

**GARIS PANDUAN  
PELAKSANAAN TEBUS RUGI PENGGUNA**

**KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI, KOPERASI DAN  
KEPENGUNAAN**

## KANDUNGAN

<b>BIL</b>	<b>PERKARA</b>	<b>MUKA SURAT</b>
1.0	PENGENALAN	1
2.0	PEMAKAIAN GARIS PANDUAN	2
3.0	GERENTI TERSIRAT MENGENAI BARANG ATAU PERKHIDMATAN	2
3.1	GERENTI TERSIRAT MENGENAI BARANG	3
3.1.1	Hak Milik	3
3.1.2	Kualiti Boleh Terima	3
3.1.3	Kesesuaian bagi Maksud Tertentu	4
3.1.4	Barang Mematuhi Perihal	4
3.1.5	Barang Mematuhi Sampel	5
3.1.6	Pembaikan dan Barang Ganti	5
3.1.7	Harga	6
3.2	GERENTI TERSIRAT MENGENAI PERKHIDMATAN	6
3.2.1	Ketelitian dan Kemahiran Munasabah	6
3.2.2	Kesesuaian bagi Maksud Tertentu	7
3.2.3	Masa Siap	7
3.2.4	Harga	8
3.3	GERENTI TERSIRAT MENGENAI HARGA BAGI BARANG ATAU PERKHIDMATAN	8
4.0	GERENTI PENGILANG	9
4.1	GERENTI TERSIRAT	9
4.2	GERENTI NYATA	9
5.0	KEGAGALAN MEMENUHI GERENTI TERSIRAT OLEH PEMBEKAL	10
5.1	KEGAGALAN YANG DAPAT DIBETULKAN	10
5.2	KEGAGALAN YANG TIDAK DAPAT DIBETULKAN	11
5.2.1	Kegagalan Bersifat Substansial Berkaitan Barang	11
5.2.2	Kegagalan Bersifat Substansial Berkaitan Perkhidmatan	12

<b>6.0</b>	<b>REMEDY-REMEDY TEBUS RUGI OLEH PEMBEKAL</b>	<b>13</b>
<b>6.1</b>	<b>REMEDY BAGI KEGAGALAN YANG DAPAT DIBETULKAN</b>	<b>13</b>
6.1.1	Pembaikan atau Pembedulan	13
6.1.2	Pemulihan Kecacatan Hak Milik	14
6.1.3	Penggantian Barang	14
6.1.4	Pembayaran Balik	14
6.1.5	Pembaikan oleh Pihak Ketiga	14
<b>6.2</b>	<b>REMEDY BAGI KEGAGALAN YANG TIDAK DAPAT DIBETULKAN</b>	<b>14</b>
6.2.1	Menolak Barang	14
6.2.2	Membatalkan Kontrak Perkhidmatan	15
6.2.3	Mendapatkan Ganti Rugi bagi Barang atau Perkhidmatan	15
<b>6.3</b>	<b>KEHILANGAN HAK UNTUK MENOLAK BARANG ATAU MEMBATALKAN KONTRAK PERKHIDMATAN</b>	<b>18</b>
6.3.1	Kehilangan Hak Menolak Barang	18
6.3.2	Kehilangan Hak Membatalkan Kontrak Perkhidmatan	18
<b>7.0</b>	<b>KEGAGALAN MEMENUHI GERENTI DAN REMEDI OLEH PENGILANG</b>	<b>19</b>
<b>8.0</b>	<b>SYARAT TUNTUTAN TEBUS RUGI OLEH PENGGUNA</b>	<b>21</b>
<b>9.0</b>	<b>HAK DAN TANGGUNGJAWAB PEMBEKAL ATAU PENGILANG</b>	<b>21</b>
8.1	HAK PEMBEKAL ATAU PENGILANG	21
8.2	TANGGUNGJAWAB PEMBEKAL ATAU PENGILANG	22
<b>10.0</b>	<b>PENYEDIAAN RINGKASAN POLISI BERKENAAN TEBUS RUGI</b>	<b>23</b>
<b>11.0</b>	<b>AMALAN BAIK (<i>GOOD PRACTICES</i>) BERKAITAN DENGAN PELAKSANAAN TEBUS RUGI</b>	<b>25</b>
11.1	MEMBUAT BAYARAN BALIK ATAU PENGGANTIAN BAGI BARANG YANG MASIH BOLEH DIBAIKI	25
11.2	PERUBAHAN FIKIRAN ( <i>CHANGE-OF-MIND</i> )	25
<b>12.0</b>	<b>ADUAN BERKAITAN PELAKSANAAN TEBUS RUGI</b>	<b>26</b>

## GARIS PANDUAN PELAKSANAAN TEBUS RUGI PENGGUNA

---

### 1.0 PENGENALAN

**Akta Perlindungan Pengguna 1999 (APP 1999)** telah memperuntukkan kepada pengguna mengenai hak tebus rugi (*redress*) terhadap pembekal atau pengilang sekiranya barang atau perkhidmatan yang diperolehi tidak memenuhi gerenti tersirat atau gerenti nyata seperti yang terdapat di dalam Akta tersebut. **Hak mendapat tebus rugi** secara umumnya bermaksud **hak mendapatkan penyelesaian tuntutan atau menerima pampasan** bagi barang atau perkhidmatan yang tidak memenuhi maksud atau ciri-ciri yang perlu ada bagi sesuatu barang atau perkhidmatan itu.

Namun begitu, masih terdapat ramai pembekal, pengilang mahupun pengguna yang **tidak mengetahui mengenai kewujudan perundangan tebus rugi** ini. Oleh itu, kesedaran kepada ketiga-tiga pihak adalah perlu supaya pembekal, pengilang dan pengguna dapat memahami dengan lebih jelas berkenaan peruntukan perundangan serta hak dan tanggungjawab mereka dalam melaksanakan tebus rugi.

Pada masa yang sama, pembekal atau pengilang **hendaklah mempunyai polisi yang jelas** berkaitan tebus rugi bagi memastikan pelaksanaan tebus rugi dapat dijalankan dengan berkesan dan teratur. Polisi tebus rugi yang baik akan memastikan hak pengguna dilindungi dan meningkatkan tahap keyakinan pengguna terhadap pembekal atau pengilang serta barang atau perkhidmatan yang ditawarkan oleh mereka.

