

5.0 ADUAN/TUNTUTAN

5.1 LAPORAN STATUS ADUAN MENGIKUT NEGERI BAGI DISEMBER 2012

NEGERI	JUMLAH ADUAN		
	DITERIMA	DALAM SIASATAN	DISELESAIKAN
Perlis	8	6	2
Kedah	18	14	4
Pulau Pinang	30	21	9
Perak	36	25	11
Selangor	161	55	106
Kuala Lumpur	143	100	43
Negeri Sembilan	17	7	10
Melaka	46	16	30
Johor	88	60	28
Pahang	29	15	14
Terengganu	25	9	16
Kelantan	30	11	19
Sabah	23	19	4
Sarawak	27	14	13
Labuan	2	1	1
JUMLAH	683	373	310

Sumber: Bahagian Kepenggunaan

5.2 LAPORAN STATUS ADUAN MENGIKUT BAHAGIAN BAGI DISEMBER 2012

BAHAGIAN	JUMLAH ADUAN		
	DITERIMA	DALAM SIASATAN	DISELESAIKAN
Bahagian Perdagangan Dalam Negeri	9	9	0
Bahagian Kepenggunaan	5	0	5
Bahagian Pembangunan Perniagaan	16	16	0
Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia	0	0	0
Bahagian Penguatkuasa	6	3	3
JUMLAH	36	38	8

Sumber: Bahagian Kepenggunaan

5.3 LAPORAN STATUS ADUAN KESELURUHAN TAHUN 2012

BULAN	JUMLAH ADUAN								
	DITERIMA	BARU DITERIMA	DALAM SIASATAN	DISELESAIKAN	AGENSI LAIN	TRIBUNAL	PERTANYAAN	MAKLUMAT TIDAK LENGKAP	TIDAK BERASAS
JANUARI	833	70	398	365	93	22	2	2	2
FEBRUARI	827	2	232	113	118	37	3	8	3
MAC	947	32	436	105	109	27	3	2	0
APR	915	41	439	435	114	21	4	0	6
MEI	1,036	40	410	586	146	29	11	2	8
JUN	975	26	350	119	131	43	1	13	12
JULAI	751	37	284	430	52	19	5	4	4
OGOS	718	44	352	73	36	17	1	7	11
SEPTEMBER	659	43	339	277	28	8	1	6	11
OKTOBER	820	37	397	386	24	11	5	7	11
NOVEMBER	734	36	359	339	33	14	3	8	9
DISEMBER	719	55	346	105	9	13	3	9	10

Sumber: Bahagian Kepenggunaan

5.4 LAPORAN STATUS TUNTUTAN YANG DIFAILKAN DI TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA

5.4.1 STATISTIK TUNTUTAN YANG DIFAILKAN TAHUN 2012

BULAN	JENIS TUNTUTAN		JUMLAH
	BARANGAN	PERKHIDMATAN	
JANUARI	326	319	645
FEBRUARI	394	312	706
MAC	340	350	690
APR	346	436	782
MEI	346	313	659
JUN	308	307	615
JULAI	309	346	655
OGOS	263	313	576
SEPTEMBER	289	238	527
OKTOBER	402	318	720
NOVEMBER	386	278	664
DISEMBER	344	288	632
JUMLAH	4,053	3,818	7,871

Sumber: Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia

5.4.2 TUNTUTAN YANG DIFAILKAN MENGIKUT KATEGORI BARANGAN TAHUN 2012

BULAN	CABUTAN BERTUAH/ GORES DAN MENANG	KERETA	TELEFON BIMBIT	BARANGAN ELEKTRIK	PERABOT	KOMPUTER	MOTORSIKAL	ALAT GANTI KENDERAAN	PAKAIAN	KAMERA
JANUARI	23	31	34	21	38	16	7	10	3	3
FEBRUARI	54	39	42	23	31	12	8	14	4	2
MAC	46	43	50	34	37	18	0	10	3	3
APR	45	36	37	34	28	11	10	13	2	3
MEI	60	37	34	24	31	11	8	14	2	4
JUN	52	32	36	16	32	20	5	10	1	2
JULAI	53	22	41	30	24	13	6	18	4	6
OGOS	36	28	29	25	23	15	3	11	4	1
SEPTEMBER	45	26	43	25	23	15	8	9	7	5
OKTOBER	69	42	49	28	25	24	7	5	2	4
NOVEMBER	65	25	45	26	20	18	7	7	0	1
DISEMBER	39	31	35	28	32	17	7	11	6	3
JUMLAH	587	392	475	314	344	190	76	132	38	37

Sumber: Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia

TUNTUTAN YANG DIFAILKAN MENGIKUT KATEGORI BARANGAN TAHUN 2012 (Samb...)

BULAN	BARANG KEMAS	JAM	SKIM KOMPUTER (KWSP)	PERMAINAN KANAK-KANAK	KAIN	BINATANG KESAYANGAN	ALAT TULIS	PELBAGAI BARANGAN
JANUARI	1	5	0	3	0	0	0	131
FEBRUARI	4	3	0	3	1	0	1	153
MAC	0	0	0	3	0	3	1	89
APR	3	6	0	2	1	4	1	110
MEI	1	2	0	1	1	0	0	116
JUN	0	3	0	1	0	0	0	98
JULAI	1	2	0	1	0	0	0	88
OGOS	5	3	0	0	0	1	0	79
SEPTEMBER	0	4	0	0	1	1	0	77
OKTOBER	0	5	0	4	0	0	1	137
NOVEMBER	1	3	0	2	0	1	1	164
DISEMBER	3	3	0	1	0	1	0	127
JUMLAH	19	39	0	21	4	11	5	1,369

Sumber: Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia

5.4.3 TUNTUTAN YANG DIFAILKAN MENGIKUT KATEGORI PERKHIDMATAN TAHUN 2012

BULAN	AGENSI PERLANCONGAN	TIME SHARING	BENGKEL KERETA	AGENSI PEKERJAAN	AGENSI PEMBANTU RUMAH	PENGUBAHSUAIAN RUMAH	PEMBAIKAN KECIL	RAWATAN/ PUSAT KECANTIKAN	IPTA/IPTS	PAKEJ UMRAH
JANUARI	9	0	33	3	27	26	12	14	4	4
FEBRUARI	13	0	25	1	38	26	8	23	14	2
MAC	33	0	31	0	41	24	7	24	12	40
APR	23	2	26	5	37	22	8	21	14	146
MEI	23	1	32	1	43	23	9	22	9	21
JUN	21	2	32	2	35	27	7	30	7	18
JULAI	23	1	40	2	30	18	7	27	12	42
OGOS	35	1	13	0	23	23	6	54	5	3
SEPTEMBER	11	0	21	1	24	21	5	25	7	29
OKTOBER	23	0	33	2	36	28	4	20	16	48
NOVEMBER	29	1	30	0	30	23	6	19	6	13
DISEMBER	33	0	39	3	27	18	7	17	9	15
JUMLAH	276	8	355	20	391	279	86	296	115	381

Sumber: Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia

TUNTUTAN YANG DIFAILKAN MENGIKUT KATEGORI PERKHIDMATAN TAHUN 2012 (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
JANUARI	15	8	6	0	1	6	0	2	1	148
FEBRUARI	3	8	2	0	2	2	1	2	2	140
MAC	9	8	2	0	1	6	0	0	2	110
APR	11	13	4	2	4	0	1	0	2	95
MEI	8	12	0	0	0	1	1	0	0	107
JUN	5	8	1	0	2	1	1	1	0	107
JULAI	8	15	3	0	2	0	0	1	0	115
OGOS	6	4	0	1	0	1	1	2	3	132
SEPTEMBER	8	7	2	0	1	3	0	3	0	70
OKTOBER	7	17	1	0	3	0	0	0	1	79
NOVEMBER	10	12	2	1	0	2	1	0	1	92
DISEMBER	7	7	2	1	1	1	2	0	3	96
JUMLAH	97	119	25	5	17	23	8	11	15	1,291

Sumber: Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia

5.4.4 TUNTUTAN YANG DISELESAIKAN MENGIKUT KAEDAH PENYELESAIAN TAHUN 2012

BULAN	PENARIKAN DIRI	PERUNDINGAN	PENIMBANGTARAAN	JUMLAH
JANUARI	95	22	68	185
FEBRUARI	276	80	212	568
MAC	347	89	232	668
APR	301	92	227	620
MEI	302	90	271	663
JUN	292	131	230	653
JULAI	290	133	306	729
OGOS	252	73	212	537
SEPTEMBER	323	64	253	640
OKTOBER	283	75	289	647
NOVEMBER	309	63	175	547
DISEMBER	316	105	211	632
JUMLAH	3,386	1,017	2,686	7,089

Sumber: Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia