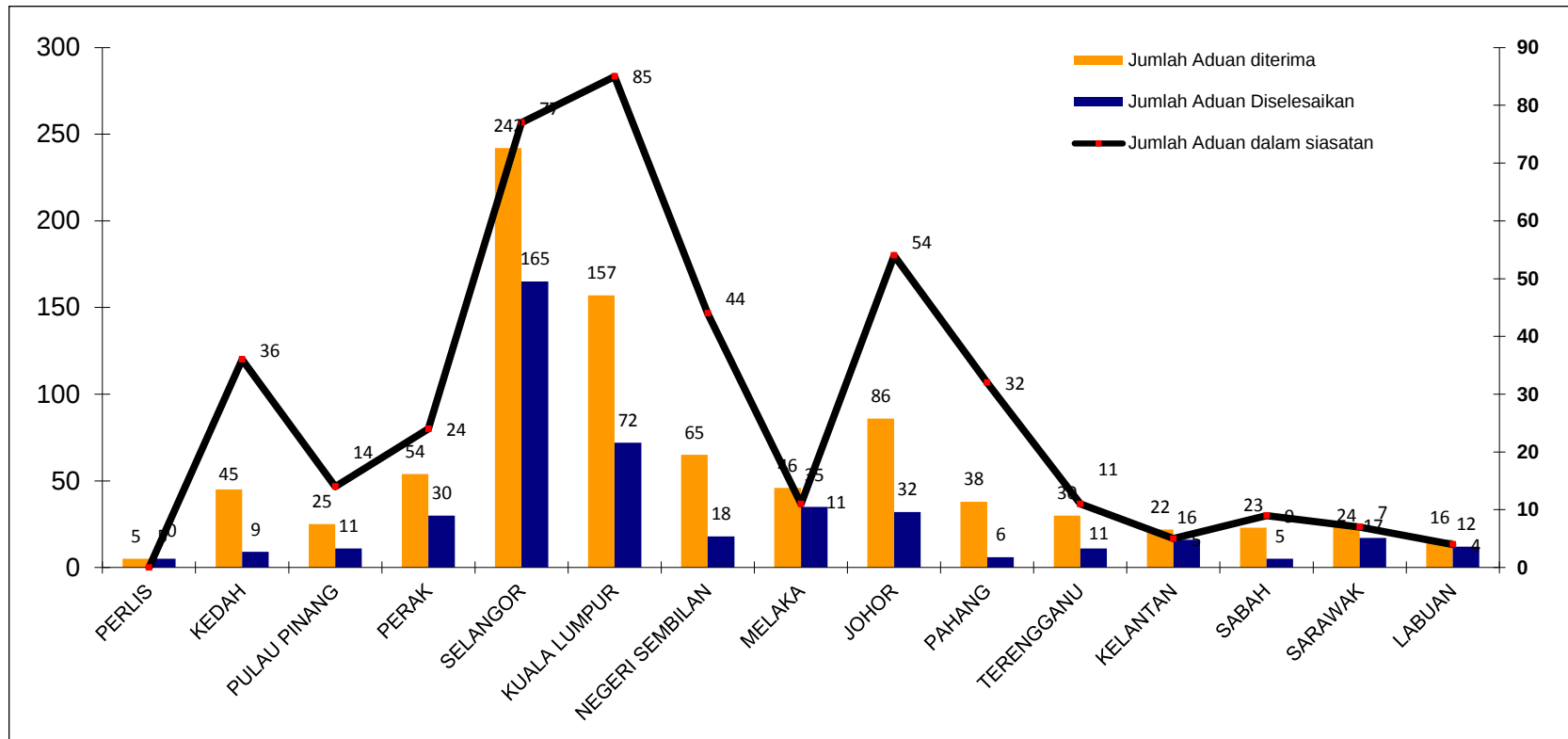


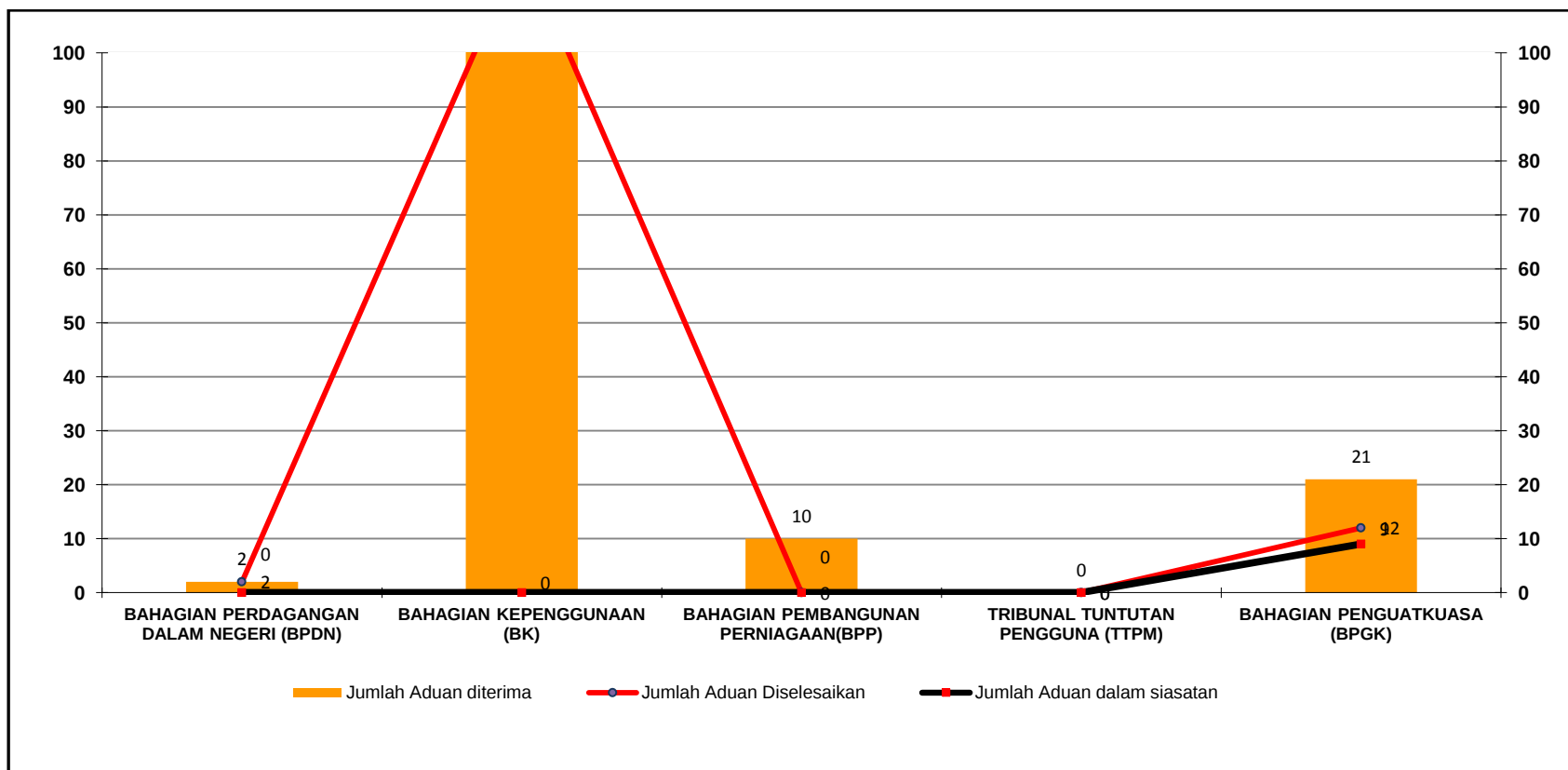
5.0 ADUAN/TUNTUTAN

5.1 LAPORAN STATUS ADUAN MENGIKUT NEGERI BAGI OKTOBER 2013



Sumber: Bahagian Kepenggunaan

5.2 LAPORAN STATUS ADUAN MENGIKUT BAHAGIAN BAGI OKTOBER 2013



Sumber: Bahagian Kepenggunaan

5.3 LAPORAN STATUS ADUAN KESELURUHAN TAHUN 2013

BULAN	JUMLAH ADUAN								
	DITERIMA	BARU DITERIMA	DALAM SIASATAN	DISELESAIKAN	AGENCI LAIN	TRIBUNAL	PERTANYAAN	MAKLUMAT TIDAK LENGKAP	TIDAK BERASAS
JAN	832	24	376	432	27	16	4	11	14
FEB	870	38	388	444	170138	45	4	12	7
MAC	969	33	326	100	274	161	42	3	19
APR	934	48	370	516	239	158	32	4	7
MEI	849	40	410	79	122	24	3	6	3
JUN	860	34	384	61	129	33	5	7	3
JULAI	1,170	65	494	611	157	50	5	6	15
OGOS	931	56	452	423	115	30	3	28	9
SEPTEMBER	1016	33	398	585	258	140	33	1	31
OKTOBER	1031	29	422	580	129	27	2	53	48
NOVEMBER									
DISEMBER									

