

7.0 ADUAN/TUNTUTAN

7.0 ADUAN/TUNTUTAN

7.1 LAPORAN STATUS ADUAN KESELURUHAN KPDNKK

TAHUN/ BULAN	JUMLAH ADUAN								
	DITERIMA	BELUM DIAGIH	DALAM SIASATAN	DISELESAIKAN DAN DITUTUP	AGENSI LAIN	TRIBUNAL	PERTANYAAN	MAKLUMAT TIDAK LENGKAP	TIDAK BERASAS
2010 Jan- Dis	1,1641	0	283	8,815	1,709	637	24	95	78
2009	9,774	0	0	7,259	1,609	654	76	94	82
2008	10,818	0	0	8,260	1,502	711	66	165	114
2007	8,907	0	0	7,176	592	675	49	200	215
2006	6,351	0	0	4,997	518	460	43	188	145
2005	3,958	0	0	3,219	211	333	27	88	80

Sumber: Bahagian Kepenggunaan

7.2 LAPORAN STATUS ADUAN SURUHANJAYA SYARIKAT MALAYSIA

TAHUN/ BULAN	JUMLAH ADUAN DITERIMA	JUMLAH ADUAN SELESAI
2010 Jan-Dis	2,222	1,828
2009	1,266	1,161
2008	1,384	1,069
2007	563	493
JUMLAH	5,435	4,551

Sumber: Suruhanjaya Syarikat Malaysia

7.3 LAPORAN STATUS TUNTUTAN YANG DIFAILKAN DI TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA

7.3.1 STATISTIK TUNTUTAN YANG DIFAILKAN MENGIKUT TAHUN

TAHUN	JENIS TUNTUTAN		JUMLAH
	BARANGAN	PERKHIDMATAN	
2010 Jan-Nov	2,803	2,304	5,107
2009	3,295	3,196	6,491
2008	3,938	3,502	7,440
2007	4,317	3,784	8,101
2006	4,073	3,537	7,610
2005	3,762	2,344	6,106
2004	2,781	2,295	5,076
2003	2,284	1,866	4,150
2002	1,489	1,160	2,649
2001	821	334	1,155
2000	221	70	291
JUMLAH	29784	24392	54176

Sumber: Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia

7.3.2 TUNTUTAN YANG DIFAILKAN MENGIKUT KATEGORI

TAHUN	CABUTAN BERTUAH/ GORES DAN MENANG	KERETA	TELEFON BIMBIT	BARANGAN ELEKTRIK	PERABOT	KOMPUTER	MOTORSIKAL	ALAT GANTI KENDERAAN	PAKAIAN	KAMERA
2010 Jan-Nov	409	329	341	199	243	100	79	158	17	12
2009	628	383	359	228	164	123	120	167	16	27
2008	1,288	412	336	201	149	123	117	107	33	29
2007	1,669	666	403	285	142	120	105	94	30	27
2006	1,464	908	328	257	122	106	92	70	24	22
2005	1,571	801	206	245	108	103	88	67	18	20
JUMLAH	7,029	3,499	1,973	1,415	928	675	601	663	138	137

TAHUN	BARANG KEMAS	JAM	SKIM KOMPUTER (KWSP)	PERMAINAN KANAK- KANAK	KAIN	BINATANG KESAYANGAN	ALAT TULIS	PELBAGAI BARANGAN
2010 Jan-Nov	25	20	0	17	0	8	4	842
2009	17	20	0	15	4	10	1	1013
2008	29	17	10	6	3	2	0	1,076
2007	25	24	15	7	7	5	8	685
2006	30	15	9	11	4	11	8	628
2005	20	9	23	5	2	6	1	469
JUMLAH	146	105	57	61	20	42	22	4,713

Sumber: Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia

7.3.3 TUNTUTAN YANG DIFAILKAN MENGIKUT KATEGORI PERKHIDMATAN

TAHUN	AGENSI PERLANCONGAN	TIME SHARING	BENGKEL KERETA	AGENSI PEKERJAAN	AGENSI PEMBANTU RUMAH	PENGUBAHSUAIAN RUMAH	PEMBAIKAN KECIL	RAWATAN/ PUSAT KECANTIKAN	IPTA/IPTS	PAKEJ UMRAH
2010 Jan-Nov	170	9	167	38	198	127	68	227	100	99
2009	184	26	178	316	253	135	76	232	87	37
2008	327	241	223	202	166	131	114	93	85	82
2007	444	396	312	263	253	198	163	162	136	100
2006	327	20	264	244	205	196	95	118	252	43
2005	140	190	151	141	260	139	140	74	164	46
JUMLAH	1,592	882	1,295	1,204	1,335	926	656	906	824	407

Sumber: Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia

TUNTUTAN YANG DIFAILKAN MENGIKUT KATEGORI PERKHIDMATAN (Samb...)

TAHUN	PERKHIDMATAN PENGANGKUTAN	SISTEM RANGKAIAN/ TELEKOMUNIKASI	PERKHIDMATAN POS/ PENGHANTARAN	PERKHIDMATAN KESELAMATAN	PERKHIDMATAN BEKALAN ELEKTRIK	DOBI	KAD KESIHATAN	PERKHIDMATAN BEKALAN AIR	KEDAI JAHIT	PELBAGAI PERKHIDMATAN
2010 Jan-Nov	83	87	24	5	33	18	14	17	11	809
2009	85	94	21	7	10	20	16	14	54	1,351
2008	46	41	37	36	26	20	17	9	9	1,597
2007	101	73	46	40	42	31	26	17	14	967
2006	83	92	34	36	51	27	17	13	18	1,363
2005	49	73	22	31	37	20	19	11	13	624
JUMLAH	447	460	184	155	199	136	109	81	119	6,711

Sumber: Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia

7.3.4 TUNTUTAN YANG DISELESAIKAN MENGIKUT KAEDAH PENYELESAIAN

TAHUN	PENARIKAN DIRI	PERUNDINGAN	PENIMBANGTARAAN	JUMLAH
2010 Jan-Nov	2,017	759	1,728	4,504
2009	3,052	1,108	2,331	6,491
2008	3,389	942	3,106	7,436
2007	3,688	839	3,574	8,101
2006	3,365	943	3,302	7,610
2005	2,667	579	2,860	6,106
2004	2,030	556	2,490	5,076
2003	1,685	537	1,928	4,150
2002	1,088	495	1,066	2,649
2001	340	225	590	1,155
2000	107	55	129	291
JUMLAH	23,428	7,038	23,104	53,569

Sumber: Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia

7.4 JUMLAH ADUAN FRANCAIS YANG DITERIMA MENGIKUT TAHUN

PERKARA	2007	2008	2009	2010 Jan-Dis
Jumlah Francaisor Yang Terlibat Dengan Aduan	4	14	16	23
Jumlah Keseluruhan Aduan Yang Diterima	12	26	44	67
Jumlah Francaisi Yang Mengadu	11	18	40	49
Jumlah Francaisor Yang Mengadu	1	1	0	2
Jumlah Kes Syarikat Yang Tidak Berdaftar Dengan Pendaftar Francais	0	4	3	16
Lain-Lain Aduan (Umum)	0	3	1	0
Jumlah Aduan Diselesaikan	12	26	44	21

Sumber: Bahagian Pembangunan Francais