Sehubungan itu, **Garis Panduan Pelaksanaan Tebus Rugi ini disediakan bertujuan** untuk:

- a. Membantu pembekal, pengilang dan pengguna **memahami peruntukan perundangan mengenai tebus rugi**;
- b. **Memperjelas hak dan tanggungjawab** pembekal, pengilang dan pengguna dalam pelaksanaan tebus rugi; dan

- c. Membantu pembekal atau pengilang **membangunkan polisi berkenaan tebus rugi** bagi perniagaan masing-masing.

## 2.0 PEMAKAIAN GARIS PANDUAN

Selaras dengan tujuan penyediaannya, garis panduan ini adalah terpakai kepada:

- a. **Pembekal** yang menawar atau membekalkan barang atau perkhidmatan kepada pengguna secara perdagangan;
- b. **Pengilang** yang memasang, mengeluarkan atau memproses barang untuk dijual; dan
- c. **Pengguna** yang memperoleh atau menggunakan barang atau perkhidmatan tersebut untuk kegunaan atau penggunaan diri, rumah tangga atau isi rumah.

## 3.0 GERENTI TERSIRAT MENGENAI BARANG ATAU PERKHIDMATAN

Setiap barang atau perkhidmatan yang dibekalkan kepada pengguna hendaklah mempunyai jaminan-jaminan yang tertentu seperti ianya perlulah berkualiti, tidak rosak dan mampu berfungsi dengan baik. **Jaminan ini dikenali sebagai 'Gerenti Tersirat'**. Ia bagi memastikan pengguna mendapat barang atau perkhidmatan seperti yang telah dibayar oleh mereka. **Sekiranya gerenti tersirat ini tidak dipenuhi oleh pembekal atau pengilang, pengguna berhak untuk membuat tuntutan** terhadap pembekal atau pengilang. Gerenti-gerenti tersirat ini telah dinyatakan di dalam APP 1999.

### 3.1 GERENTI TERSIRAT MENGENAI BARANG

Terdapat tujuh gerenti tersirat mengenai barang. **Ketujuh-tujuh gerenti tersirat** ini adalah **terpakai kepada pembekal** manakala hanya **tiga daripadanya terpakai kepada pengilang**. Gerenti tersirat yang terpakai kepada pengilang adalah mengenai kualiti boleh terima (**Para 3.1.2**), barang mematuhi perihal (**Para 3.1.4**) serta pembaikan dan barang ganti (**Para 3.1.6**).

#### 3.1.1 Hak Milik

Pembekal yang menjual barang hendaklah memastikan:

- a. mereka memiliki hak yang sah untuk menjualnya;
- b. barang tersebut hendaklah bebas daripada cagaran yang tidak didedahkan; dan
- c. pengguna berhak untuk memiliki dan menggunakan barang tersebut tanpa sebarang gangguan.

**Contoh: Pengguna A telah membeli sebuah kereta terpakai daripada penjual tetapi kemudiannya mendapati pemilik terdahulu masih belum menyelesaikan baki pinjaman dan kereta berkenaan masih di bawah hak milik pihak bank. Perkara ini tidak pernah dimaklumkan oleh penjual kepadanya. Pengguna A boleh membuat tuntutan mengatakan penjual tidak mematuhi gerenti tersirat mengenai hak milik.**

#### 3.1.2 Kualiti Boleh Terima

Setiap barang yang dibekalkan mestilah mempunyai kualiti yang boleh diterima. Sesuatu barang **dikira berkualiti** sekiranya ia dapat diterima dari segi rupa dan kemasan, bebas dari kecacatan, selamat dan tahan lama serta pengguna tahu sepenuhnya tentang sifat dan keadaan barang tersebut.

Dalam memutuskan sama ada sesuatu barang memenuhi gerenti ini, pengguna **perlu mempertimbangkan** perkara-perkara seperti sifat barang, harga atau apa-apa maklumat berkenaan barang sama ada yang dinyatakan oleh pembekal atau pengilang mahupun yang terdapat pada label barang, manual penggunaan atau bahan-bahan promosi seperti risalah atau iklan.

**Contoh: Pengguna B telah membeli sepasang kasut bertumit tinggi. Namun, tumit kasut tersebut patah semasa kali pertama dia memakainya. Pengguna B boleh membuat tuntutan bahawa kasut tersebut tidak memenuhi gerenti tersirat mengenai kualiti boleh terima.**

### **3.1.3 Kesesuaian Bagi Maksud Tertentu (*Fit for Particular Purpose*)**

Barang yang dibekalkan hendaklah secara munasabah memenuhi tujuan tertentu seperti yang:

- a. diminta oleh pengguna; dan
- b. dinyatakan oleh pembekal.

**Contoh: Pengguna C telah meminta penjual untuk mengesyorkan cat yang bersesuaian untuk mengecat pintu pagar besi rumahnya. Walau bagaimanapun, selepas beberapa hari, dia mendapati cat yang digunakan pada pintu pagar besi itu telah mengelupas. Setelah diteliti, Pengguna C mendapati cat tersebut adalah cat kayu. Pengguna C boleh membuat tuntutan bahawa cat yang dibekalkan itu tidak memenuhi tujuan sebenar yang diminta olehnya.**

### **3.1.4 Barang Mematuhi Perihal**

Setiap barang yang dibekalkan hendaklah menepati ciri-ciri atau sifat yang dinyatakan atau dijelaskan.

**Contoh: Pengguna D telah membeli sebuah komputer yang dinyatakan mempunyai kapasiti memori sebanyak 2 Gigabyte (GB). Namun begitu, Pengguna D kemudiannya mendapati bahawa komputer berkenaan hanya mempunyai kapasiti memori sebanyak 1 Gigabyte (GB) sahaja. Pengguna D boleh menuntut bahawa barang yang diterima tersebut tidak mematuhi apa yang dinyatakan.**

### **3.1.5 Barang Mematuhi Sampel**

Barang yang dibekalkan kepada pengguna dengan merujuk kepada sampel atau model **hendaklah sama dari segi kualiti dan keadaannya** dengan sampel atau model yang ditunjukkan. Pengguna juga hendaklah diberi peluang untuk membandingkan barang tersebut dengan sampel atau model barang yang ditunjukkan.

**Contoh: Pengguna E telah menempah langsir berdasarkan sampel kain yang ditunjukkan oleh penjual. Namun begitu, dia telah dibekalkan dengan langsir daripada jenis kain yang berbeza dengan sampel. Pengguna E boleh menuntut bahawa barang yang diterima tersebut tidak mematuhi sampel yang ditunjukkan.**

### **3.1.6 Pembaikan dan Barang Ganti**

Pembekal atau pengilang hendaklah mengambil tindakan untuk memastikan bahawa kemudahan bagi pembaikan barang dan bekalan alat ganti boleh didapati **dengan cara dan dalam tempoh masa yang munasabah** selepas penjualan barang tersebut kepada pengguna.

**Contoh: Pengguna F telah membeli sebuah mesin jahit elektrik yang kemudiannya rosak selepas enam bulan digunakan. Walau bagaimanapun, penjual gagal menyediakan kemudahan membaiki dan membekal alat ganti bagi mesin jahit tersebut. Pengguna F boleh**



menuntut bahawa penjual tersebut tidak memenuhi gerenti tersirat mengenai pembaikan dan barang ganti.

Namun begitu, Pengguna F tidak boleh menuntut hak tebus rugi sekiranya dia telah dimaklumkan oleh penjual sebelum membuat pembelian bahawa tidak terdapat kemudahan pembaikan dan alat ganti bagi mesin jahit tersebut.

### **3.1.7 Harga**

Gerenti tersirat mengenai harga adalah seperti di **Para 3.3**.

## **3.2 GERENTI TERSIRAT MENGENAI PERKHIDMATAN**

Terdapat **empat gerenti tersirat** mengenai pembekalan perkhidmatan dan keempat-empatnya **terpakai hanya kepada pembekal**.

### **3.2.1 Ketelitian dan Kemahiran Munasabah**

Pembekal hendaklah menggunakan ketelitian dan kemahiran yang sepatutnya dalam menyediakan perkhidmatan kepada pengguna. Mereka juga hendaklah memastikan bahan-bahan yang digunakan adalah **bersesuaian dengan maksud perkhidmatan itu dibekalkan**.

**Contoh:** Pengguna G mengupah seorang tukang paip untuk membetulkan kebocoran paip di rumahnya tetapi mendapati kebocoran tersebut masih berlaku keesokan harinya. Pengguna G boleh menuntut bahawa perkhidmatan yang diberikan tersebut tidak dibuat dengan ketelitian dan kemahiran yang sewajarnya.

### **3.2.2 Kesesuaian Bagi Maksud Tertentu (*Fit for Particular Purpose*)**

Setiap perkhidmatan atau hasil daripada perkhidmatan yang dibekalkan hendaklah **memenuhi tujuan tertentu** seperti yang dikehendaki oleh pengguna.

**Contoh:** Pengguna H mengupah seorang tukang kayu untuk membuat kabinet bina dalam (*built-in cabinet*) bagi meletakkan televisyen bersaiz 42 inci tetapi kabinet yang dihasilkan adalah terlalu kecil. Pengguna H boleh menuntut bahawa kabinet tersebut tidak memenuhi tujuan yang sepatutnya ia dibuat.

### **3.2.3 Masa Siap**

Sekiranya tiada had masa yang dipersetujui lebih awal di antara pengguna dan pembekal, maka perkhidmatan tersebut hendaklah disediakan dalam **tempoh masa yang munasabah**. Masa yang munasabah bergantung kepada jenis perkhidmatan serta faktor-faktor lain yang di luar kawalan seperti keadaan cuaca dan kebolehdapatan (*availability*) bahan-bahan yang digunakan untuk menyiapkan perkhidmatan tersebut. Ia juga bergantung kepada tahap kesukaran atau kesulitan sesuatu kerja itu.

**Contoh:** Pengguna J telah mengupah kontraktor untuk mengecat rumah yang kebiasaannya boleh disiapkan dalam tempoh sebulan. Kontraktor kerap menangguhkan kerja berkenaan sehingga mengambil masa tiga bulan untuk disiapkan. Pengguna J boleh menuntut bahawa kontraktor tersebut tidak menyiapkan kerjanya dalam tempoh yang munasabah.

**Namun begitu, sekiranya kontraktor tersebut tidak menyiapkan kerja dalam tempoh tersebut kerana keadaan cuaca yang tidak**

**mengizinkan seperti musim hujan ataupun banjir, maka kelewatan tersebut masih boleh dianggap munasabah.**

#### **3.2.4 Harga**

Gerenti tersirat mengenai harga adalah seperti di **Para 3.3**.

### **3.3 GERENTI TERSIRAT MENGENAI HARGA BAGI BARANG DAN PERKHIDMATAN**

Selain daripada gerenti-gerenti tersirat di **Para 3.1** dan **3.2**, setiap barang atau perkhidmatan yang dibekalkan kepada pengguna mempunyai gerenti tersirat mengenai harga.

Pengguna **tidak perlu membayar kepada pembekal lebih daripada harga yang munasabah** untuk sesuatu barang atau perkhidmatan. Harga yang munasabah ialah persoalan fakta yang bergantung kepada keadaan. Jika harga bagi sesuatu barang atau perkhidmatan telah ditetapkan di bawah undang-undang, maka harga yang munasabah adalah harga yang telah ditetapkan tersebut. Gerenti tersirat ini tidak terpakai jika harga barang atau perkhidmatan itu telah atau akan ditetapkan melalui kontrak atau apa-apa persetujuan lain di antara pembekal dan pengguna.

**Bagi kegagalan pembekal untuk memenuhi gerenti tersirat mengenai harga, hak tebus rugi bagi pengguna hanyalah untuk enggan membayar lebih daripada harga yang munasabah tersebut dan tidak meneruskan urusan niaga.**

## 4.0 GERENTI PENGILANG

Pengilang mempunyai tanggungjawab untuk memenuhi dua jenis gerenti iaitu **gerenti tersirat dan gerenti nyata**.

### 4.1 GERENTI TERSIRAT

Gerenti tersirat yang terpakai kepada pengilang adalah mengenai kualiti boleh terima (**Para 3.1.2**), barang mematuhi perihal (**Para 3.1.4**) serta pembaikan dan barang ganti (**Para 3.1.6**).

### 4.2 GERENTI NYATA

Gerenti nyata merujuk kepada **jaminan atau aku janji pengilang** kepada pengguna mengenai:

- a. Kualiti, prestasi atau ciri-ciri barang yang dikeluarkannya;
- b. Perkhidmatan yang diperlukan mengenai barang (contohnya perkhidmatan selepas jualan);
- c. Pembekalan barang ganti;
- d. Kebolehdapatan (*availability*) barang yang serupa atau komponen yang dikeluarkan; atau
- e. Pemulangan wang atau balasan lain sekiranya barang yang dibeli pengguna tidak memenuhi jaminan atau aku janji yang dibuat oleh pengilang.

## 5.0 KEGAGALAN MEMENUHI GERENTI TERSIRAT OLEH PEMBEKAL

Sekiranya mana-mana gerenti tersirat bagi pembekalan **barang atau perkhidmatan** di Bahagian 3 gagal dipenuhi oleh pembekal (**kecuali bagi gerenti tersirat mengenai harga**), pengguna mempunyai hak mendapatkan tebus rugi bergantung kepada **dua keadaan** iaitu sama ada:

- a. **Kegagalan itu dapat dibetulkan;** atau
- b. **Kegagalan itu tidak dapat dibetulkan.**

### 5.1 KEGAGALAN YANG DAPAT DIBETULKAN

Secara umumnya kegagalan ini merujuk kepada kegagalan yang dapat dibetulkan atau diselesaikan dalam **tempoh masa yang munasabah**. Antara contoh kegagalan yang dapat dibetulkan adalah:

- a. kasut yang baru dibeli telah patah tumitnya;
- b. warna baju yang diterima tidak sama dengan warna baju yang ditempah;
- c. kapasiti memori komputer adalah rendah berbanding yang dimaklumkan semasa pembelian;
- d. meja makan yang dibeli mempunyai kaki meja yang longgar;
- e. radio yang dibeli tidak berfungsi dengan baik;
- f. tukang cat telah menggunakan warna cat yang salah pada dinding rumah; dan
- g. tukang kayu membuat kabinet tidak mengikut saiz yang dikehendaki.

## 5.2 KEGAGALAN YANG TIDAK DAPAT DIBETULKAN

Secara umumnya kegagalan ini merujuk kepada kegagalan yang **tidak dapat diperbaiki** atau **terlalu sukar untuk diperbaiki** dalam masa yang munasabah. Ia juga termasuk kegagalan yang bersifat substansial.

### 5.2.1 Kegagalan bersifat substansial berkaitan barang adalah keadaan di mana:

- a. barang tersebut tidak akan dibeli oleh pengguna sekiranya dia mengetahui tentang masalah barang tersebut.

**Contoh:** Pengguna K telah membeli mesin basuh yang tidak dapat berfungsi selepas digunakan selama sebulan. Bagaimanapun, mesin basuh tersebut tidak dapat diperbaiki kerana alat ganti bagi model tersebut tidak lagi terdapat dalam pasaran.

- b. barang tersebut mempunyai perbezaan ketara dan tidak menepati deskripsi, sampel atau model demonstrasi.

**Contoh:** Pengguna L membeli televisyen LCD yang mempunyai resolusi tinggi seperti set paparan (*display set*) yang dipamerkan oleh penjual tetapi memperolehi televisyen yang mempunyai kualiti gambar yang rendah dan bukan seperti yang dipamerkan.

- c. barang tersebut memang tidak sesuai dengan tujuan ianya dibekalkan.

**Contoh: Pengguna M membeli baju hujan tetapi ianya tidak kalis air kerana dibuat menggunakan material yang salah.**

- d. barang tersebut tidak mempunyai kualiti yang boleh diterima kerana tidak selamat.

**Contoh: Pengguna N membeli seterika yang mempunyai masalah lingkaran pemanas (*heating coil*).**

**Contoh: Pengguna P membeli alat pemanas air (*water heater*) yang mempunyai masalah kebocoran elektrik.**

#### **5.2.2 Kegagalan bersifat substansial berkaitan perkhidmatan pula adalah keadaan di mana:**

- a. hasil perkhidmatan tersebut tidak sesuai dengan tujuan ianya dibekalkan.

**Contoh: Pengguna Q membeli perkhidmatan TV berbayar dengan tujuan menonton siaran langsung pertandingan Sukan Olimpik dan telah memaklumkan syarikat TV sebelum menandatangani perjanjian perkhidmatan selama 12 bulan. Namun begitu, syarikat TV berkenaan hanya mengaktifkan perkhidmatan tersebut setelah Sukan Olimpik berkenaan berakhir.**

- b. hasil perkhidmatan yang dibekalkan tidak memenuhi kehendak atau jangkaan hasil yang diminta oleh pengguna kepada pembekal.

**Contoh: Pengguna R telah mendapatkan perkhidmatan membuat baju kurung dengan fesyen tertentu tetapi hasilnya bukanlah seperti fesyen yang dimaklumkan.**

- c. hasil perkhidmatan tersebut didapati tidak selamat.

**Contoh: Juruelektrik membuat pendawaian elektrik yang salah di bahagian dapur rumah Pengguna S sehingga menyebabkan litar pintas berlaku.**

## **6.0 REMEDI-REMEDI TEBUS RUGI OLEH PEMBEKAL**

Sekiranya pembekal gagal memenuhi gerenti tersirat mengenai sesuatu barang atau perkhidmatan, pengguna mempunyai hak mendapatkan tebus rugi melalui remedi-remedi yang dinyatakan di dalam APP 1999. **Remedi adalah kaedah-kaedah penyelesaian yang diberikan oleh pembekal atau pengilang terhadap tuntutan yang dibuat oleh pengguna.** Bahagian ini akan menerangkan remedi-remedi oleh pembekal sahaja.

### **6.1 REMEDI BAGI KEGAGALAN YANG DAPAT DIBETULKAN**

Bagi kegagalan yang dapat dibetulkan, **pengguna perlu memberi peluang kepada pembekal untuk memilih** remedi-remedi berikut:

#### **6.1.1 Pembaikan atau Pembetulan**

Bagi kegagalan barang yang boleh dibetulkan, pembekal boleh memilih untuk membaiki barang dalam tempoh masa yang munasabah. Bagi perkhidmatan pula, pembekal boleh mengambil langkah sewajarnya untuk membetulkan kesilapan yang telah dilakukan agar hasilnya adalah seperti yang dikehendaki oleh pengguna.



### **6.1.2 Pemulihan Kecacatan Hak Milik (*Curing Defect in Title*)**

Sekiranya barang yang dibekalkan tersebut mempunyai kecacatan hak milik, pembekal hendaklah mengambil langkah membetulkan kecacatan tersebut. Ini akan menyelesaikan masalah pindah milik daripada pembekal itu kepada pengguna yang membeli barang berkenaan.