Sumber: Bahagian Kepenggunaan

5.4 LAPORAN STATUS TUNTUTAN YANG DIFAILKAN DI TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA

5.4.1 STATISTIK TUNTUTAN YANG DIFAILKAN TAHUN 2013

BULAN	JENIS TUNTUTAN		JUMLAH
	BARANGAN	PERKHIDMATAN	
JAN	356	274	630
FEB	289	221	510
MAC	398	357	755
APR	361	254	615
MEI	344	243	587
JUN	331	298	329
JULAI	385	286	698
OGOS	266	271	537
SEPTEMBER	309	293	602
OKTOBER	333	337	670
NOVEMBER			
DISEMBER			
JUMLAH	3,370	2,861	6,233

Sumber: Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia

5.4.2 TUNTUTAN YANG DIFAILKAN MENGIKUT KATEGORI BARANGAN TAHUN 2013

BULAN	CABUTAN BERTUAH/ GORES DAN MENANG	KERETA	TELEFON BIMBIT	BARANGAN ELEKTRIK	PERABOT	KOMPUTER	MOTORSIKAL	ALAT GANTI KENDERAAN	PAKAIAN	KAMERA
JAN	64	18	55	32	33	13	8	8	4	2
FEB	32	27	58	30	22	11	4	11	4	1
MAC	64	22	54	31	31	21	6	12	5	2
APR	65	36	52	32	29	22	8	9	2	2
MEI	74	19	49	29	26	15	7	12	2	1
JUN	70	25	58	41	18	13	5	12	3	2
JULAI	59	37	77	35	28	17	8	14	6	2
OGOS	43	22	50	16	28	4	6	10	3	1
SEPTEMBER	60	23	51	26	19	8	8	11	5	1
OKTOBER	75	24	49	32	23	12	4	14	3	3
NOVEMBER										
DISEMBER										
JUMLAH	606	253	553	304	257	136	64	113	37	17

Sumber: Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia

TUNTUTAN YANG DIFAILKAN MENGIKUT KATEGORI BARANGAN TAHUN 2013 (Samb...)

BULAN	BARANG KEMAS	JAM	SKIM KOMPUTER (KWSP)	PERMAINAN KANAK-KANAK	KAIN	BINATANG KESAYANGAN	ALAT TULIS	PELBAGAI BARANGAN
JAN	0	4	0	1	0	0	1	113
FEB	0	2	0	0	0	0	0	87
MAC	0	1	0	4	0	0	0	145
APR	2	4	0	2	0	1	0	95
MEI	2	2	0	0	1	1	0	104
JUN	4	2	0	1	1	2	0	74
JULAI	3	6	0	3	1	0	0	89
OGOS	1	2	0	1	1	2	0	76
SEPTEMBER	0	1	0	0	1	1	0	94
OKTOBER	4	0	0	2	1	0	0	87
NOVEMBER								
DISEMBER								
JUMLAH	16	24	0	14	6	7	1	964

Sumber: Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia

5.4.3 TUNTUTAN YANG DIFAILKAN MENGIKUT KATEGORI PERKHIDMATAN TAHUN 2013

BULAN	AGENSI PERLANCONGAN	TIME SHARING	BENGKEL KERETA	AGENSI PEKERJAAN	AGENSI PEMBANTU RUMAH	PENGUBAHSUAIAN RUMAH	PEMBAIKAN KECIL	RAWATAN/ PUSAT KECANTIKAN	IPTA/IPTS	PAKEJ UMRAH
JAN	25	1	29	1	25	17	4	28	6	16
FEB	14	1	22	2	28	29	3	16	5	3
MAC	29	0	28	6	50	30	8	23	4	28
APR	11	2	30	0	32	19	3	27	9	4
MEI	5	0	30	1	23	19	4	17	17	24
JUN	35	0	23	1	33	16	7	17	9	64
JULAI	24	1	32	1	35	24	3	31	9	31
OGOS	44	0	26	1	18	13	5	24	7	34
SEPTEMBER	13	0	22	2	39	21	6	18	5	73
OKTOBER	10	1	20	0	20	17	4	25	4	149
NOVEMBER										
DISEMBER										
JUMLAH	210	6	262	15	303	205	47	226	75	426

