

5.0 ADUAN/TUNTUTAN

5.1 LAPORAN STATUS ADUAN KESELURUHAN KPDNKK SEHINGGA OKTOBER 2011

TAHUN/ BULAN	JUMLAH ADUAN								
	DITERIMA	BELUM DIAGIH	DALAM SIASATAN	DISELESAIKAN DAN DITUTUP	AGENSI LAIN	TRIBUNAL	PERTANYAAN	MAKLUMAT TIDAK LENGKAP	TIDAK BERASAS
OKTOBER	1091	89	503	776	100	37	6	2	4
SEPTEMBER	855	50	407	398	116	23	0	3	3
OGOS	903	38	392	473	118	27	1	3	2
JULAI	918	23	368	527	124	36	0	1	6
JUN	968	26	409	533	132	18	3	5	6
MEI	939	37	399	360	106	29	3	4	1
APR	956	59	333	857	139	44	1	0	1
MAC	1039	0	217	568	168	74	2	7	3
FEB	774	0	68	541	105	48	2	5	5
JAN	1141	0	68	836	159	65	4	6	3

Sumber: Bahagian Kepenggunaan

5.2 LAPORAN STATUS ADUAN SURUHANJAYA SYARIKAT MALAYSIA SEHINGGA OKTOBER 2011

BULAN	JUMLAH ADUAN DITERIMA	JUMLAH ADUAN SELESAI
Oktober	217	176
September	143	88
Ogos	165	176
Julai	212	144
Jun	189	142
Mei	141	160
Apr	170	135
Mac	193	163
Feb	147	138
Jan	169	102
JUMLAH	1,008	848

Sumber: Suruhanjaya Syarikat Malaysia

5.3 LAPORAN STATUS TUNTUTAN YANG DIFAILKAN DI TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA

5.3.1 STATISTIK TUNTUTAN YANG DIFAILKAN SEHINGGA OKTOBER 2011

TAHUN	JENIS TUNTUTAN		JUMLAH
	BARANGAN	PERKHIDMATAN	
OKTOBER	436	470	906
SEPTEMBER	370	467	837
OGOS	389	405	794
JULAI	490	408	898
JUN	448	412	860
MEI	432	672	1,104
APR	438	455	893
MAC	521	619	1,140
FEB	328	348	676
JAN	364	355	719
JUMLAH	4,216	4,611	8,827

Sumber: Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia

5.3.2 TUNTUTAN YANG DIFAILKAN MENGIKUT KATEGORI BARANGAN SEHINGGA OKTOBER 2011

TAHUN	CABUTAN BERTUAH/ GORES DAN MENANG	KERETA	TELEFON BIMBIT	BARANGAN ELEKTRIK	PERABOT	KOMPUTER	MOTORSIKAL	ALAT GANTI KENDERAAN	PAKAIAN	KAMERA	BARANG KEMAS	JAM	SKIM KOMPUTER (KWSP)	PERMAINAN KANAK-KANAK	KAIN	BINATANG KESAYANGAN	ALAT TULIS	PELBAGAI BARANGAN	JUMLAH
OKTOBER	41	54	48	24	46	17	4	15	1	4	2	3	0	0	1	2	0	174	436
SEPTEMBER	41	42	44	20	56	13	7	16	7	1	5	3	0	2	0	0	0	113	370
OGOS	41	45	39	18	59	16	10	15	1	3	5	1	0	0	0	2	8	126	389
JULAI	46	75	53	38	70	16	15	15	1	5	4	1	0	1	0	2	9	139	490
JUN	46	49	50	26	72	12	9	17	3	4	5	2	0	0	1	3	1	148	448
MEI	37	41	40	32	61	15	11	14	1	4	3	3	0	2	0	0	0	168	432
APR	25	53	56	41	47	18	9	21	4	4	0	2	0	0	0	3	2	153	438
MAC	42	55	83	34	56	14	13	35	6	10	6	2	0	0	0	2	0	163	521
FEB	39	34	43	30	29	10	13	20	1	2	3	0	0	0	1	1	0	102	328
JAN	47	49	63	27	27	8	7	12	3	4	5	3	0	0	1	1	0	107	364
JUMLAH	405	497	519	290	523	139	98	180	28	41	38	20	0	5	4	16	20	1393	4216

5.3.3 TUNTUTAN YANG DIFAILKAN MENGIKUT KATEGORI PERKHIDMATAN

TAHUN	AGENSI PERL ANCONGAN	TIME SHARING	BENGKEL KERETA	AGENSI PEKERJAAN	AGENSI PEMBANTU RUMAH	PENGUBAHSUAIAN RUMAH	PEMBAIKAN KECIL	RAWATAN/ PUSAT KECANTIKAN	IPTA/IPTS	PAKEJ UMRAH	PERKHIDMATAN PENGANGKUTAN	SISTEM RANGKAIAN/ TELEKOMUNIKASI	PERKHIDMATAN POS/ PENGHANTARAN	PERKHIDMATAN KESELAMATAN	PERKHIDMATAN BEKALAN ELEKTRIK	DOBI	KAD KESIHATAN	PERKHIDMATAN BEKALAN AIR	KEDAI JAHIT	PELBAGAI PERKHIDMATAN	JUMLAH
OKTOBER	43	1	41	0	34	22	9	33	7	33	7	13	3	0	5	3	0	1	0	215	470
SEPTEMBER	22	0	43	1	55	30	5	26	14	86	29	5	3	0	0	4	0	0	1	143	467
OGOS	24	2	47	1	48	28	8	31	12	36	7	8	2	0	3	1	0	0	2	145	405
JULAI	44	0	36	3	53	29	4	39	7	13	10	9	4	0	5	1	1	1	0	149	408
JUN	17	2	40	1	49	36	10	35	13	25	14	8	2	0	2	1	2	0	1	154	412
MEI	17	1	34	0	36	40	10	46	28	48	9	17	2	0	4	2	3	0	222	153	672
APR	40	1	45	2	27	35	12	56	11	30	8	14	1	2	3	2	2	1	3	160	455
MAC	45	2	57	0	44	39	7	82	9	91	7	14	5	0	7	3	2	3	1	201	619
FEB	18	1	33	0	36	16	0	23	17	43	10	10	3	0	1	2	1	3	1	130	348
JAN	100	2	26	1	23	14	4	32	9	23	6	16	2	0	1	2	1	1	0	92	355
JUMLAH	370	12	402	9	405	289	69	403	127	428	107	114	27	2	31	21	12	10	231	1542	4611

Sumber: Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia

5.3.4 TUNTUTAN YANG DISELESAIKAN MENGIKUT KAEDAH PENYELESAIAN

TAHUN	PENARIKAN DIRI	PERUNDINGAN	PENIMBANGTARAAN	JUMLAH
OKTOBER	346	81	344	771
SEPTEMBER	284	98	271	653
OGOS	361	111	292	764
JULAI	410	141	347	898
JUN	358	124	377	860
MEI	402	344	358	1104
APR	433	154	306	893
MAC	515	154	471	1140
FEB	273	138	265	676
JAN	339	100	280	719
JUMLAH	3,721	1,445	3,311	8,478

Sumber: Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia

5.4 JUMLAH ADUAN FRANCAIS YANG DITERIMA MENGIKUT TAHUN (BAGI TAHUN 2011 – Dikemaskini Sehingga Oktober 2011)

PERKARA	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT
Jumlah Francaisor Yang Terlibat Dengan Aduan	3	1	1	-	1	1	-	1	1	-
Jumlah Keseluruhan Aduan Yang Diterima	3	1	6	1	1	2	-	6	2	-
Jumlah Francaisi Yang Mengadu	3	1	2	1	1	1	-	6	-	-
Jumlah Francaisor Yang Mengadu	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
Jumlah Kes Syarikat Yang Tidak Berdaftar Dengan Pendaftar Francais	-	-	3	-	1	-	-	-	1	-
Lain-Lain Aduan (Umum)	-	-	0	-	-	-	-	-	-	-
Jumlah Aduan Diselesaikan	-	-	0	-	-	1	4	-	-	-

Sumber: Bahagian Pembangunan Francais