### **6.1.3 Penggantian Barang**

Sekiranya pembekal memilih untuk menggantikan barang, barang yang digantikan tersebut mestilah daripada jenis yang sama.

### **6.1.4 Pembayaran Balik**

Sekiranya pembekal tidak dapat membetulkan atau memulihkan kecacatan barang, pembekal boleh memilih untuk memberi bayaran balik kepada pengguna sejumlah wang yang telah dibayar atau balasan lain yang telah diberikan oleh pengguna.

### **6.1.5 Pembaikan oleh Pihak Ketiga**

Sekiranya pembekal enggan membetulkan mana-mana kegagalan barang atau perkhidmatan, pengguna boleh membaiki kegagalan itu di tempat lain dan menuntut kos pembaikan tersebut daripada pembekal.

## **6.2 REMEDI BAGI KEGAGALAN YANG TIDAK DAPAT DIBETULKAN**

Bagi kegagalan barang atau perkhidmatan yang tidak dapat dibetulkan, **pengguna berhak untuk memilih** remedi-remedi berikut:

### **6.2.1 Menolak Barang**

Sekiranya pengguna memilih untuk menolak barang, pengguna perlu memberitahu kepada pembekal mengenai keputusan tersebut. Pengguna

berhak memilih untuk diberi remedi sama ada Penggantian Barang (**Para 6.1.3**) atau Pembayaran Balik (**Para 6.1.4**).

### **6.2.2 Membatalkan Kontrak Perkhidmatan**

Sekiranya pengguna memilih untuk membatalkan kontrak perkhidmatan, pengguna perlu memberitahu kepada pembekal mengenai keputusan tersebut dan berhak untuk mendapat Pembayaran Balik (**Para 6.1.4**).

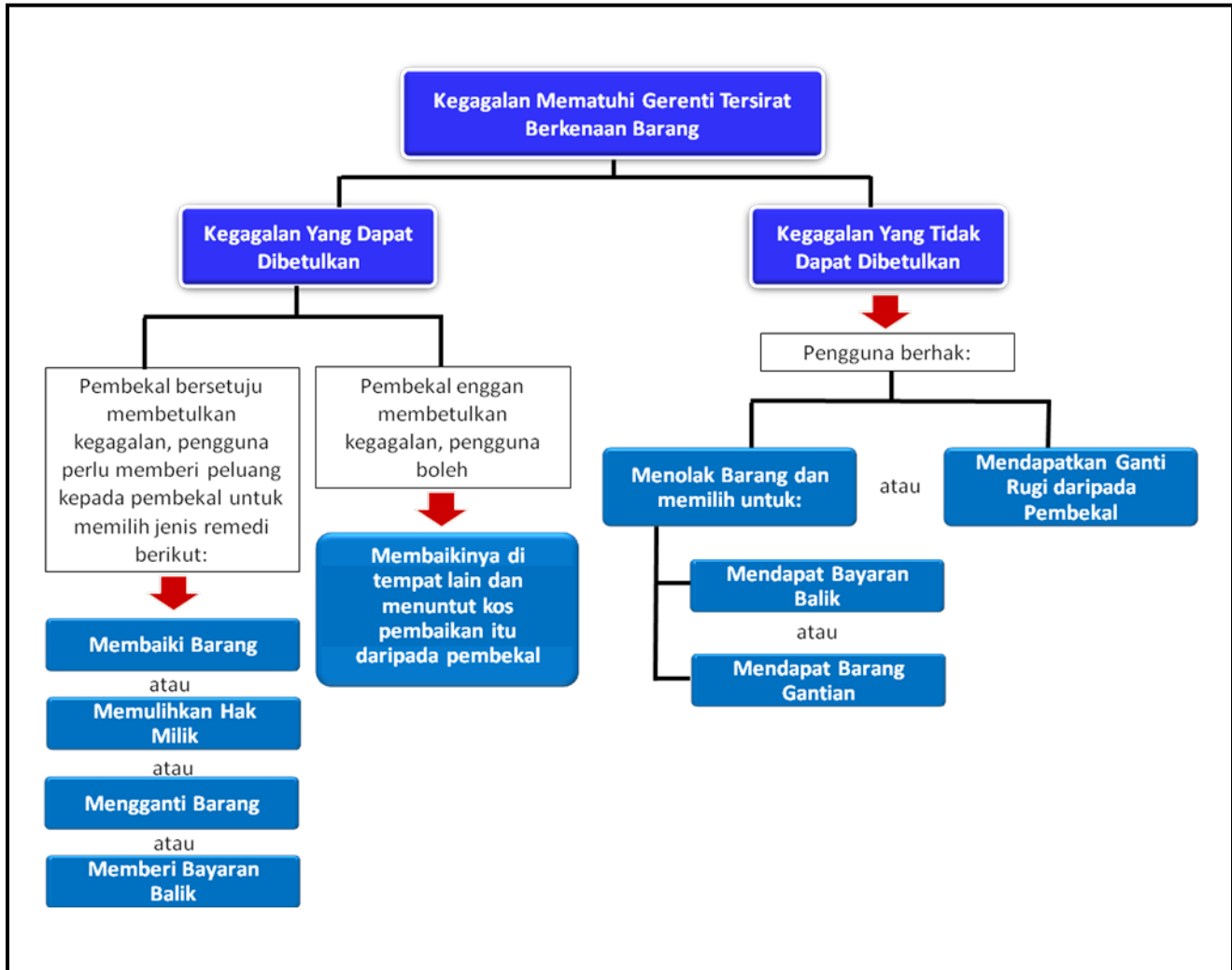
Selain itu, pengguna juga boleh mendapatkan remedi tambahan iaitu mendapat ganti rugi bagi apa-apa kerugian atau kerosakan yang ditanggung oleh pengguna **selain daripada penurunan nilai keluaran hasil daripada perkhidmatan itu**, sekiranya pengguna dapat membuktikan bahawa kerugian atau kerosakan tersebut adalah berpunca daripada kegagalan pembekal memenuhi gerenti dalam pemberian atau penyediaan perkhidmatan tersebut.

### **6.2.3 Mendapatkan Ganti Rugi bagi Barang atau Perkhidmatan**

Pengguna boleh memilih untuk mendapatkan ganti rugi daripada pembekal. Ganti rugi adalah satu pampasan yang biasanya dalam bentuk wang yang dibayar oleh pembekal kepada pengguna terhadap kerugian pengguna bagi apa-apa penurunan nilai barang atau perkhidmatan itu.

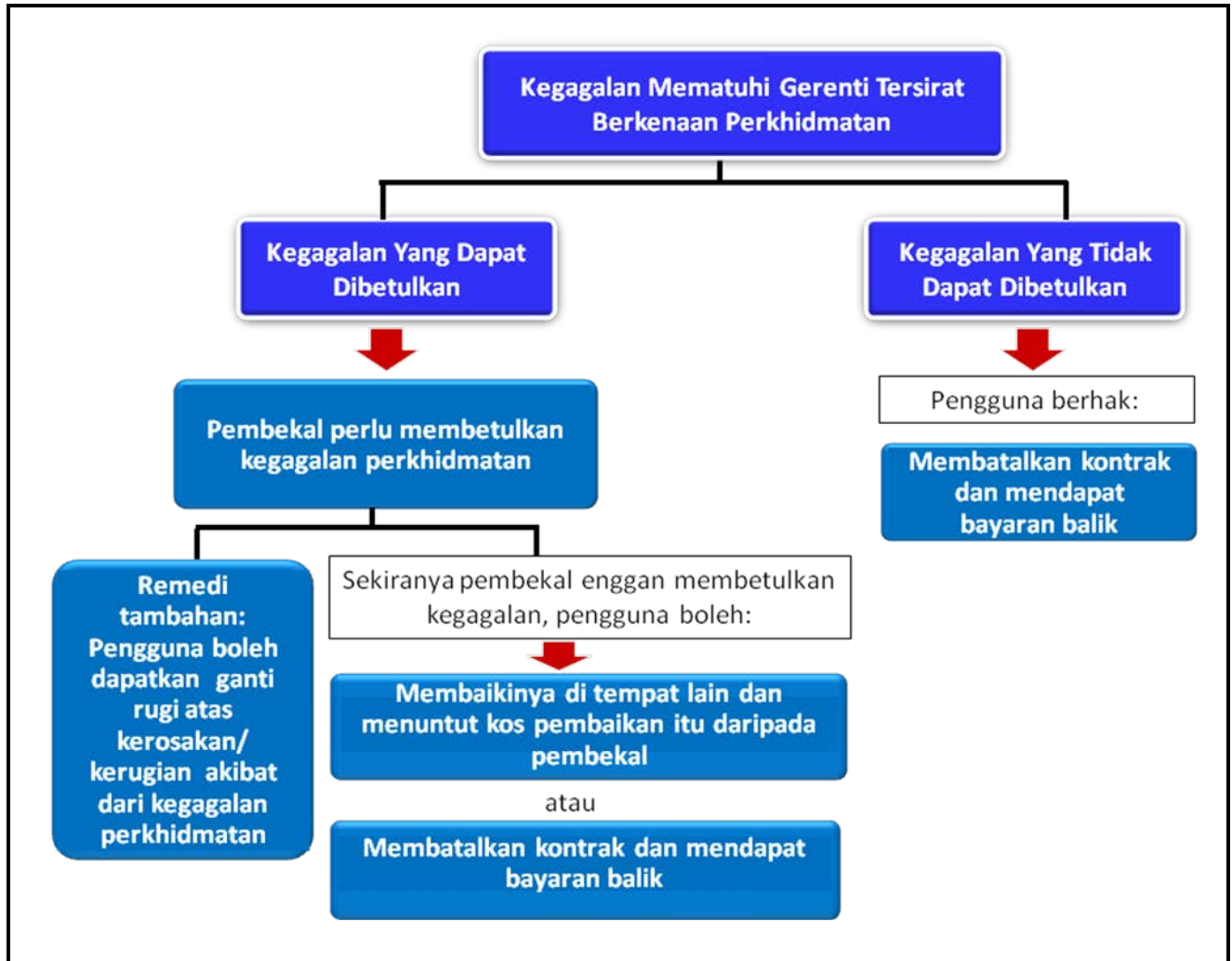
Pelaksanaan tuntutan tebus rugi oleh pengguna terhadap pembekal dan remedi yang boleh diperolehi dapat diringkaskan melalui **Rajah 1** dan **Rajah 2** seperti berikut:

**Rajah 1:**  
**Tuntutan Tebus Rugi Terhadap Pembekal dan Remedi Bagi Barang**



**Rajah 2:**

**Tuntutan Tebus Rugi Terhadap Pembekal dan Remedi Bagi Perkhidmatan**



## 6.3 KEHILANGAN HAK UNTUK MENOLAK BARANG ATAU MEMBATALKAN KONTRAK PERKHIDMATAN

### 6.3.1 Kehilangan Hak Menolak Barang

Hak pengguna untuk menolak barang tidak akan terpakai sekiranya:

- a. hak itu tidak digunakan dalam masa yang munasabah. Penentuan masa yang munasabah perlu mengambil kira jenis barang serta cara, tempoh masa dan kekerapan penggunaan;
- b. barang itu telah dilupuskan oleh pengguna;
- c. barang itu telah hilang atau musnah semasa dalam pemilikan orang lain selain pembekal;
- d. kerosakan barang itu disebabkan oleh pengguna sendiri selepas ia diserahkan kepada pengguna; atau
- e. barang itu telah dipasang atau digabungkan dengan harta lain dan ianya tidak dapat dipisahkan daripada harta tersebut tanpa merosakkannya.

### 6.3.2 Kehilangan Hak Membatalkan Kontrak Perkhidmatan

Hak pengguna untuk membatalkan kontrak tidak akan terpakai dalam keadaan di mana perkhidmatan yang dibekalkan itu **hanyalah sampingan** kepada pembekalan barang dan pengguna mempunyai hak untuk menolak barang tersebut.

## 7.0 KEGAGALAN MEMENUHI GERENTI DAN REMEDI OLEH PENGILANG

Sekiranya pengilang **gagal memenuhi gerenti tersirat** mengenai kualiti boleh terima (**Para 3.1.2**), barang mematuhi perihal (**Para 3.1.4**) dan pembaikan dan barang ganti (**Para 3.1.6**), pengguna boleh **mendapatkan ganti rugi** daripada pengilang bagi:

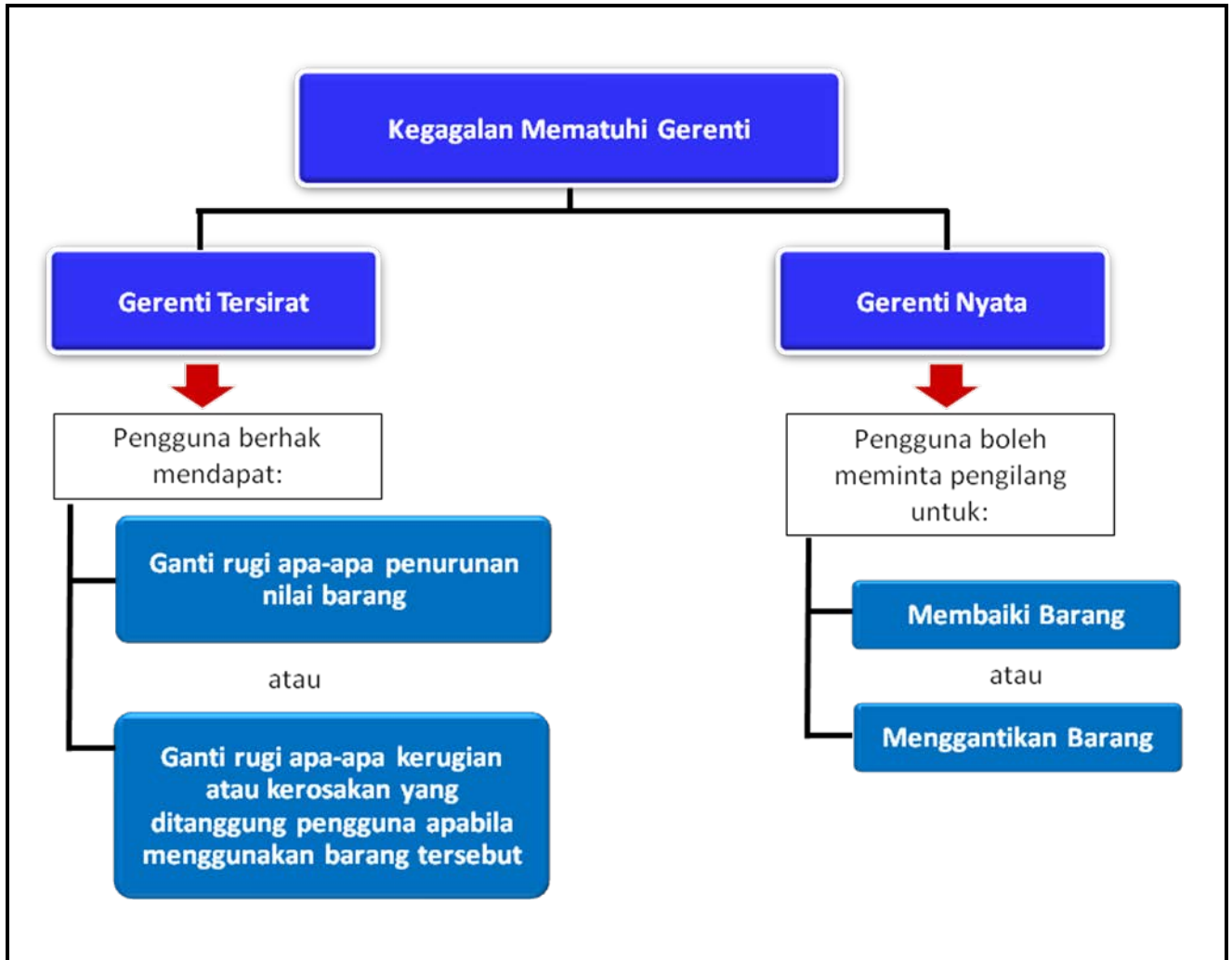
- a. apa-apa penurunan nilai barang tersebut; atau
- b. apa-apa kerugian atau kerosakan yang ditanggung pengguna apabila menggunakan barang tersebut.

Bagi **kegagalan memenuhi gerenti nyata** pula, pengguna berhak untuk meminta pengilang:

- a. membaiki barang; atau
- b. menggantikan barang.

Pelaksanaan tuntutan tebus rugi pengguna terhadap pengilang serta remedi yang boleh diperolehi dapat diringkaskan melalui **Rajah 3**.

**Rajah 3:  
Tuntutan Tebus Rugi Terhadap Pengilang dan Remedi**



## 8.0 SYARAT TUNTUTAN TEBUS RUGI OLEH PENGGUNA

Dalam menuntut hak tebus rugi, pengguna bertanggungjawab untuk:

- a. **Menyimpan resit atau bukti pembelian** bagi setiap pembayaran barang atau perkhidmatan;
- b. **Menyimpan waranti** yang disertakan bagi barang yang dibeli sekiranya ada;
- c. **Berhenti menggunakan barang** yang didapati rosak tersebut sehingga ia dapat dikembalikan kepada pembekal atau pengilang; dan
- d. **Melaporkan** kerosakan barang atau kegagalan perkhidmatan kepada pembekal atau pengilang dalam **tempoh masa yang munasabah**.

## 9.0 HAK DAN TANGGUNGJAWAB PEMBEKAL ATAU PENGILANG

### 9.1 HAK PEMBEKAL ATAU PENGILANG

Walaupun pengguna boleh melaksanakan haknya untuk membuat tuntutan tebus rugi, pada masa yang sama pembekal atau pengilang juga mempunyai hak **untuk tidak memenuhi tuntutan** tersebut sekiranya:

- a. Pengguna tidak menunjukkan sebarang bukti pembelian;
- b. Pengguna telah membeli barang atau perkhidmatan dan kemudiannya mendapati bahawa ia adalah lebih murah jika dibeli daripada pembekal lain;
- c. Pengguna telah tahu dan sedar mengenai kecacatan/kerosakan barang tersebut sebelum membuat pembelian;



- d. Kerosakan barang itu berlaku disebabkan kecuaiian atau penggunaan yang tidak sewajarnya oleh pengguna;
- e. Pengguna berasa tidak puas hati dengan cara penyampaian perkhidmatan oleh pembekal walaupun tujuan perkhidmatan tersebut tercapai;
- f. Kegagalan memenuhi gerenti-gerenti berkenaan perkhidmatan itu adalah atas perbuatan atau representasi orang lain selain pembekal, pengilang, ejen atau pekerjanya; dan
- g. Kegagalan memenuhi gerenti-gerenti berkenaan perkhidmatan itu disebabkan perkara-perkara yang di luar kawalan manusia.

## 9.2 TANGGUNGJAWAB PEMBEKAL ATAU PENGILANG

Tanggungjawab pembekal atau pengilang dalam pelaksanaan tebus rugi adalah seperti berikut:

- a. Pembekal atau pengilang hendaklah **membangunkan polisi tebus rugi yang jelas** dan **tidak bercanggah** dengan perkara-perkara yang dinyatakan di dalam garis panduan ini;
- b. Pembekal atau pengilang hendaklah **mempamerkan ringkasan polisi** (seperti di **Para 10**) tersebut dengan cetakan yang jelas dan di tempat yang mudah dilihat oleh pengguna;
- c. Pembekal atau pengilang tidak boleh menetapkan atau mengenakan polisi dalam **bentuk terma kontrak tidak adil**;
- d. Pembekal atau pengilang hendaklah menyediakan prosedur tuntutan yang **mudah dan tidak membebankan** pengguna;
- e. Pembekal atau pengilang hendaklah menyediakan **kaunter atau talian khidmat pelanggan** yang lebih responsif dengan melatih kakitangan syarikat untuk menguruskan tuntutan pengguna dengan cekap dan berkesan;

- f. Pembekal tidak boleh meletakkan notis seperti “*No Refund*”, “*Goods Sold Are Not Returnable*”, “Pertukaran Tidak Dibenarkan” dan seumpamanya kerana ia akan mengelirukan pengguna dan **seolah-olah menafikan hak tebus rugi pengguna**; dan
- g. Pembekal hendaklah **menyelesaikan kegagalan** memenuhi gerenti mengenai barang dan tidak menyerahkannya kepada pengguna untuk mendapatkan tebus rugi daripada pihak pengeluar barang berkenaan.

## 10.0 PENYEDIAAN RINGKASAN POLISI BERKENAAN TEBUS RUGI

Bagi memudahkan pengguna untuk mengetahui mengenai polisi tebus rugi syarikat, pembekal atau pengilang hendaklah menyediakan ringkasan polisi yang mengandungi elemen-elemen berikut:

- a. Tempoh masa tuntutan boleh dibuat;
- b. Prosedur ringkas tuntutan; dan
- c. Pihak yang perlu dihubungi untuk membuat tuntutan.

Contoh ringkasan polisi adalah seperti berikut:

**Contoh 1:  
Syarikat Menjual Barang**

**NOTIS**

Syarikat kami akan melayan tuntutan tebus rugi (*redress*) pelanggan bagi barang yang:

- ◆ dikembalikan dalam tempoh XX hari dari tarikh pembelian;
- ◆ masih dalam keadaan baik;
- ◆ disertakan dengan resit asal pembelian.

Sila hubungi 03-XXXX XXXX atau berjumpa Pegawai Khidmat Pelanggan kami di Aras 2 untuk keterangan lanjut.

**Contoh 2:  
Syarikat Perkhidmatan Terjemahan**

**NOTIS**

Sekiranya anda tidak berpuas hati dengan perkhidmatan kami, anda boleh membuat tuntutan tebus rugi (*redress*) jika:

- ◆ Tidak menerima hasil terjemahan dalam tempoh masa 2 hari bekerja dari tarikh yang dijanjikan.
- ◆ Terjemahan yang dibuat tidak menepati kehendak pelanggan.
- ◆ Terjemahan mengandungi kesilapan walaupun sudah diberi tempoh untuk membuat semakan.

Permintaan untuk tebus rugi adalah secara bertulis.

Sila hubungi kami di talian XXX-XXX XXXX sekiranya menghadapi masalah atau untuk keterangan lanjut.

## 11.0 AMALAN BAIK (*GOOD PRACTICES*) TEBUS RUGI

Keyakinan pengguna terhadap pembekal dapat ditingkatkan sekiranya mereka melaksanakan beberapa amalan baik tebus rugi. Antara amalan baik yang boleh dilaksanakan adalah:

### 11.1 MEMBUAT BAYARAN BALIK ATAU PENGGANTIAN BAGI BARANG YANG MASIH BOLEH DIBAIKI

Pembekal boleh memilih untuk terus menawarkan bayaran balik atau menggantikan barangan kepada pengguna walaupun kegagalan barang tersebut masih boleh dibaiki.

### 11.2 PERUBAHAN FIKIRAN (*CHANGE-OF-MIND*)

Perubahan fikiran adalah keadaan di mana pengguna ingin **menukar barang atau perkhidmatan** yang telah diperolehi disebabkan pengguna mendapati barang atau perkhidmatan tersebut **tidak sesuai mengikut kemahuannya**. Walaupun keadaan ini bukanlah disebabkan oleh kegagalan sesuatu barang atau perkhidmatan itu memenuhi gerenti tersirat, langkah pembekal untuk membenarkan pertukaran berdasarkan perubahan fikiran boleh dijadikan sebagai satu kaedah pemasaran yang akan meningkatkan keyakinan pengguna serta menaikkan imej pembekal.

## 12.0 ADUAN BERKAITAN PELAKSANAAN TEBUS RUGI

Sebarang aduan atau pertanyaan mengenai pelaksanaan tebus rugi boleh dibuat melalui saluran berikut:

- a. **Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan**  
Bahagian Penyelidikan dan Dasar Kepenggunaan  
Aras 4, Blok Menara  
No. 13, Persiaran Perdana, Presint 2  
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan  
62623 Putrajaya  
No. Tel: 03-8882 6556/5944/5864/5958  
No. Faks: 03-8882 6860  
Laman web: [www.kpdnkk.gov.my](http://www.kpdnkk.gov.my)
  
- b. **Pusat Pengurusan Aduan Pengguna**  
Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan  
Aras 4, Podium 1  
No. 13, Persiaran Perdana, Presint 2  
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan  
62623 Putrajaya  
Talian Call Centre: 03-8888 6328/8688  
Hotline: 1-800-886-800  
Email: [e-aduan@kpdnkk.gov.my](mailto:e-aduan@kpdnkk.gov.my)  
Sistem e-Aduan: <http://e-aduan.kpdnkk.gov.my>
  
- c. **Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM)**  
Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan  
Aras 5, Podium 2  
No. 13, Persiaran Perdana, Presint 2  
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan  
62623 Putrajaya  
Talian Bebas Tol: 1800-889-811  
SMS: 15888  
Faks: 03-8882 5831  
Laman web: <http://ttpm.kpdnkk.gov.my>  
e-Tribunal: [http://ttpm.kpdnkk.gov.my/etribunal\\_en/user/user\\_login.php](http://ttpm.kpdnkk.gov.my/etribunal_en/user/user_login.php)