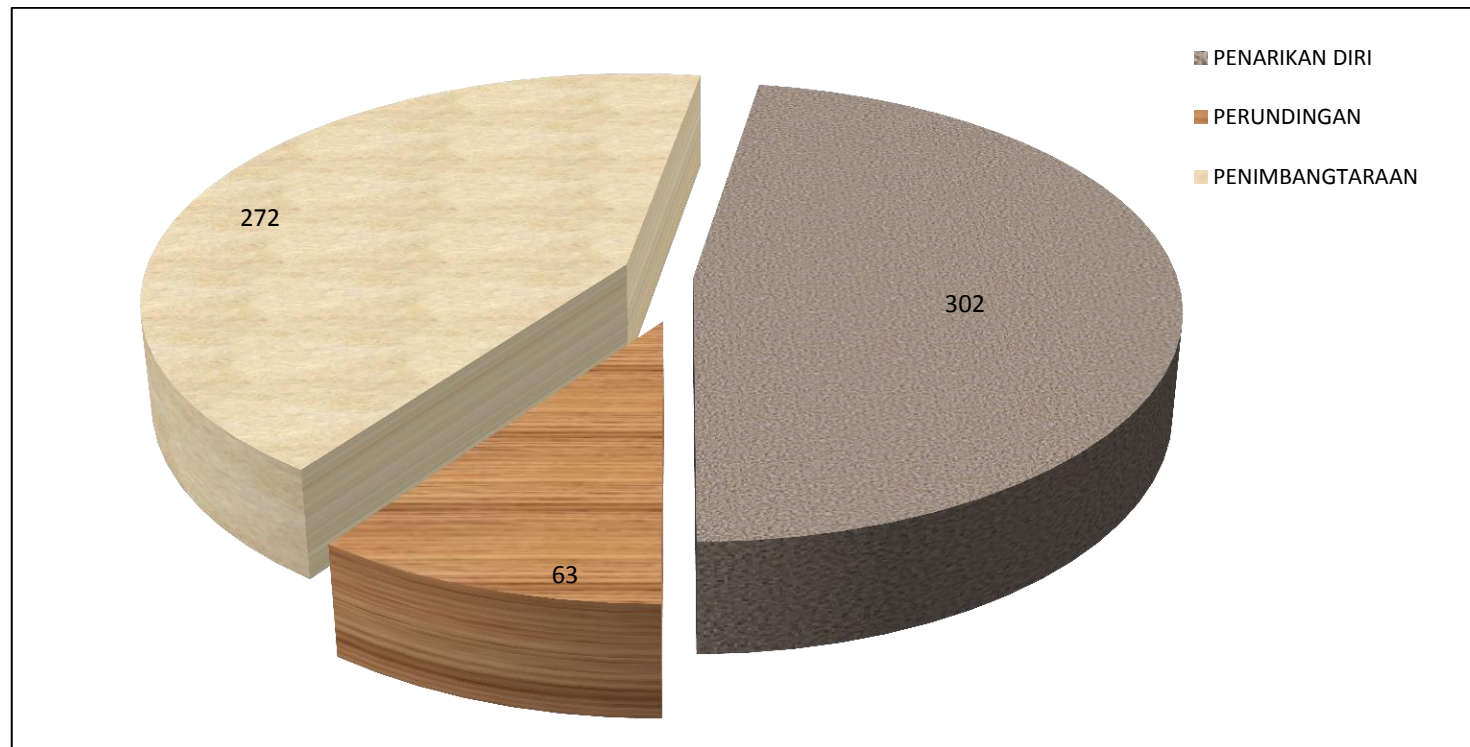
Sumber: Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia

TUNTUTAN YANG DIFAILKAN MENGIKUT KATEGORI PERKHIDMATAN TAHUN 2013 (Samb...)

BULAN	PERKHIDMATAN PENGANGKUTAN	SISTEM RANGKAIAN/ TELEKOMUNIKASI	PERKHIDMATAN POS/ PENGHANTARAN	PERKHIDMATAN KESELAMATAN	PERKHIDMATAN BEKALAN ELEKTRIK	DOBI	KAD KESIHATAN	PERKHIDMATAN BEKALAN AIR	KEDAI JAHIT	PELBAGAI PERKHIDMATAN
JAN	5	9	2	0	3	1	1	1	0	100
FEB	8	4	3	0	2	0	0	1	1	79
MAC	32	12	4	0	1	0	0	2	1	99
APR	6	12	0	0	0	1	1	1	0	96
MEI	10	10	2	0	2	1	0	2	2	74
JUN	7	7	0	0	0	1	0	0	2	76
JULAI	10	8	3	0	2	2	0	1	1	68
OGOS	10	9	1	0	2	1	0	1	1	74
SEPTEMBER	5	5	2	0	1	0	0	15	1	65
OKTOBER	6	4	1	0	1	3	2	1	0	69
NOVEMBER										
DISEMBER										
JUMLAH	99	80	18	0	14	10	4	25	9	827

Sumber: Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia

5.4.4 TUNTUTAN YANG DISELESAIKAN MENGIKUT KAEDAH PENYELESAIAN BAGI OKTOBER 2013



Sumber : Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia