>13</sup> Jumlah ini menunjukkan peningkatan berbanding dengan tahun 2003 yang mana sebanyak 454 lesen yang dikeluarkan sehingga bulan Disember.<sup>14</sup>

Sebelum penggabalan AJL, tidak terdapat mana-mana akta yang mengawal industri jualan langsung. Syarikat-syarikat yang menjalankan perniagaan jualan langsung tidak terikat dengan mana-mana akta. AJL digubal untuk mengawal industri jualan langsung yang didapati pada masa itu banyak melakukan penipuan ke atas pengguna. Datuk Abu Hassan Omar yang merupakan Menteri Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna pada masa itu semasa membentangkan rang

<sup>12</sup> Seksyen 2 AJL 1993.

<sup>13</sup> <http://www.kpdnhep.gov.my>, 17 April 2006.

<sup>14</sup> *Ibid.*

Undang-undang Jualan Langsung mengatakan bahawa tujuan Kerajaan menggubal undang-undang tersebut adalah bagi memastikan perlindungan pengguna, menggalakkan pertumbuhan kaedah jualan langsung yang beretika dan untuk menghapuskan skim piramid.<sup>15</sup>

Perlindungan pengguna dalam kontrak jualan langsung boleh dilihat dalam beberapa aspek yang diperuntukkan dalam AJL seperti berikut:

**a. Lesen jualan langsung**

Perniagaan jualan langsung hanya boleh dijalankan oleh sebuah syarikat yang telah memperolehi lesen daripada Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna. Syarikat pula mestilah sebuah syarikat yang diperbadankan di bawah Akta Syarikat 1965. Ini bermakna individu, perniagaan milikan tunggal, rakan kongsi dan koperasi tidak boleh menjalankan perniagaan jualan langsung. Tujuan syarat yang sedemikian diadakan adalah untuk melindungi pengguna dengan memastikan yang jualan langsung dikendalikan oleh sesebuah syarikat yang sah pendaftarannya dan jika terdapat sebarang masalah, syarikat ini mudah dikesan. Walau bagaimanapun, bagi individu yang menjalankan perniagaan jualan langsung, Menteri Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna boleh mengecualikan individu daripada peruntukan AJL melalui suatu perintah. Menteri pernah mengeluarkan Perintah Jualan Langsung (Pengecualian) 1993 yang mengecualikan peruntukan AJL dan Peraturan-peraturan Jualan Langsung 1993 kepada individu yang menjalankan aktiviti jualan langsung yang mana nilai sesuatu jualan itu tidak melebihi RM50.

**b. Jualan pintu ke pintu**

Seksyen 17(1) AJL telah menetapkan bahawa tiada sesiapa pun dibenarkan membuat kunjungan ke mana-mana premis untuk merundingkan jualan dari pintu-pintu melainkan pada waktu-waktu yang ditetapkan. Masa kunjungan yang boleh dilakukan oleh juru jual ditetapkan dalam Peraturan 10, Peraturan-peraturan Jualan Langsung 1993 yang mana masa yang dibenarkan ialah pada hari bekerja, antara jam 9 pagi hingga 7 malam. Kunjungan di luar dari masa yang ditetapkan hendaklah didahului dengan temu janji. Penetapan masa kunjungan ini adalah bertujuan untuk memastikan pengguna tidak diganggu oleh juru jual tanpa mengira waktu.

Apabila juru jual membuat kunjungan ke mana-mana premis, dia hendaklah menyatakan maksud lawatannya sebelum memasuki premis itu dan hendaklah meninggalkan premis atas permintaan penghuni atau mana-mana orang yang bertindak dengan kuasa sebenar atau tersirat daripada penghuni.<sup>16</sup> Mana-mana orang yang melanggar seksyen 17 ini adalah melakukan suatu kesalahan.<sup>17</sup> Peruntukan ini dimasukkan adalah untuk mengatasi masalah juru jual yang seringkali mengugut pengguna yang beliau tidak akan meninggalkan premis pengguna sekiranya pengguna tidak membeli barang yang dipromosikan.

Selain daripada itu, juru jual yang merundingkan jualan dari pintu ke pintu hendaklah menunjukkan kad pengenalan dan kad kebenaran daripada syarikat yang

<sup>15</sup> Hamid & Salleh Satute Series, *Direct Sales Act 1992*, Central Law Book Corporation Sdn. Bhd., Kuala Lumpur, 1993, hlm. 1.

<sup>16</sup> Seksyen 17(2) AJL 1993.

<sup>17</sup> *Ibid.*, seksyen 17(3).

diwakilinya kepada penghuni rumah yang dikunjungi, yang mengandungi maklumat-maklumat yang ditetapkan dalam peraturan 11, Peraturan-peraturan Jualan Langsung 1999.<sup>18</sup> Antara maklumat yang perlu terkandung dalam kad kebenaran ialah nama, alamat dan gambar pemegang kad; nama, alamat, dan nombor syarikat yang mengeluarkan kad kebenaran tersebut; tandatangan orang yang mengeluarkan kad; dan nombor lesen jualan langsung. Sesiapa yang gagal menunjukkan kad pengenalan dan kad kuasa semasa membuat kunjungan dari pintu ke pintu adalah melakukan suatu kesalahan. Ia juga merupakan suatu kesalahan sekiranya kad kebenaran mengandungi maklumat-maklumat yang palsu.<sup>19</sup>

### c. Jualan pesanan pos

Bagi jualan pesanan pos, AJL menetapkan bahawa sesuatu iklan untuk membekalkan barang melalui pos hendaklah mengandungi maklumat-maklumat berikut.<sup>20</sup>

- a. nama dan nombor lesen orang yang mengeluarkan iklan;
- b. alamat orang yang mengeluarkan iklan dan alamat ini tidak boleh merupakan alamat peti surat;
- c. nombor telefon orang yang mengeluarkan iklan;
- d. perihal terperinci barang atau perkhidmatan yang ditawarkan;
- e. tempat dan masa sesuatu sampel barang itu boleh diperiksa;
- f. harga barang atau perkhidmatan;
- g. kos penghantarserahan (jika ada) dan cara penghantarserahan barang itu; dan
- h. masa barang atau perkhidmatan itu dapat dijangkakan akan dihantarserahkan atau dilaksanakan.

Maklumat-maklumat ini penting bagi memastikan iklan mengandungi maklumat yang betul mengenai barang dan juga orang yang mengiklankan barang tersebut. Mana-mana orang yang memberikan maklumat yang palsu dalam iklan adalah melakukan suatu kesalahan.<sup>21</sup> Sementara itu, penetapan tempat dan masa sesuatu sampel barang itu boleh diperiksa adalah untuk membolehkan pengguna melihat sendiri sampel barang sebelum membuat pembelian. AJL juga menjadikan ia suatu kesalahan sekiranya seseorang yang membekalkan barang melalui pos tidak menyediakan suatu sampel barang untuk diperiksa oleh pengguna.<sup>22</sup>

### d. Kehendak-kehendak kontrak jualan langsung

Bagi kontrak jualan langsung yang nilainya RM300 dan lebih,<sup>23</sup> ia hendaklah dibuat secara bertulis, mengandungi kenyataan berhubung dengan tempoh bertenang dan ditandatangani oleh juru jual dan juga pembeli.<sup>24</sup> Seksyen 23(1) (b) menetapkan bahawa tempoh bertenang selama sepuluh hari bekerja hendaklah diberikan kepada pembeli yang bermula pada hari selepas tarikh pembuatan sesuatu kontrak jualan

<sup>18</sup> *Ibid.*, seksyen 18(1).

<sup>19</sup> *Ibid.*, seksyen 18(2) & (3).

<sup>20</sup> *Ibid.*, seksyen 20.

<sup>21</sup> *Ibid.*, seksyen 21.

<sup>22</sup> *Ibid.*, seksyen 22.

<sup>23</sup> Peraturan 12 Peraturan-peraturan Dalam Jualan Langsung 1993.

<sup>24</sup> Seksyen 23(1) AJL 1993.

langsung.<sup>25</sup> Dalam tempoh bertenang ini, tiada barang boleh dihantARSERAH dan tiada perkhidmatan boleh dilaksanakan.<sup>26</sup> Bayaran atau apa-apa balasan juga tidak boleh diambil oleh juru jual.<sup>27</sup> Pembeli juga hendaklah diberikan satu salinan pendua kontrak selepas sahaja kontrak dibuat.<sup>28</sup>

Tujuan undang-undang memberikan tempoh bertenang kepada pembeli ialah bagi membolehkan pembeli berunding dengan ahli keluarga yang lain atau memikirkan semula sama ada kontrak jualan langsung itu perlu diteruskan atau dibatalkan. Peruntukan ini bertujuan untuk mengatasi juru jual yang seringkali memaksa pengguna membeli barang dan membuat bayaran atau bayaran deposit pada masa itu juga. Biasanya suri rumah yang selalu berada di rumah tidak berupaya menentang gesaan juru jual ini. Sekiranya selepas kontrak jualan langsung ditandatangani, pembeli berpendapat yang dia tidak mahu meneruskan kontrak, dia boleh membatalkan kontrak yang ditandatangani itu sebelum tempoh bertenang berakhir. Apabila pembeli membatalkan kontrak jualan langsung, kontrak itu dikatakan tamat dengan persetujuan pembeli dan juru jual dan dianggap tidak pernah berkuatkuasa. Mana-mana kontrak jualan langsung yang tidak mematuhi kehendak yang tertera dalam seksyen 23(1) akan menjadikan kontrak itu batal dan kegagalan memberikan satu salinan pendua kontrak kepada pembeli selepas sahaja kontrak dibuat akan menjadikan kontrak itu batal atas pilihan pembeli.

#### e. Kandungan kontrak jualan langsung

Seksyen 24(2) menjadikan sesuatu kontrak jualan langsung itu batal sekiranya ia tidak mengandungi butir-butir yang dinyatakan dalam subseksyen (1) seperti berikut:

- (i) perihal terperinci barang atau perkhidmatan yang hendak dibekalkan;
- (ii) terma-terma kontrak termasuk jumlah balasan yang perlu dibayar oleh pembeli atau cara jumlah balasan itu akan dikira sekiranya jumlah balasan itu tidak dapat dipastikan pada masa kontrak dibuat;
- (iii) masa, tempat dan cara pembayaran;
- (iv) masa dan tempat bagi penghantARSERAHAN barang-barang atau pelaksanaan perkhidmatan itu; dan
- (v) kenyataan memberitahu pembeli tentang haknya untuk menamatkan kontrak sebelum tempoh bertenang berakhir.

#### f. Larangan mengeneipkan hak yang diberikan kepada pembeli

Dalam memastikan pengguna dilindungi daripada kontrak jualan langsung yang merugikan pengguna, AJL mengandungi peruntukan yang melarang apa-apa hak yang diberikan kepada pengguna di bawah AJL daripada disingkirkan, dihadkan atau diubah. AJL juga tidak membenarkan apa-apa peruntukan yang dilarang oleh peraturan-peraturan jualan langsung daripada dimasukkan ke dalam kontrak jualan langsung. Peruntukan ini bertujuan bagi memastikan objektif AJL untuk mengawalseliaan penjualan langsung tercapai demi kepentingan pengguna.

<sup>25</sup> *Ibid.*, seksyen 2.

<sup>26</sup> *Ibid.*, seksyen 25(1).

<sup>27</sup> *Ibid.*, seksyen 25(4).

<sup>28</sup> *Ibid.*, seksyen 23(3).

## KONTRAK SEWA BELI

Urusan sewa beli barang di Malaysia adalah dikawal oleh Akta Sewa Beli 1967 (ASB). Akta ini digubal bertujuan mengatur dan mengawal bentuk dan kandungan perjanjian sewa beli dan untuk mendefinisikan hak, tugas dan liabiliti sah penyewa<sup>29</sup>, pemunya<sup>30</sup> dan pihak lain kepada perjanjian sewa beli. Pindaan kepada Akta induk ini dibuat oleh Akta Sewa-Beli (Pindaan) 1992 berkuatkuasa pada 1 Jun 1992. Di bawah seksyen 57 ASB, dua jenis peraturan digubal oleh Kementerian Perdagangan dan Perindustrian; (i) Peraturan Sewa-Beli (Bayaran Penggal) 1968; dan (ii) Peraturan-peraturan Sewa-Beli (Memperolehi Semula Pemilikan dan Pengendalian Rekod-rekod oleh Pemunya) 1976.

ASB terpakai kepada senarai barang yang terkandung dalam Jadual Pertama ASB sahaja;

1. Semua barangan pengguna;
2. Kenderaan-kenderaan bermotor, iaitu
  - (a) Kenderaan-kenderaan orang sakit;
  - (b) Motosikal-motosikal,
  - (c) Motokar termasuk teksi dan kereta sewa,
  - (d) Kenderaan barang-barang dengan syarat berat dengan muatan maksimum tidak melebihi 2540 kg,
  - (e) bas termasuk bas berhenti-henti.

Sebelum sesuatu perjanjian sewa-beli ditandatangani, seseorang pemunya barang haruslah mematuhi seksyen 4 ASB. Berdasarkan seksyen 4(1)(a), jika perundingan sebelum terbentuknya sesuatu perjanjian sewa-beli itu dibuat oleh pemunya, pemunya hendaklah menyampaikan kepada bakal penyewa suatu pernyataan bertulis yang dilengkapkan dan ditandatangani dengan sempurna olehnya mengikut borang yang dinyatakan dalam Bahagian I Jadual Kedua. Jika rundingan tersebut dikendalikan oleh peniaga<sup>31</sup> (pedegar), peniaga mestilah menyampaikan kepada penyewa suatu pernyataan bertulis yang dilengkapkan dan ditandatangani dengan sempurna olehnya mengikut borang seperti mana dalam Bahagian I Jadual Kedua; dan pada bila-bila masa selepas penyampaian pernyataan bertulis dalam Bahagian I tetapi sebelum pernyataan bertulis yang dilengkapkan dan ditandatangani olehnya dan bakal pemunya mengikut borang yang dinyatakan dalam Bahagian II Jadual Kedua. Kegagalan peniaga atau pemunya memenuhi keperluan seksyen ini akan mengakibatkan perjanjian sewa-beli yang dimasuki terbatal dan peniaga atau

<sup>29</sup> Berdasarkan seksyen 2 ASB 1967, 'penyewa' didefinisikan sebagai "orang yang mengambil atau telah mengambil barang daripada pemunya di bawah perjanjian sewa beli dan termasuk orang kepada siapa hak-hak atau liabiliti-liabiliti penyewa di bawah perjanjian tersebut telah diserahkan atau dengan kuatkuasa undang-undang."

<sup>30</sup> Berdasarkan seksyen 2 ASB 1967, 'pemunya' ditafsirkan sebagai "orang yang membenarkan atau telah membenarkan barang-barang kepada penyewa di bawah perjanjian sewa beli dan termasuk orang kepada siapa hak-hak atau liabiliti-liabiliti pemunya di bawah perjanjian telah diserahkan atau dengan kuatkuasa undang-undang."

<sup>31</sup> Berdasarkan seksyen 2 ASB 1967, 'peniaga' bermaksud "orang yang bukan penyewa atau pemunya atau pekerja pemunya, dengan siapa atau bagi pihak siapa urusan yang membawa kepada perjanjian sewa beli dengan pemunya dijalankan atau oleh siapa atau bagi pihak siapa transaksi yang membawa kepada perjanjian sewa beli dengan pemunya diuruskan."



pemuunya adalah melakukan suatu kesalahan di bawah ASB yang jika disabitkan boleh dikenakan denda tidak lebih dari tiga ribu ringgit atau penjara bagi tempoh tidak melebihi dari enam bulan atau kedua-duanya.

Bentuk dan isi kandungan sesuatu perjanjian sewa-beli telah digariskan dengan terperinci dalam seksyen 4A, 4B dan 4C ASB. Obligasi pemunya dari segi bentuk dan isi kandungan perjanjian sewa-beli boleh dirumuskan dalam Jadual 1.1 berikut:

Jadual 1.1 Rumusan obligasi pemunya di bawah ASB 1967

SEKSYEN	PERUNTUKAN	PENALTI PERLANGGARAN	
		SIVIL	JENAYAH
4A(1)	Perjanjian bertulis	Perjanjian tidak sah	Denda RM3,000 atau penjara 6 bulan atau kedua-duanya
*4B(1)	Perjanjian ditandatangani	Perjanjian tidak sah	Denda RM3,000 atau penjara 6 bulan atau kedua-duanya
4B(2)	Perjanjian dilengkapkan sebelum ditandatangani oleh penyewa	Perjanjian tidak sah	Denda RM3,000 atau penjara 6 bulan atau kedua-duanya
4C(1)	Perjanjian mengandungi butir lengkap seperti dalam S.4C(1).	Perjanjian tidak sah	Denda RM3,000 atau penjara 6 bulan atau kedua-duanya
4D(1)	Perjanjian berasingan untuk barang yang berlainan	Perjanjian tidak sah	Denda RM3,000 atau penjara 6 bulan atau kedua-duanya

\* Obligasi ini diletakkan ke atas pemunya, peniaga, ejen atau orang yang bertindak bagi pihak pemunya.

Di bawah seksyen 5 ASB, pemunya adalah dikehendaki dalam masa 14 hari selepas perjanjian ditandatangani untuk menyampaikan bukan sahaja kepada penyewa tetapi juga kepada setiap penjamin kepada perjanjian sewa-beli tersebut satu salinan

perjanjian yang telah ditandatangani. Kegagalan mematuhi seksyen ini akan mengakibatkan pemunya tidak dapat menguatkuasakan perjanjian sewa-beli tersebut. Pemunya juga dikehendaki menyampaikan kepada penyewa satu salinan resit bagi pembayaran insurans sebaik sahaja pemunya menerimanya daripada syarikat insurans dalam tempoh 7 hari dari tarikh penerimaannya.

Di bawah seksyen 14 ASB, penyewa boleh pada bila-bila masa sepanjang perjanjian sewa-beli, dengan memberikan notis bertulis, menyelesaikan perjanjian sewa-beli tersebut seterusnya menjadi pemunya barang dengan lebih awal. Selain dari itu, ASB juga membenarkan penyewa mempraktikkan hak ini dalam dua keadaan lain iaitu:

- (i) Dalam masa 21 hari selepas pengambilan alih barang oleh pemunya telah berlaku. Dalam keadaan ini, selain daripada diperlukan membayar baki yang masih ada lagi di bawah perjanjian, penyewa juga adalah bertanggungjawab terhadap kos pergudangan, pembaikan dan pengendalian.
- (ii) Sekiranya Notis Jadual Ke 4 diberikan kepada penyewa, penyewa kemudiannya memulangkan barang, penyewa boleh membuat penyelesaian awal dalam masa 21 hari dari tarikh penerimaan notis tersebut. Disebabkan penyewa menyelesaikan perjanjian lebih awal daripada tercatat dalam perjanjian, penyewa di bawah seksyen 14(2) adalah berhak kepada rebet statutori bagi bayaran penggal dan insurans ditolak dari baki yang harus dibayar di bawah perjanjian.

Selain penyelesaian awal, penyewa di bawah perjanjian sewa beli juga mempunyai hak untuk memulangkan barang dan seterusnya menamatkan perjanjian sewa beli pada bila-bila masa sebelum ansuran terakhir dibuat. Di bawah seksyen 15, penyewa boleh menamatkan perjanjian dengan memulangkan barang kepada pemunya pada waktu biasa perniagaan di tempat yang dipersetujui oleh kedua-dua pihak. Berdasarkan seksyen 15(5), jika perjanjian sewa beli ditamatkan menurut seksyen ini:

- (a) penyewa boleh mengkehendaki pemunya menjual barang tersebut kepada mana-mana orang yang diperkenalkan oleh penyewa yang bersedia untuk membeli barang itu secara tunai dengan suatu harga yang dipersetujui oleh pemunya;
- (b) jika nilai barang itu pada masa ia dikembalikan kepada pemunya adalah lebih dari baki belum jelas di bawah perjanjian sewa beli, penyewa berhak mendapatkan perbezaannya sebagai satu hutang yang kena bayar;
- (c) Jika nilai barang itu kurang dari baki belum jelas, pemunya pula berhak mendapatkan perbezaan tersebut daripada penyewa sebagai satu hutang yang kena bayar.

Salah satu aspek sewa beli yang seringkali menimbulkan masalah ialah aspek pengambilalihan atau penarikan semula barang. Pengambilalihan barang oleh pemunya hanya dibenarkan jika peruntukan di bawah seksyen 16(1) ASB dan Peraturan 2 Peraturan-peraturan Sewa Beli (Memperolehi Semula Pemilikan Dan Pengendalian Rekod-Rekod oleh Pemunya) 1976 telah dipenuhi. Pengambilalihan

hanya boleh dilakukan oleh pemunya jika terdapat keingkaran menjelaskan dua ansuran berturut-turut atau keingkaran menjelaskan ansuran terakhir dan pemunya telah menyerahkan kepada penyewa satu notis bertulis dalam borang yang disediakan dalam Jadual Ke 4 dan tempoh yang ditetapkan dalam notis telah berakhir, yang mana tidak boleh kurang dari 21 hari selepas serahan notis tersebut. Dalam situasi yang mana penyewa telah meninggal dunia, pemunya hanya dibenarkan mengambilalih jika ansuran si mati telah tertunggak sebanyak empat kali berturut-turut.

Dalam masa 21 hari selepas pemunya telah mengambilalih barang, pemunya perlu menyerahkan kepada penyewa dan setiap penjamin suatu notis bertulis yang disediakan dalam Jadual Ke 5. Notis ini bertindak sebagai pemberitahuan kepada penyewa tentang haknya selepas pengambilalih. Terdapat 3 pilihan bagi penyewa setelah pengambilalih:

- (i) Pilihan pertama yang terkandung dalam seksyen 18(1)(a)(i) untuk menghidupkan kembali perjanjian sewa beli tersebut. Hak ini boleh dipraktikkan oleh penyewa dalam masa 21 hari selepas penghantaran Notis Jadual Ke 5 kepadanya. Dalam tempoh yang dibenarkan itu, penyewa dikehendaki memberikan pemunya satu notis bertulis berkehendakkan pemunya menghantar semula barang kepada penyewa dan dalam tempoh 21 hari dari tarikh penghantaran notis tersebut penyewa dikehendaki menjelaskan semua bayaran yang terdapat dalam Notis jadual Ke 5.
- (ii) Pilihan kedua adalah untuk menyelesaikan perjanjian tersebut. Pilihan ini terkandung dalam Bahagian (b) Notis jadual Ke 5.
- (iii) Pilihan ketiga terkandung dalam seksyen 18(1)(a)(ii). Penyewa boleh dalam tempoh 21 hari dari tarikh penerimaan Notis Jadual Ke 5, memberikan notis bertulis kepada pemunya mengarahkannya menjual barang yang diambilalih kepada seseorang pembeli yang diperkenalkan oleh penyewa yang sanggup membayar harga barang tersebut secara tunai seperti yang ditetapkan dalam Notis Jadual Ke 5.

### LIABILITI KELUARAN

Bagi pengguna yang mengalami kecederaan tubuh badan atau kerosakan harta benda, yang disebabkan oleh kecacatan keluaran atau barang, pengguna boleh menggunakan Bahagian X APP untuk mendapatkan ganti rugi. Bahagian X ini memperuntukkan mengenai liabiliti keluaran. Liabiliti keluaran bermaksud liabiliti yang dikenakan ke atas pengilang atau mana-mana orang bagi kecacatan barang.<sup>32</sup> Namun begitu, definisi ini tidak lengkap kerana ia tidak memasukkan elemen kerosakan atau kecederaan yang diakibatkan oleh kecacatan barang. Definisi yang diberikan oleh MS ISO merupakan definisi yang menyeluruh berhubung dengan liabiliti keluaran yang mana liabiliti keluaran ditakrifkan sebagai satu istilah generik yang digunakan untuk menghuraikan tanggungan pengeluaran atau mana-mana orang untuk membayar

<sup>32</sup> Elizabeth A. Martin, *Oxford Dictionary of Law*, Oxford University Press, Oxford, Edisi keempat, 1997, hlm. 359.

pampasan berhubung dengan kecederaan tubuh badan, kerosakan harta benda atau kecederaan lain yang disebabkan oleh sesuatu barang.<sup>33</sup>

Sebelum APP 1999 dikuatkuasakan, pengguna mempunyai dua pilihan dalam tuntutan liabiliti keluaran. Mereka boleh menyaman di bawah undang-undang kontrak atau di bawah undang-undang tort kecuaiian. Setiap undang-undang ini mempunyai kelemahan tersendiri. Doktrin priviti kontrak menjadi halangan utama dalam tuntutan liabiliti keluaran di bawah undang-undang kontrak. Jika kecederaan atau kerosakan itu berlaku kepada pengguna yang merupakan pembeli, pengguna tersebut boleh menyaman penjual barang di bawah AJB 1957. Sebaliknya, jika kecederaan atau kerosakan berlaku kepada pengguna yang bukan pembeli, doktrin priviti kontrak akan menghalang tuntutan pengguna terhadap penjual.

Sementara itu, tiga elemen yang ditetapkan di bawah undang-undang tort kecuaiian iaitu tugas untuk berhati-hati, pelanggaran tugas untuk berhati-hati dan kerosakan atau kecederaan begitu membebankan pengguna. Pengguna perlu membuktikan pengeluar bersalah dalam mengeluarkan barang yang cacat. Bukan sesuatu yang mudah bagi pengguna untuk membuktikan kesalahan pengeluar lebih-lebih lagi apabila pengguna tidak memiliki pengetahuan kepakaran mengenai sesuatu barang. Pembuktian pertalian sebab musabab juga bukan merupakan satu tugas yang mudah untuk dilaksanakan. Kadangkala ia melibatkan kos yang tinggi untuk dilaksanakan<sup>34</sup> kerana memerlukan keterangan pakar bagi menunjukkan bahawa barang itu cacat dan kecacatan tersebut telah menyebabkan kerosakan atau kecederaan pengguna.

Kelemahan dalam undang-undang kontrak dan kecuaiian telah menyebabkan tuntutan liabiliti keluaran di bawah Bahagian X APP diperkenalkan. Tuntutan liabiliti keluaran di bawah Bahagian ini berteraskan kepada prinsip liabiliti sivil ketat atau *strict civil liability* yang selari dengan amalan antarabangsa beberapa negara di dunia ini seperti United Kingdom, Perancis, Australia, Jepun dan sebagainya yang mana negara-negara tersebut telah lama mengkanunkan prinsip ini ke dalam undang-undang perlindungan pengguna mereka.

Berdasarkan prinsip ini pengguna tidak perlu membuktikan kesalahan di pihak pengeluar. Apa yang perlu dibuktikan ialah kecacatan barang, kerosakan atau kecederaan dan kecacatan barang tersebut telah menyebabkan pengguna menanggung kerosakan atau kecederaan yang dalam persoalan. Tujuan prinsip liabiliti sivil ketat ini diperkenalkan ialah untuk memudahkan beban pengguna yang mana pengguna tidak perlu membuktikan kesalahan di pihak pengeluar. Tuntutan ini boleh dibawa bukan sahaja terhadap pengeluar tetapi juga orang yang meletakkan tanda cap dagangan atau pengimport. Walau bagaimanapun, berdasarkan pada seksyen 68(5), pengeluar hasil pertanian yang belum mengalami proses industri tidak boleh dituntut. Ini bermakna jika pengguna membeli sayur yang mengandungi racun makhluk perosak yang tinggi sehingga mengakibatkan pengguna muntah-muntah, penanam atau pengeluar sayur tersebut tidak boleh disaman dibawah Bahagian ini. Bahagian ini tidak bertujuan untuk mengenakan tanggungan ke atas pembekal atau penjual. Sungguhpun begitu, pembekal atau penjual boleh dikenakan tanggungan jika dia

<sup>33</sup> MS ISO 8402:1996, fasal 2.1.2.

<sup>34</sup> Robert Bradgate & Nigel Savage, *Commercial law*, Butterworths, London, 1991, hlm. 240.

gagal mengenal pasti pengeluar, orang yang meletakkan tanda dagangan atau pengimport dalam masa yang munasabah apabila diminta oleh pengguna.<sup>35</sup>

Perlu diingat bahawa jika hanya barang atau sebahagian barang yang rosak tanpa melibatkan kecederaan tubuh badan atau kerosakan kepada harta benda pengguna yang lain, pengguna tidak mempunyai hak untuk menuntut di bawah Bahagian ini. Kerosakan ini telah dikeluarkan secara nyata dalam seksyen 69(1). Walau bagaimanapun, pengguna yang merupakan pembeli boleh menuntut di bawah undang-undang kontrak jualan barang.

Berhubung dengan jenis barangan atau keluaran yang boleh menjadi subjek tuntutan, ia meliputi apa-apa barangan atau keluaran dan tertakluk kepada subseksyen (2), termasuklah keluaran yang terkandung dalam barangan lain, seperti barangan komponen atau bahan mentah.<sup>36</sup> Dalam kes *A & Others v. National Blood Authority*,<sup>37</sup> mahkamah di England telah memperluaskan skop barangan merangkumi darah yang dibekalkan kepada pesakit. Ini merupakan perluasan skop barangan yang amat terkehadapan. Sama ada mahkamah di Malaysia akan mengikuti langkah mahkamah di England ini merupakan sesuatu yang belum pasti lagi kerana belum terdapat lagi kes yang sedemikian timbul di negara ini. Malahan belum terdapat apa-apa kes yang dibawa berdasarkan kepada Bahagian X ini.

### PEMBEKALAN PERKHIDMATAN

Seksyen 3(1) APP 1999 mentakrifkan perkhidmatan sebagai apa-apa hak, faedah, keistimewaan atau kemudahan yang disediakan atau diberikan di bawah mana-mana kontrak tetapi tidak termasuk hak-hak, faedah atau keistimewaan dalam bentuk pembekalan barang atau pelaksanaan pekerjaan di bawah kontrak perkhidmatan. Dalam bahasa yang mudah, perkhidmatan bermaksud bersetuju melakukan sesuatu pekerjaan bagi seseorang lain. APP telah memperuntukkan gerenti tersirat dalam kontrak pembekalan perkhidmatan agar kepentingan pengguna dilindungi. Sungguhpun begitu, gerenti tersirat berhubung dengan perkhidmatan ini yang diperuntukkan di bawah APP tidak merangkumi perkhidmatan yang diberikan oleh orang persendirian yang tidak menyediakan perkhidmatan secara perdagangan. Ini adalah kerana berdasarkan seksyen 3 APP perkataan membekalkan bermaksud membekalkan dalam urusan perdagangan. Gerenti tersirat ini juga tidak terpakai kepada perkhidmatan yang disediakan oleh golongan profesional yang dikawal selia oleh mana-mana undang-undang bertulis. Lantaran itu, perkhidmatan yang diberikan oleh doktor dan peguam adalah antara perkhidmatan yang terkeluar daripada ruang lingkup APP kerana kedua-dua bidang profesion ini mempunyai undang-undang bertulis secara tersendiri yang mengawal kedua-dua profesion ini. APP juga tidak terpakai kepada perkhidmatan jagaan kesihatan. Pengguna yang menghadapi masalah berhubung dengan perkhidmatan yang diberikan oleh golongan di atas perlu menuntut di bawah undang-undang kecuai.

Seksyen 53 memperuntukkan bahawa jika perkhidmatan dibekalkan kepada pengguna, tersirat suatu gerenti yang perkhidmatan tersebut akan dijalankan dengan

<sup>35</sup> Seksyen 68(4) APP 1999.

<sup>36</sup> Seksyen 66(1) APP 1999.

<sup>37</sup> [2001] 3 All ER 289.

ketelitian dan kemahiran yang munasabah. Gerenti ini adalah berhubung dengan standard dan kualiti perkhidmatan. Standard dan kualiti yang ditetapkan oleh undang-undang ialah standard dan kualiti yang munasabah. Undang-undang tidak menetapkan standard dan kualiti yang tinggi walaupun ke atas perkhidmatan yang diberikan oleh golongan profesional. Dalam kes *Lanphier v. Phipos*,<sup>38</sup> Ketua Hakim Tindal mengatakan bahawa seorang peguam tidak semestinya akan memenangi setiap kesnya di mahkamah. Begitu juga dengan seorang doktor. Seorang doktor juga tidak diharapkan akan menyembuhkan penyakit yang dirawatinya. Apa yang penting ialah pembekal perkhidmatan telah mempamerkan darjah kemahiran yang munasabah. Pembekal perkhidmatan telah memuaskan keperluan gerenti ini jika dia menggunakan standard dan kualiti yang munasabah.

Namun begitu, jika hasil perkhidmatan tersebut tidak secara munasabahnya memenuhi tujuan perkhidmatan itu diperlukan, jelas menunjukkan bahawa perkhidmatan yang diberikan itu tidak dilakukan dengan ketelitian dan kemahiran yang munasabah. Dalam kes *Samuels v. Davies*,<sup>39</sup> plaintif telah pergi berjumpa doktor gigi untuk membuat gigi palsu. Apabila gigi palsu itu siap, plaintif mendapati bahawa ia tidak boleh dilekatkan ke gusinya. Sekiranya gigi tersebut telah dibuat dengan ketelitian dan kemahiran yang munasabah, sudah tentu perkara ini tidak terjadi.

Selain daripada membekalkan perkhidmatan dengan menggunakan ketelitian dan kemahiran yang munasabah, pembekal perkhidmatan juga hendaklah membekalkan perkhidmatan yang semunasabahnya sesuai bagi maksud tertentu dan berupaya untuk mencapai kualiti yang dijangkakan oleh pengguna. Namun begitu, pengguna perlu memaklumkan kepada pembekal perkhidmatan tujuan dia memerlukan perkhidmatan tersebut dan hasil yang diharapkan. Dalam keadaan yang mana tujuan pengguna memerlukan perkhidmatan tersebut adalah jelas, diujahkan bahawa pengguna tidak perlu memberitahu pembekal perkhidmatan tujuan dia memerlukan perkhidmatan tersebut. Gerenti berhubung dengan kesesuaian bagi maksud tertentu tidak terpakai apabila pengguna tidak bergantung kepada kemahiran atau pertimbangan pembekal perkhidmatan. Situasi ini boleh terjadi jika pengguna merupakan orang yang mahir dalam perkhidmatan tersebut atau perkhidmatan dijalankan berdasarkan kepada arahan pengguna sepenuhnya.

Dalam kes *Greaves & Co (Contractors) Ltd v. Baynham Meikel & Partners*,<sup>40</sup> tuan punya bangunan telah berkontrak dengan kontraktor iaitu plaintif untuk membina sebuah kilang. Tuan punya memberitahu plaintif tujuan kilang tersebut dibina adalah untuk menyimpan tong-tong minyak. Tuan punya memberitahu bahawa dia tidak akan menggajikan mana-mana arkitek atau jurutera. Tugas plaintif bukan sahaja untuk menyediakan buruh binaan dan bahan-bahan binaan tetapi juga untuk melantik arkitek dan jurutera sebagai subkontraktor. Oleh itu, antara tuan punya dengan plaintif, jelas menunjukkan bahawa tuan punya telah memberitahu tujuan kilang itu diperlukan dan juga tuan punya bergantung pada ketelitian dan kemahiran plaintif. Plaintif kemudiannya menggajikan defendan, firma jurutera untuk mereka bentuk bangunan kilang itu. Plaintif memberitahu defendan bahawa *fork-lift* akan digunakan di aras bawah untuk mengangkat tong-tong minyak. Lantaran itu, berat

<sup>38</sup> (1838) 8 C & P 475.

<sup>39</sup> [1943] 2 All ER 3.

<sup>40</sup> [1975] 3 All ER 99.

*fork-lift* hendaklah diambil kira. Malangnya setelah kilang tersebut siap dibina, didapati bahawa *fork-lift* tidak boleh digunakan kerana lantai kilang tersebut mula retak. Mahkamah memutuskan bahawa defendan bertanggung terhadap plaintif dan plaintif berhak mendapatkan indemniti daripada defendan. Keputusan ini dicapai kerana hasil pembinaan kilang itu tidak seperti yang diharapkan oleh plaintif dan ia tidak sesuai untuk tujuan ia dibina. Plaintif dalam kes ini dengan jelas telah memaklumkan tujuan kilang itu diperlukan.

Dalam kontrak pembekalan perkhidmatan yang tidak menetapkan masa perkhidmatan itu perlu disempurnakan, seksyen 55 memperuntukkan gerenti bahawa perkhidmatan itu hendaklah disempurnakan dalam jangka masa yang munasabah. Apa yang munasabah adalah suatu persoalan fakta yang bergantung kepada antaranya, jenis perkhidmatan yang terlibat, kemudahan memperolehi alat ganti dan sebagainya. Masalah yang biasanya timbul berhubung dengan masa adalah apabila tiada masa yang ditetapkan untuk menyempurnakan perkhidmatan dan kontraktor mengambil masa yang panjang untuk melaksanakan perkhidmatan.

Dalam kes *Charnock v. Liverpool Corporation*,<sup>41</sup> plaintif telah membawa keretanya yang terlibat dalam kemalangan ke bengkel kepunyaan defendan. Keterangan menunjukkan masa yang munasabah untuk menyiapkan pembaikan itu ialah lima minggu. Sungguhpun begitu, defendan mengambil masa lapan minggu untuk melakukan kerja-kerja pembaikan. Plaintif yang tidak dimaklumkan mengenai kelewatan ini menuntut ganti rugi daripada defendan kos sewa kereta yang terpaksa dilakukan untuk tempoh lebih masa yang tiga minggu itu. Mahkamah membenarkan tuntutan plaintif yang mana menurut mahkamah, jika tiada masa ditetapkan, perkhidmatan itu hendaklah dilakukan dalam tempoh masa yang munasabah.

Selain daripada tempoh perkhidmatan yang munasabah, APP juga menjamin agar pengguna dikenakan bayaran perkhidmatan yang munasabah dalam keadaan yang mana harga perkhidmatan tidak ditentukan dalam kontrak atau tidak ditentukan oleh pihak-pihak yang berkontrak.<sup>42</sup> Masalah kos atau harga perkhidmatan ini biasanya timbul apabila pemberi perkhidmatan enggan memberikan sebutan harga disebabkan pemberi perkhidmatan tidak mempunyai gambaran mengenai harga sehinggalah kerja-kerja sempurna dilakukan. Bagi mengatasi situasi ini, dalam tahun 2002, Peraturan-peraturan Pelindungan Pengguna (Pendedahan Maklumat Bengkel) 2002 telah dikuatkuasa dalam bulan Julai 2002. Peraturan-peraturan ini antara lainnya mewajibkan pengendali bengkel memperbaiki kereta menyatakan harga alat ganti,<sup>43</sup> harga upah dan cukai<sup>44</sup> bagi alat ganti yang terdapat di bengkelnya. Sebelum melakukan perkhidmatan pembaikan, pengendali bengkel hendaklah memberikan pengguna kenyataan bertulis berhubung dengan jenis perkhidmatan yang akan dijalankan, anggaran kos upah, anggaran cukai dan anggaran masa siap.<sup>45</sup> Setelah perkhidmatan siap dilaksanakan, sekali lagi pengendali bengkel perlu memberikan kepada pengguna kenyataan bertulis tentang perkara-perkara berikut.<sup>46</sup>

<sup>41</sup> [1968] 3 All ER 473.

<sup>42</sup> Seksyen 56 APP 1999.

<sup>43</sup> Peraturan 3(2)(c) Peraturan-peraturan Pelindungan Pengguna (Pendedahan Maklumat Bengkel) 2002.

<sup>44</sup> *Ibid.*, Peraturan 4(2)(b) & (c).

<sup>45</sup> *Ibid.*, Peraturan 6(1).

<sup>46</sup> *Ibid.*, Peraturan 6(2).

- a. perihal perkhidmatan yang dijalankan;
- b. harga upah
- c. cukai yang perlu dibayar;
- d. perihal alat ganti;
- e. perihal alat ganti sama ada ia baru, terpakai atau 'reconditioned'; dan
- f. harga setiap alat ganti yang dipasang.

Kewajipan yang dikenakan oleh Peraturan-peraturan ini ke atas pengendali bengkel akan dapat mewujudkan ketelusan dalam perkhidmatan bengkel kenderaan yang mana sebelum ini perkhidmatan jenis ini sering memberi masalah kepada pengguna. Seringkali pengguna merungut yang mereka dikenakan harga yang tinggi.

Jika pengguna dibekalkan dengan perkhidmatan yang tidak memuaskan, pengguna mempunyai dua pilihan:

- i. Jika kegagalan atau kecacatan itu boleh diperbetulkan, pengguna boleh mengkehendaki pembekal perkhidmatan memperbaiki kegagalan atau kecacatan yang terlibat dalam masa yang munasabah. Jika pembekal gagal memperbetulkan kegagalan atau kecacatan tersebut dalam masa yang munasabah, pengguna boleh:
  - a. meneruskan untuk diperbetulkan kegagalan atau kecacatan itu dan menuntut kos pembetulan daripada pembekal; atau
  - b. membatalkan kontrak pembekalan perkhidmatan
- ii. Jika kerosakan atau kecacatan tersebut bersifat substansial, pengguna boleh:
  - a. membatalkan kontrak pembekalan perkhidmatan; atau
  - b. menuntut ganti rugi daripada pembekal perkhidmatan.

Remedi yang diberikan kepada pengguna bergantung pada sifat kecacatan atau kegagalan. Jika kecacatan itu tidak boleh diperbaiki, pengguna boleh membatalkan kontrak atau menuntut ganti rugi sekiranya remedi itu boleh diperbaiki, pengguna boleh meminta pemberi perkhidmatan untuk memperbaiki kecacatan tersebut.

### **PENYELESAIAN PERTIKAIAN PERDAGANGAN PENGGUNA: TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA**

Pertikaian membuah pelbagai forum penyelesaian pertikaian. Jika dahulunya di Malaysia, mahkamah merupakan forum bagi penyelesaian pertikaian perdagangan yang melibatkan pengguna, kini dengan tergubalnya APP, satu mekanisme alternatif telah diperkenalkan bagi memudahkan pengguna mendapatkan akses kepada keadilan. Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM) ditubuhkan di Malaysia di bawah Seksyen 85 Bahagian XII Akta Pelindungan Pengguna 1999 (APP 1999),<sup>47</sup> dan berkuatkuasa pada 15 November 1999. TTPM merupakan sebuah badan bebas untuk mendengar dan mengadili tuntutan pengguna yang dirujuk dan tertakluk kepada peruntukan APP 1999, di bawah Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal

<sup>47</sup> Bahagian XII Akta mengandungi 38 Seksyen yang menyentuh tentang pelbagai aspek Tribunal seperti keanggotaan Tribunal, bidang kuasa Tribunal, prosiding Tribunal, award Tribunal dan sebagainya. Buku Panduan Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia, September 2004.



Ehwal Pengguna (KPDNHEP). Sebelum penubuhannya, sebarang tuntutan ganti rugi oleh seorang pengguna terhadap seorang peniaga dibawa ke Mahkamah Sivil. TTPM telah berjaya meremedikan kepincangan yang wujud dalam perundangan perlindungan pengguna. Ketiadaan mekanisme penyelesaian pertikaian yang berkesan dalam arena perdagangan pengguna dilihat sebagai salah satu punca kelemahan perundangan perlindungan pengguna sebelum 1999. Objektif TTPM adalah untuk menyediakan saluran alternatif kepada mahkamah bagi membolehkan pengguna memperoleh remedi dengan mudah, murah dan cepat. TTPM yang menerapkan ciri-ciri penghantaran dan timbangtara ini membolehkan penyelesaian dicapai terlebih dahulu melalui rundingan sesama pihak bertikai dengan TTPM sebagai pengantara. TTPM terdiri daripada seorang Pengerusi dan seorang Timbalan Pengerusi daripada kalangan anggota Perkhidmatan Kehakiman dan Perundangan dan tidak kurang daripada lima orang anggota yang dilantik oleh Menteri. Berdasarkan seksyen 98, bidangkuasa TTPM terhad pada jumlah tuntutan yang tidak melebihi RM25,000.00. TTPM walau bagaimanapun tidak mempunyai bidang kuasa berkenaan dengan tuntutan bagi mendapatkan kembali tanah, hakmilik tanah atau francais, pertikaian mengenai hak di bawah wasiat, nama baik, hak dalam tindakan atau apa-apa rahsia perdagangan atau harta intelek. TTPM juga tidak mempunyai kuasa untuk mendengar suatu tuntutan yang berbangkit daripada kecederaan diri atau kematian. Bidang kuasa TTPM adalah terhad kepada sesuatu tuntutan yang berasaskan pada suatu kuasa tindakan yang terakru dalam masa tiga tahun dari tuntutan itu. Dalam memberikan award, TTPM hendaklah membuat awardnya tanpa lengah dan jika dapat dilaksanakan, dalam masa enam puluh hari dari hari pertama pendengaran bermula di hadapan TTPM. Dalam membuat keputusan menyebelahi pengguna, antara award yang boleh diberikan termasuklah pembayaran wang, barang dibekalkan atau dibekalkan semula mengikut APP atau kontrak yang dimasuki, barang yang dibekalkan diganti atau dibaiki, harga dibayar atau balasan lain yang telah dibayar dikembalikan, arahan pematuhan gerenti ke atas pembekal atau pengilang, pampasan diberikan bagi kerugian atau kerosakan yang ditanggung, kontrak diubah atau diketepikan. Setiap award yang diberikan oleh TTPM adalah disifatkan sebagai perintah Mahkamah Majistret dan hendaklah dipatuhi dalam masa 14 hari dari tarikh award dibuat.

### KESIMPULAN

Senario pasaran barangan dan perkhidmatan kini menyaksikan pasaran dominasi peniaga atau pembekal. Justeru dalam alam yang dikuasai oleh satu kelompok yang lebih dominan, Kerajaan terpanggil untuk memainkan peranan paternalistiknya dengan penggubalan perundangan-perundangan khusus yang mengawal transaksi-transaksi tersebut demi mewujudkan keseimbangan kuasa antara peniaga dan pengguna. Kontrak pembekalan barang dan perkhidmatan merupakan dua komponen kontrak yang sering menyerlahkan ketidakseimbangan kuasa antara peniaga dan pengguna. Undang-undang perlindungan pengguna sedia ada yang mengawal pembekalan barang dan perkhidmatan pada tahap yang tertentu telah berupaya menyediakan satu skema perlindungan yang dapat memperkasakan lagi hak serta kepentingan pengguna. Dalam konteks liabiliti sivil yang dikenakan ke atas pembekal atau peniaga, perundangan seperti Akta Jualan Barangan 1957, Akta Pelindungan

Pengguna 1999 dan Akta Sewa Beli 1967, walaupun masih mempunyai ruang untuk ditambah baik, merupakan antara perundangan yang memberikan para pengguna hak tuntutan secara langsung terhadap pembekal atau peniaga barang dan perkhidmatan.

Profesor Madya Dr. Sakina Shaik Ahmad Yusoff  
Pensyarah  
Fakulti Undang-undang  
Universiti Kebangsaan Malaysia  
43600 UKM Bangi  
Selangor  
kinasay@ukm.my

Profesor Madya Dr. Rahmah Ismail  
Timbalan Dekan (Siswazah, Penyelidikan, Hubungan Antarabangsa & Industri)  
Fakulti Undang-undang  
Universiti Kebangsaan Malaysia  
43600 UKM Bangi  
Selangor  
irahmah@ukm.my