

PERLINDUNGAN PENGGUNA DAN TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA: SOROTAN LITERATUR

Consumer Protection According to Islam and Its Assurance Through the Tribunal for Consumer Claims Malaysia: A Review of Literatures

Nadiatul Husna Mohd Amin

*Master Candidate, Department of Shariah and Law
Academy of Islamic Studies
University of Malaya
50603, Kuala Lumpur.
husnamohdamin@gmail.com*

Zalina Zakaria (corresponding author)

*Lecturer, Department of Shariah and Law
Academy of Islamic Studies
University of Malaya
50603, Kuala Lumpur.
zalina_jsu@um.edu.my*

Mohd Zaidi Daud

*Lecturer, Department of Shariah and Law,
Academy of Islamic Studies
University of Malaya
50603, Kuala Lumpur.
zaididaud@um.edu.my*

ABSTRACT

Consumer protection laws exist to prevent dangerous or unethical business practices, such as false advertising or faulty products. Until today, there are various consumer laws that have been enforced by the government to provide the best protection to consumers in Malaysia. This includes the establishment of the Tribunal for Consumer Claims Malaysia (TTPM) under the

Consumer Protection Act 1999 which was created as a redressing medium to consumers. Deploying a qualitative approach, this article discusses the conceptual aspects of consumer protections both in Islamic and legal perspectives, by looking at the previous literatures. It then goes further by discussing at the roles played by TTPM followed by certain limitations that have surrounded TTPM.

Keywords: *Consumer protection, law, Tribunal for Consumer Claims Malaysia*

PENDAHULUAN

Perkembangan isu kepenggunaan serta perkembangan sistem pasaran dalam pelbagai aspek termasuklah dalam urusan ekonomi dan perdagangan pada abad ke-20 kini seiring dengan revolusi perubahan zaman yang semakin canggih, serba moden dan kompleks turut memberi impak ke atas pasaran pengguna yang memerlukan perlindungan dari pelbagai aspek khususnya dari sudut perundangan bagi memastikan hak pengguna terjamin (Sakina Shaik Ahmad Yusuf et al., 2011: 1-2). Justeru itu, keperluan untuk membekalkan pengguna dengan pengetahuan, kemahiran dan taktik tertentu untuk memainkan peranan mereka sebagai pengguna yang rasional dan bertanggungjawab dilihat sebagai satu perkara yang penting supaya keadilan yang sewajarnya dapat diberikan kepada pihak yang ditindas sekaligus membangkitkan liabiliti sivil ke atas peniaga yang tidak bertanggungjawab. Sebagai pengguna, hak untuk mendapatkan suatu penghakiman yang adil termasuklah dari aspek tebus rugi di atas kerugian yang dialami berbangkit daripada penipuan misalnya bagi pembelian barangan dan perkhidmatan yang tidak adil, memperdaya, mengelirukan, barang yang tidak berkualiti dan sebagainya sangat diberi perhatian oleh pihak berwajib dalam memainkan peranan utama dalam menjaga kepentingan pengguna. Justeru, tindakan tersebut diterjemahkan melalui penggubalan dan penguatkuasaan pelbagai perundangan-perundangan khusus yang diwartakan serta penubuhan pelbagai institusi serta badan bebas yang telah diberi kuasa untuk mendengar dan memberikan keadilan yang sewajarnya terhadap tuntutan yang dibuat oleh pengguna (Christie Ding Yean Joonet et al., 2016: 72-74).

Oleh itu, penubuhan Tribunal Tuntutan Pengguna merupakan satu platform tepat dalam keadaan pengguna yang memerlukan satu medium bagi memperoleh jaminan perlindungan. Artikel ini membincangkan tentang perlindungan pengguna, dari sudut keperluan perundangan dan perspektif

Islam. Ia juga membincangkan tentang bagaimana TPPM menjadi satu usaha yang sangat penting dalam memartabatkan perlindungan yang lebih baik kepada pengguna yang tertindas di negara ini.

KEPENGUNAAN DARI PERSPEKTIF ISLAM

Hamdan Adnan (2005: 6-14) dan Hamza Khraim (2010: 52-78) menyatakan bahawa hampir semua agama dan falsafah agung ada membincangkan isu kepenggunaan yang menyentuh berkenaan etika, tanggungjawab, perintah dan hukuman tertentu ke atas penganutnya bertujuan untuk memberi perlindungan dan kesejahteraan ke atas setiap individu atau anggota masyarakat keseluruhannya. Setiap agama ini akan menerapkan kepentingan sikap beretika dan tanggungjawab sosial bukan sahaja dalam kalangan peniaga tetapi juga atas kerajaan atau pemerintah.

Pasaran ekonomi Islam pula merupakan salah satu cabang yang memerlukan kepada pematuhan terhadap prinsip Islam dan sekiranya terdapat sebarang unsur yang tidak berpadanan dengan ajaran Islam, maka ia akan terkeluar dari objektif asal yang telah ditetapkan. Jika konsumerisme bermakna menjaga kehendak, hak dan kepuasan pelanggan, begitulah juga dalam kepenggunaan Islam di mana pengguna muslim menuntut produk dan perkhidmatan yang bersesuaian dengan prinsip Islam sepertimana yang dinyatakan oleh Ahasanul Haque, Ali Shafiq dan Suharni Maulan dan menambah bahawa asasnya, kepenggunaan dalam Islam adalah berbeza daripada konvensional daripada beberapa aspek. Perbezaan yang utama adalah terletak pada fakta bahawa Islam tidak melayan pengguna hanya sebagai pengguna semata-mata akan tetapi sebagai khalifah Allah SWT dan bukan melihat pengguna dalam konteks material semata-mata (Ahasanul Haque et al., 2017: 141-142).

Kenyataan ini turut diabsahkan oleh Nurshuhaida Abdul Razak dan Siti Zaiton Mohd Dali yang menekankan bahawa aspek kepenggunaan sering kali menjadi isu utama di kalangan pengguna. Konsep kepenggunaan menurut Islam dan konvensional adalah berbeza sekali menurut ilmu ekonomi Islam (Nurshuhaida Abdul Razak et al., 2012: 1461-1470). Perbezaan yang jelas antara keduanya adalah dari segi matlamat penggunaannya melibatkan kepuasan dunia semata-mata ataupun melihat keperluan akhirat bersama dan turut disokong oleh penulisan Mohd Anuar Ramli dan Mohammad Aizat Jamaluddin yang telah menyatakan bahawa kepenggunaan dalam Islam bukan sahaja memfokuskan kepada pengguna semata-mata malahan melingkupi aspek yang lebih luas dan sangat menjaga kepentingan semua pihak daripada pengguna, pengusaha dan produk yang terlibat (Mohd Anuar Ramli et al., 2011: 1-5). Perbincangan juga telah dibuat dalam isu pendidikan halal dalam

masyarakat yang mana isu ini semakin berkembang pesat dalam perbincangan masyarakat. Hal ini kerana, isu halal haram dalam produk gunaan amat penting bagi masyarakat Islam dan memberi kesedaran berkenaan hak mereka supaya tidak ditindas dan ditipu oleh pihak tidak bertanggungjawab sewenang-wenangnya. Cadangan turut diberikan berkenaan modul awal pendidikan kepenggunaan yang perlu dirangka supaya ianya bersifat komprehensif melibatkan pelbagai aspek seperti Syariah dan teknikalitinya (Mohammad Aizat Jamaludin et al., 2012: 1-11).

Dalam penulisan yang lain pula beberapa konsep kepenggunaan mengikut adab dan peraturan yang ditetapkan oleh Syariah, misalnya menggunakan barang dan perkhidmatan secara bersederhana, menghalang unsur riba dalam pembelian barang dan perkhidmatan telah disentuh. Selain itu, perbincangan juga ada dibuat tentang sejauh mana aplikasinya dalam perundangan Malaysia serta cabaran undang-undang pengguna di Malaysia telah dibincangkan serta memperlihatkan masih terdapat beberapa isu yang perlu diteliti dan diselesaikan agar hak pengguna dapat dipelihara dengan sebaik-baiknya untuk menepati garis panduan Syariah dan hak asasi pengguna. Beberapa cadangan diutarakan sebagai alternatif penyelesaian yang boleh dilaksanakan oleh pihak yang berkenaan (Noor 'Ashikin Hamid et al., 2011: 1-20). Damirchi dan Shafai (2011: 1339-1347), Hasan (2008: 23-40) dan Saeed (2002: 127-142) pula menegaskan bahawa dalam gabungan pembangunan pemasaran dan konsumerisme, ketegasan sesebuah kerajaan yang memerintah dengan prinsip Syariah bukan sahaja digunakan dalam perniagaan akan tetapi turut sama berkembang dalam sektor lain terutama di negara Islam atau negara bermajoriti penduduknya beragama Islam, namun ianya perlu disokong oleh ahli ekonomi bagi memberi galakan kepada umat Islam khususnya dalam isu kepenggunaan berpandukan Islam. Ini kerana kepenggunaan wujud dalam semua aspek kehidupan manusia bersesuaian dengan sifat dan tabiat kejadian manusia itu sendiri yang terbentuk daripada empat komponen iaitu kalbu, roh, nafsu dan akal yang membentuk keinginan, kehendak serta kebergantungan kepada sesuatu bagi meneruskan kehidupan (Muhammad Syukri Salleh, 1990: 40).

Agama dilihat memainkan peranan penting dalam isu kepenggunaan khususnya dalam mempengaruhi sikap individu atau pengguna itu sendiri. Jika dilihat, dimensi budaya sangat dinamik dalam masyarakat, tetapi ajaran agama membentuk tiang asas yang stabil dan statik dalam masyarakat, sekaligus memberikan keyakinan kepada pemasaran di peringkat global bahawa perkara ini tidak akan mengganggu industri mereka kerana ianya bukan perubahan jangka pendek, tetapi ia adalah fenomena jangka panjang dan penting bagi memahami kehendak pengguna sebagaimana yang dinyatakan oleh Kim

Shyan Fam., David S. Waller dan B. Zafer Erdogan (2004: 537-555) dan ia bukan sahaja membezakan harga jualan dan membuat keputusan pemilihan barang akan tetapi lebih dari itu dan kepenggunaan memperjuangkan mutu hidup yang sempurna dan kekal (Mohammad Ali Hassan, 1984: 47). Abdel Aziz Abdel Samad Osman (2000: 1-2) pula telah mengetengahkan bagaimana undang-undang Islam telah berperanan dengan begitu baik sejak dahulu lagi, sebelum diadaptasi oleh negara Barat. Contoh terbaik yang dapat dilihat adalah dalam pembentukan institusi khusus untuk melindungi hak pengguna iaitu institusi *hisbah* atau dikenali sebagai *ṣaḥīḥ al-suq* selain turut mengetengahkan mekanisme berbeza yang digunakan oleh undang-undang Islam untuk melindungi pengguna dari sebarang bentuk penipuan dan eksploitasi seperti larangan monopoli (*iḥtikār*), undang-undang pilihan (*khiyārāt*) yang menjamin hak pengguna untuk menarik balik transaksi jika terdapat penipuan di dalamnya dan hak kepada kerajaan untuk mengadakan penetapan harga bagi membantu pengguna apabila perlu.

Perkara ini turut diulas dengan baik oleh Shofian Ahmad yang menjelaskan bahawa *ta'sir* merupakan salah satu kaedah yang melibatkan campur tangan pihak kerajaan atau pemerintah dalam ekonomi dengan mengenakan kawalan harga terhadap barangan tertentu yang menjadi keperluan pengguna. Hukum asal bagi perkara ini dasarnya adalah tidak dibenarkan, kecuali jika terdapat keperluan untuk melindungi kepentingan masyarakat (Shofian bin Ahmad, 2007: 121-122). Selain itu, Monzer Kahf pula menekankan berkenaan wujudnya elemen rasionalisasi dalam berfikir seperti yang digariskan dalam Islam dan umumnya tahap rasional seseorang individu adalah berbeza antara satu sama lain bergantung kepada elemen yang digariskan iaitu konsep kejayaan, tidak mementingkan diri, masa dan tingkah laku pengguna, konsep kekayaan, konsep barang dan etika penggunaan Islam (Monzer Kahf, 1996: 10-18).

Namun, tanpa mengira sejauh mana kesannya, unsur-unsur rasionalisme Islam ini telah membentuk semangat penggunaan dalam masyarakat Islam dan ia menyediakan asas-asas kepada seseorang individu untuk membuat sesuatu keputusan tentang apa yang hendak dibeli dan mengapa. Hasil dari pilihan atau tindakan seseorang atau pengguna tersebut, seterusnya akan membentuk mereka untuk mempertimbangkan kesejahteraan di dunia dan di akhirat di mana ianya dibatasi dengan aturan dan prinsip Islam dan keyakinan adanya pembalasan di akhirat atas apa yang dilakukan di dunia. Pilihan rasional seorang pengguna Muslim ialah mereka yang memaksimakan keuntungan dunia mahupun akhirat, seterusnya mengatur dan menggunakan pendapatan mereka dalam rangka mencapai kebahagiaan dunia dan akhirat. Walaubagaimanapun, tujuan penggunaan bagi masyarakat Islam bukan untuk memenuhi keperluan jasmani

atau material semata-mata akan tetapi untuk memenuhi keperluan rohani dan keseimbangan antara tiga unsur tersebut. Ia turut disokong oleh Nabsiah Abdul Wahab, Ishak Ismail (2000: 4) dan Muhammad Najetullah Siddiqi (1988: 80-89) bahawa perlakuan pengguna di bawah pengaruh semangat Islam ternyata memberi kesan yang lebih komprehensif dan mengikut standard Islam selain mewujudkan kesan positif ke atas pengguna Muslim misalnya membentuk peribadi pengguna yang amanah dan bertanggungjawab, meyakini tentang konsep harta dan kekayaan milik Allah SWT dan ianya sebagai amanah yang dipertanggungjawabkan untuk ditadbir urus sahaja.

Al Shekih Abdul Halim Abdul Kadir pula menegaskan bahawa kepenggunaan dalam masyarakat Islam akan menjadi lebih indah sekiranya realiti kepenggunaan itu dapat dipakejkan bersama dengan mengawal aspek-aspek pengendalian dan pengurusan kewangan sama ada berbentuk peribadi atau keluarga bagi mewujudkan suasana kehidupan yang menepati maksud maqasid Syariah, yang bukan sahaja berlegar dalam skop *halal living* tetapi jugak berada dalam kehidupan lestari (Al Sheikh Abdul Halim bin Abdul Kadir, 2013: 6-7). Maka, pendekatan Islam adalah untuk memelihara dan menjaga hak setiap individu sama ada pengguna atau peniaga. Selain itu, artikel ini juga membincangkan konsep dan memberi kefahaman tentang aspek-aspek kepenggunaan dalam Islam secara umum supaya prinsip yang praktikal dalam ajaran agama dapat diaplikasikan dalam senario, realiti dan cabaran yang dihadapi umat Islam dalam isu kepenggunaan khususnya dalam negara ini.

KONSEP PERLINDUNGAN PENGGUNA

Kajian oleh para penyelidik terdahulu banyak menekankan berkenaan konsep perlindungan misalnya Kenneth W. Dam (1970: 917-918) dan Louis L. Stern (1971: 47-50) yang menghujahkan bahawa adalah mustahil untuk memberikan gambaran keseluruhan berkenaan konsep perlindungan pengguna kerana ia melingkupi aspek yang luas serta tidak mempunyai definisi yang tetap serta berkait dengan pelbagai bentuk tindak balas terhadap pergerakan pengguna. Istilah penggunaan 'perlindungan pengguna' yang digunakan oleh ahli akademik adalah merujuk kepada pelbagai subjek berbeza kerana konsep ini berkisar sekitar permasalahan pembeli dalam dunia penjual yang merangkumi pelbagai aspek, iaitu daripada kerangka perundangan hinggalah ke institusi perlindungan pengguna. Topik utama yang akan dibincangkan apabila dikaitkan dengan konsep perlindungan pengguna adalah keinginan untuk melindungi subjek yang disebut sebagai pengguna selain menjaga kualiti dan kuantiti sesuatu barangan.

Kenyataan ini turut diakui oleh John V Harris (1981: 1-6) namun beliau meringkaskan kenyataan tersebut dengan menghubungkan konsep perlindungan pengguna dengan kesan utama gerakan perlindungan pengguna yang akhirnya membawa kepada kodifikasi perundangan yang akan melindungi pengguna dan pembeli dan ianya bukan suatu isu di mana perlindungan pengguna hendaklah dikuasai oleh mereka yang menuntut kepakaran khusus dalam bidang tertentu. Berbeza pula dengan John A.Hayes (1992: 112-128) yang telah mengetengahkan suatu analogi ringkas berkenaan konsep perlindungan pengguna mengikut konteks pada masa kini dengan menyatakan bahawa sebagaimana manusia memerlukan rumah bagi memenuhi keperluan asas seharian, begitulah juga mengapa perlindungan pengguna merupakan suatu faktor utama bagi seseorang pengguna, dan ianya merupakan suatu keperluan bagi undang-undang untuk memberi satu pertimbangan yang sewajarnya bagi pengguna untuk memenuhi keperluan asas ini.

Pendapat ini dipersetujui oleh Gretchen Larsen dan Rob Lawson (2013: 515-526) malahan mengaitkan ia dengan falsafah etika dan moral di mana hak untuk mendapatkan keadilan dalam masyarakat dapat dicapai melalui perundangan. Sidney M.Milkis pula menekankan bahawa konsep perlindungan pengguna berkait rapat dengan kuasa perundangan untuk melindungi pengguna dan hak mereka terhadap pengeluar dan pembekal barangan yang mengeksploitasi kepentingan pengguna, selain turut menambah pengguna juga memainkan peranan yang besar dalam memastikan kerajaan menjaga kepentingan awam melalui perundangan. Frasa perlindungan pengguna memberi pengertian bahawa perlindungan pengguna harus dilihat dalam dua aspek, iaitu peruntukan undang-undang dalam melindungi pengguna dan saluran tebus rugi pengguna (Sidney M.Milkis, 2005: 914-920).

Berbeza pula dengan Gunter, beliau memberi penekanan bahawa perbincangan berkenaan konsep perlindungan pengguna yang sering dikaitkan dengan perundangan awam merupakan suatu keperluan dan merupakan suatu perbincangan yang menarik misalnya di German, analisis dan aspek tersebut jarang terjadi dan tidak begitu popular, di mana konsep perlindungan pengguna di negara tersebut dan perbincangan berkenaan dasar kepenggunaan tidak secara meluas dan kurang campur tangan dari sudut perundangan negara sehingga sampai ke satu tahap di mana pengguna sukar mendapatkan keadilan untuk menuntut hak mereka dan menyebabkan mereka menuntut perkara tersebut kepada pihak berkuasa negara. (Gunter Schoppe, 1983: 545-567). Sebagaimana yang telah dibincangkan dalam penulisan oleh para sarjana di luar negara, penulisan di Malaysia juga turut menekankan berkenaan konsep perlindungan pengguna di mana kebanyakan sarjana termasuklah Sakina Shaik Ahmad Yusuf (2007:73) dan Rahmah Ismail (2000: 66-69) turut

mengakui bahawa konsep perlindungan pengguna merupakan suatu sistem yang diwujudkan berorientasikan perlindungan pengguna dan berkait rapat dengan aspek perundangan kerana tanpa undang-undang pengguna tidak akan mampu mengenalpasti bahaya dan melindungi diri mereka. Christie Ding Yean Joon dan Sakina Shaik Ahmad Yusoff (2016: 72-73) dalam penulisan mereka mengakui bahawa ianya instrumen penting bagi menangani pencerobohan hak pengguna.

Manakala, Fazli Sabri turut bersetuju dengan kenyataan tersebut, dan menegaskan bahawa konsep ‘perlindungan pengguna’ itu sendiri adalah berkaitan dengan kuasa perundangan bagi memelihara dan melindungi hak pengguna daripada dieksploitasi, ditipu, ditindas dan diperdaya oleh pengeluar (industri), syarikat perdagangan, pembekal dan peniaga di mana tujuan undang-undang berkaitan perlindungan pengguna diwujudkan untuk menjamin keselamatan pengguna, kesihatan pengguna, kepentingan ekonomi pengguna, maklumat peribadi pengguna serta ganti rugi pengguna (Fazli Sabri, 2014: 98-108). Hamdan Adnan (2005: 53-125) dari sudut yang lain telah memperkemas lagi kenyataan tersebut dengan mengetengahkan perlindungan pengguna di Malaysia telah dijalankan dengan pelbagai cara termasuklah penggubalan dan pelaksanaan dasar kebangsaan berkaitan perlindungan pengguna dan penguatkuasaan undang-undang sedia ada yang berkaitan dengan perlindungan pengguna. Beliau memberikan cadangan tentang pentingnya pindaan kepada undang-undang yang lama serta keperluan kepada undang-undang baru, program pendidikan untuk orang awam, anak sekolah dan pelajar universiti, promosi kelab pengguna sekolah, seminar dan konvensyen, peruntukan geran untuk perkongsian pintar dan program bersama dengan organisasi pengguna dan mekanisme pembetulan.

Ananda Krishnan (2008: 187), Nor’ Adha Abd Hamid dan Sakina Shaik Ahmad Yusoff (2007: 72) turut menegaskan bahawa walaupun terdapat pelbagai definisi yang dibawa berkenaan perlindungan pengguna, jelasnya konsep ini timbul kesan daripada penindasan dan penyelewengan terhadap hak pengguna oleh golongan peniaga sama ada pengeluar atau pembekal. Natiyahnya cara melindungi hak pengguna adalah menerusi kawal selia diri (*self-regulation*), undang-undang persendirian, dan kawal selia awam (*public regulation*). Perlindungan pengguna merupakan suatu kaedah penting untuk menangani pencerobohan hak pengguna yang jelasnya akan merangkumi aspek perundangan hingga ke kerangka institusi perlindungan pengguna dan saluran tebus rugi bagi pengguna. Kepentingan pendekatan holistik terhadap perlindungan pengguna yang melibatkan tiga pemain utama di pasaran (pengguna, perniagaan dan kerajaan) yang melaksanakan tanggungjawab mereka dengan baik dibangkitkan oleh Mohd. Iqbal dan Halimah dan

menambah bahawa menjadi suatu keperluan terhadap pengguna menganggap lima perkara piagam tindakan pengguna (iaitu kesedaran kritis, tindakan, tanggungjawab sosial, tanggungjawab ekologi dan perpaduan), mempamerkan tingkah laku prihatin dan etika dalam aktiviti perniagaan mereka dan membuat kesinambungan pemerintahan menaik taraf perundangan mengenai perlindungan pengguna atau merumuskan yang baru untuk memenuhi keperluan masyarakat melalui pentadbiran berkesan undang-undang (Mohd. Iqbal et al., 1999).

Kesimpulannya, pengertian sejagat bagi konsep ini adalah mustahil. Namun, secara jelasnya konsep ini lahir akibat penindasan dan penyelewengan daripada golongan peniaga terhadap hak dan kepentingan pengguna. Jika dilihat dalam definisi yang sempit, konsep kepenggunaan hanya merujuk kepada pengguna merungut berkenaan harga barangan terlalu mahal atau ianya tidak berfungsi. Namun, pada masa kini, isu kepenggunaan bukan sekadar membincangkan berkenaan perbandingan harga dan keputusan pembelian.

UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN PENGGUNA

Kebanyakan pengkaji termasuklah Karel Van Miert (1991: 28-35) yang merupakan antara penulis terawal telah membincangkan berkenaan perundangan pengguna dan mengakui kepentingan undang-undang serta akta tunggal yang khusus untuk pengguna sebagai asas konkrit untuk menjamin perlindungan pengguna dalam sesebuah negara, selain pentingnya mahkamah tidak formal di mana pengguna boleh hadir sendiri melalui proses perbicaraan cepat dan mudah. Perkara ini turut disokong oleh Matthew Hilton (2007: 66-81) dengan merujuk kepada pentingnya harmonisasi undang-undang dengan penglibatan daripada masyarakat itu sendiri dan kepentingan pendidikan kepenggunaan untuk melahirkan pengguna yang lebih kritis. Di samping itu, penguatkuasaan undang-undang yang lebih ketat juga diperlukan dalam meningkatkan kepentingan dan perlindungan kepada pengguna, selain keseimbangan undang-undang tersebut dalam menjaga kepentingan pengguna dan pihak-pihak yang terlibat seperti pembekal dan peniaga.

Kegagalan dasar awam atau perundangan yang tidak mampu memberi tindak balas terhadap keperluan pengguna bagi menjamin hak dan perlindungan ke atas mereka sebagaimana yang dibangkitkan oleh Richard J. Barber adalah menjadi satu isu yang penting apabila berhadapan dengan cabaran ekonomi yang semakin kompleks dan menegaskan bahawa amat penting bagi kerajaan untuk melihat masalah pengguna sebagai kerangka umum bukan diselesaikan secara individu di mana perlunya perundangan yang sistematik

dan penguatkuasaan yang komited dilakukan (Richard J. Barber, 1966: 1203-1238).

Kenyataan ini turut diakui oleh Dorothy Cohen (1975: 24-31) yang telah menggariskan undang-undang perlindungan pengguna kepada tiga rangka utama iaitu pencegahan, penahanan dan hukuman yang bertujuan sebagai kawal selia utama yang dirancang sebagai remedi untuk amalan perniagaan yang tidak adil atau menipu kepada pengguna. Leland J. Gordon (1939: 75-80) turut menyokong kenyataan tersebut dan menyentuh berkenaan 3 trend berbeza kerajaan dalam menjamin perlindungan pengguna iaitu perkembangan utama adalah melalui peranan yang dimainkan oleh kerajaan persekutuan yang perlu bertindak secara meluas dan intensif, kecenderungan yang positif daripada pihak pemerintah dalam melindungi pengguna melalui penggubalan undang-undang yang berkaitan dalam menjaga kepentingan pihak pengeluar dan pembeli, penyebaran dan penyampaian maklumat kepada masyarakat melalui risalah atau penerbitan.

Manakala, dari sudut yang berbeza pula, P Minor telah mengetengahkan berkenaan prinsip umum dan perkembangan undang-undang pengguna di Perancis dengan membawakan beberapa pendapat sarjana yang menyatakan pendirian mereka bahawa undang-undang pengguna sebagai undang-undang revolusi atau undang-undang yang mengalami perubahan dan cabaran berikutan daripada kehendak autonomi hasil daripada perubahan masyarakat dan perkembangan sistem perniagaan yang semakin kompleks serta tanggungjawab yang harus dipenuhi. Revolusi ini terjadi hasil daripada gabungan atau integrasi undang-undang moden dan struktur tradisional dalam undang-undang itu sendiri. Misalnya di Perancis telah mengadaptasi prinsip 1804 Kod Sivil bersesuaian dengan realiti ekonomi pada abad ke 20, di mana keseimbangan hak antara pihak-pihak yang bertikai dikekalkan dan pembaharuan persetujuan terhadap pengguna diterima dengan baik bersesuaian dengan prinsip asas undang-undang sivil Perancis (P. Minor, 1984: 108-133).

Laurence P. Feldman (1980: 1-6) bersetuju undang-undang yang diwujudkan bagi perlindungan pengguna bertujuan untuk mengiktiraf hak-hak pengguna dalam masyarakat sebagaimana pendapat yang diberikan oleh David Swankin dari Kesatuan Pengguna Amerika Syarikat berkenaan perundangan pengguna harus dipertimbangkan oleh kerajaan kerana ianya bukan melibatkan kepentingan individu malahan melibatkan kepentingan masyarakat sepenuhnya dan pendidikan perundangan kepada pengguna amat penting kerana meningkatkan penggunaan dan ekonomi yang lebih baik.

Manakala, William H. Cunningham dan Isabella C. M. Cunningham (1976: 168-174) menyentuh isu berkenaan perundangan pengguna dengan

membincangkan persoalan adakah masyarakat memerlukan lebih banyak maklumat atau lebih banyak undang-undang bagi melindungi mereka kerana terdapat beberapa sebab mengapa masyarakat seringkali tidak memanfaatkan sebarang remedi undang-undang yang tersedia untuk mereka di bawah undang-undang perlindungan pengguna sama ada di peringkat tempatan, negeri dan persekutuan. Kebiasaannya, pengguna tidak merasakan bahawa isu-isu tersebut adalah penting, atau ia tidak mahu membazirkan masa untuk meneruskan dakwaan, atau merasakan bahawa dia tidak dapat memenangi sesuatu tuntutan jika tidak diwakili oleh seorang peguam yang perlu dibayar dengan harga yang tinggi. Tambahan lagi, undang-undang dan maklumat kepenggunaan adalah saling berhubung kait dan amat penting dan boleh dicapai melalui kerjasama antara masyarakat dan pihak berwajib di mana kesedaran pengguna juga memainkan peranan yang penting di mana jika pengguna dapat memanfaatkan perundangan yang telah diwujudkan untuk kepentingan mereka, sekaligus hak mereka pasti terjamin serta masalah berkenaan perlindungan pengguna dapat diatasi.

Kenyataan ini disokong oleh Peter H. Schuck (1979: 444-459) dan memperincikan pula berkenaan perundangan pengguna di mana beliau menyentuh berkenaan isu penguatkuasaan undang-undang yang mana ramai orang gagal untuk mematuhi atau mengaplikasi undang-undang sedia ada kerana pelbagai faktor termasuklah kos untuk membuat tuntutan di mahkamah dan sejauh mana undang-undang tersebut dianggap wajar dan betul, selain menekankan bahawa penguatkuasaan undang-undang dari pihak berkuasa merupakan faktor utama keberkesanan undang-undang tersebut diukur, walaupun pasti akan wujudnya kelompondan atau kelemahan dalam undang-undang yang dikuatkuasakan sebagaimana yang dinyatakan oleh Sandra Stancel (1978: 29-31). Selain itu, Joan Burt telah memperincikan bahawa pengguna boleh dilindungi melalui empat kaedah (Joan Burt, 1965: 39-44). Antaranya ialah penyelesaian sesuatu tuntutan melalui kaedah mediasi atau pengantaraan supaya tuntutan dapat diselesaikan dengan baik dan adil. Kedua, melalui pendidikan kepada para pengguna supaya tidak mudah diperdaya, ketiga melalui undang-undang dan turut dipersetujui oleh Mary Gardiner Jones dan David M. Gardner (1976:31-34) di mana sebarang aktiviti perniagaan dapat dihalang dengan polisi yang ketat dan menghalang amalan penipuan supaya tidak berterusan selain dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dan komuniti perniagaan yang sah dan keempat adalah melalui litigasi mahkamah, di mana kecuaiian yang palsu dan tindakan yang menyalahi undang-undang dapat diadili kepada orang awam dan disampaikan melalui tindakan mahkamah, prosiding yang diinstitusikan dalam rangka kuasa badan berkanun. Walaupun, kadang-kala undang-undang tidak mampu melindungi kepentingan pengguna

sepenuhnya sebagaimana yang dinyatakan oleh David Hamilton (1962: 32-41) namun undang-undang amat penting sebagai alat untuk mengawal sikap masyarakat dan perlu diperbaiki dari masa ke semasa melalui kepakaran tertentu pelbagai pihak dalam pelbagai bidang mampu memberi kebaikan kepada semua pihak.

Manakala, jika dilihat penulisan di Malaysia pula berkenaan undang-undang perlindungan pengguna, kebanyakan pengkaji telah menyentuh secara terperinci berkenaan undang-undang yang telah diwujudkan dan diwartakan dalam usaha kerajaan bagi memastikan perlindungan pengguna di Malaysia terjamin. Ini boleh dilihat dalam penulisan Mohamad Fazli Sabri yang menekankan berkenaan kepentingan memahami Dasar Pengguna Kebangsaan diwujudkan oleh kerajaan dalam memacu kepentingan pengguna di negara ini, seterusnya menekankan kepentingan undang-undang dan program yang memberi perlindungan kepada pengguna di Malaysia melalui Akta Perlindungan Malaysia 1999 yang berkuat kuasa pada 15 November 1999 dengan objektif utamanya adalah untuk memberi perlindungan yang lebih luas kepada pengguna dan peruntukannya melingkupi bahagian-bahagian yang tidak dilindungi oleh undang-undang sedia ada (Mohamad Fazli Sabri, 2014: 99-102). Perkara ini turut diakui dan disentuh oleh S.Sothi Rachagan (1992: 2-27), Zeti Zuryani Mohd Zakuan, Sakina Shaik Ahmad Yusoff dan Rahmah Ismail (2015: 44-50) yang menegaskan bahawa perundangan merupakan instrumen yang penting melalui kawalan dan penguatkuasaan dalam memastikan keadilan sosial dan perlindungan pengguna terjamin selain menjadi satu agenda penting di setiap negara pada masa kini.

Kepentingan ini adalah kerana faktor perubahan ekonomi dalam sesebuah negara serta kedatangan globalisasi yang seterusnya mencetuskan liberalisasi perdagangan menyaksikan berlakunya ketidakseimbangan bagi pengguna dan perkara ini turut disokong oleh para sarjana akademik seperti Mohd Hamdan Adnan (2005: 117-125), Anwarul Yaqin (1996: 84) yang turut menegaskan bahawa bagi memastikan Akta Perlindungan Pengguna 1999 dan institusi-institusi yang wujud melaluinya dapat digunakan dengan lebih efektif, maka setiap pengguna hendaklah mempunyai sikap dan mentaliti yang prihatin dan mempunyai inisiatif untuk mengenali dengan lebih jelas berkenaan perundangan tersebut, selain mengambil peluang dan ruang yang diberikan kerajaan dengan menggunakan khidmat Tribunal Tuntutan Pengguna apabila berhadapan dengan sebarang isu kepenggunaan dan mampu bertindak wajar untuk mempertahankan hak mereka.

Ianya turut diakui oleh Matthew Hilton, dan menambah walaupun perundangan pengguna di Malaysia adalah banyak sebagaimana undang-undang

lain, namun semangat tersebut adalah tidak selaras dengan pelaksanaannya jika pengguna itu sendiri gagal memanfaatkan akta tersebut dan tidak peka dengan hak-hak mereka di mana jika dilihat kerajaan telah meluluskan begitu banyak langkah perlindungan pengguna sejak awal tahun 1970-an lagi (Matthew Hilton, 2009: 88-91). Tambahan pula, perlindungan asas untuk pengguna telah wujud sebelum pembentukan FOMCA lagi, ini termasuklah Akta Kawalan Harga 1946, Akta Dadah Berbahaya 1952, Ordinan Jualan Ordinan 1957 dan Akta Sewa Beli 1967, di mana pada tahun 1970-an, sebahagian daripada perundangan ini telah disemak semula dan dikemas kini dan disatukan dengan Akta Perdagangan dan Akta Timbang dan Sukat pada tahun 1972. Perkara ini turut diakui oleh Sakina Shaik Ahmad Yusoff, Rofah Setyowati dan Ong Tze Chin (2015: 37-43) selain turut menambah keperluan kepada reformasi perundangan itu sendiri untuk mewujudkan sebuah perundangan pengguna yang komprehensif untuk perlindungan pengguna amat digalakkan selain penyelidikan yang lebih mendalam pada masa kini untuk memastikan kejayaan terhadap perubahan perundangan itu sendiri bagi memastikan kepentingan hak pengguna dapat dilindungi secara praktikal.

Oleh itu, pengguna hari ini perlu dilengkapi pengetahuan dan kemahiran kepenggunaan yang tinggi dan mendapat maklumat tentang perkembangan pasaran untuk memberi mereka kuasa supaya dapat bertindak dengan lebih baik, membuat keputusan yang berkesan dan memastikan mereka menjadi lebih berkuasa, bijak dan berdaya tahan. Selain itu, kuasa pengguna amat penting dengan campur tangan kerajaan bagi mewujudkan perundangan yang baik bagi melindungi kepentingan pengguna pada hari ini sebagaimana yang ditegaskan oleh Haron (2008: 31-44).

TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA

Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM) merupakan sebuah badan bebas, telah diberi mandat untuk menjalankan kuasa dan peranannya dalam batasan perundangan yang telah ditetapkan di bawah Seksyen 85, Bahagian XII Akta Pelindungan Pengguna 1999 [Akta 599], yang berkuatkuasa pada 15 November 1999 di bawah pentadbiran Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna (KPDNHEP) bagi mendengar dan mengadili segala kes berkaitan tuntutan yang difailkan oleh pengguna tertakluk di bawah peruntukan tersebut

Sebelum penubuhan TTPM, sebarang ganti rugi dan pertikaian yang melibatkan pengguna akan dibawa ke Mahkamah Sivil. Namun begitu, pengguna dilihat keberatan serta tidak berminat untuk menggunakan

mahkamah bagi memulakan sebarang tuntutan berikutan beberapa faktor utama iaitu prosedur yang rumit, kos yang tinggi dan tempoh yang panjang untuk menyelesaikan sesuatu pertikaian. Faktor-faktor ini juga menjadi salah satu punca kelemahan perundangan perlindungan pengguna sebelum tahun 1999. Justeru, tribunal dilihat telah berjaya meremedikan kerumitan ini dan menyediakan suatukaedah alternatif yang berkesan dan mesra pengguna dalam dunia kepenggunaan bagi membolehkan sebarang tuntutan dan pertikaian dapat diselesaikan secara efisien.

Sebarang prosedur tuntutan kes di tribunal akan dimulai dengan mengisi borang yang didapati di kaunter TTPM di pejabat negeri masing-masing atau dibuat secara dalam talian di laman sesawang utama tribunal beserta kos pemfailan tuntutan yang sangat murah iaitu RM5 dan kes akan didengar dan diberi keputusan tanpa lewat dalam tempoh 60 hari dari tarikh pertama pendengaran tuntutan dengan setiap keputusan yang dibuat adalah disifatkan sebagai perintah Mahkamah Majistret dan hendaklah dipatuhi dalam masa 14 hari dari tarikh keputusan dibuat.

Oleh itu, kesinambungan daripada mekanisme prosedur tuntutan di tribunal yang dilihat bermatlamat mesra pengguna sedikit sebanyak telah berjaya membantu pengguna sebagai forum untuk menjaga kepentingan mereka dan menjadi pilihan utama pengguna untuk meluahkan ketidakpuasan hati melalui medium yang betul bagi membendung perlakuan tidak beretika di kalangan peniaga.

Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia dikenali sebagai medium utama bagi pengguna untuk mendapatkan remedi dan keadilan sewajarnya apabila berhadapan dengan masalah-masalah yang kerap dihadapi di dalam pasaran ekonomi yang kompleks. Sebagai pengguna yang bijak, langkah yang sewajarnya seharusnya diambil apabila pengguna berhadapan dengan situasi ketidakadilan di dalam pasaran,⁷ sekaligus memastikan hak pengguna akan terpelihara, digunakan dan diadili sebaiknya.

Ia merupakan suatu mekanisme tebus rugi yang baik amat diperlukan oleh pengguna bagi menjamin perlindungan pengguna kerana litigasi di mahkamah tidak hanya mahal tetapi juga memakan masa, membimbangkan dan kompleks sepertimana yang dinyatakan oleh S. Sothi Rachagan (1993: 159-168) dan turut disokong oleh Mohd Hamdan Adnan (2005: 143-151). Azimon Abdul Aziz (2005: 186-188), Christie Ding Yean Joon dan Sakina Shaik Ahmad Yusoff (2016: 71-82) menjelaskan bahawa Tribunal Tuntutan Pengguna dilihat sebagai suatu mekanisme tebus rugi yang mampu menjamin dan memenuhi keperluan perlindungan pengguna dan telah mendapat sambutan yang baik dari pengguna sejak ia diwujudkan pada tahun 1999 sehingga kini

selain turut menyentuh secara umum berkenaan peranan dan fungsi tribunal. Walau bagaimanapun, beberapa orang penulis termasuklah Naemah Amin dan Elistina Abu Bakar (2010: 171-182), Azimon Abdul Aziz, Sakina Shaik Ahmad Yusof, Rahmah Ismail, Shamsudin Suhor, Kartini Aboo Khalid, Muhammad Rizal Razman (2011: 232-234) tidak hanya menyentuh peranan tribunal semata-mana malahan fokus utama adalah menganalisis isu-isu yang timbul di tribunal yang menjadi cabaran utama dalam menjalankan peranannya. Merujuk kepada isu-isu yang ditimbulkan dalam penulisan dan kajian mereka, tribunal dikritik berdasarkan keanggotaannya yang terhad kepada individu yang berlatar belakangkan pendidikan serta kelayakan undang-undang sahaja dan dicadangkan untuk turut menyertakan tokoh-tokoh yang telah terbukti prestasi dan kemampuannya dalam menangani serta memperjuangkan isu-isu pengguna.

Isu Bidang Kuasa

Isu bidang kuasa TTPM dalam menguatkuasakan award yang telah dikeluarkan kepada pihak-pihak terlibat merupakan suatu isu yang perlu ditangani sebaik mungkin kerana TTPM dilihat tidak mampu memberi jaminan perlindungan kepada pengguna sepenuhnya walaupun award telah diberikan.²⁶ Ianya merupakan isu yang sering diadakan pengguna kepada pihak KPDNHEP serta TTPM sendiri. Perkara ini berhubung dengan peruntukan di dalam Seksyen 117 APP 1999, iaitu Pihak Penentang yang gagal mematuhi award dalam masa 14 hari daripada tarikh award dikeluarkan adalah melakukan kesalahan jenayah dan jika disabitkan bagi kesalahan pertama boleh didenda tidak melebihi RM5,000 atau penjara tidak melebihi 2 tahun atau kedua-duanya.

Isu yang sering ditimbulkan di sini berkenaan bidang kuasa TTPM dalam memastikan supaya Pihak Penentang tidak sewenangnyanya mengambil mudah akan award yang telah dikeluarkan ke atas mereka?. Namun begitu, perkara yang perlu difahami adalah sejauh mana jaminan yang diberikan oleh TTPM atau perundangan terhadap perkara ini?. Oleh itu, kajian ini akan menganalisis data serta maklumat sekiranya terdapat kelemahan sedia ada dalam mengisi ruang berkenaan isu penguatkuasaan award ini, di mana ia tidak dibincangkan secara khusus oleh penulisan sebelum ini dan bagi memperbaiki lagi peranan TTPM itu sendiri.

Ini kerana, walau sebanyak mana atau sebaik mana akta digubal, pasti terdapat kelemahan yang perlu dinilai semula dan ditambah baik dari semasa ke semasa, kerana sudah pasti akan terdapat pihak-pihak yang akan memanipulasi undang-undang ini bagi kepentingan diri sendiri. Fungsi dan peranan TTPM

dalam usaha untuk memberi perlindungan kepada pengguna adalah baik, namun masih terdapat kekurangan dari sudut perundangan atau bidang kuasa yang perlu diperbaiki bagi menambah baik peranan TTPM dalam menjamin perlindungan pengguna daripada pelbagai sudut perlu dilihat. Ini kerana, jika kekurangan ini tidak ditambah baik, ianya akan membuka ruang kepada pihak-pihak tidak bertanggungjawab untuk tidak mematuhi award yang telah dikeluarkan oleh tribunal.

Tanggapan Salah Pengguna Terhadap TTPM

Berikutan kebergantungan kepada Mahkamah Sivil sebagai forum utama dalam menyelesaikan isu pertikaian perdagangan bagi pengguna di Malaysia sebelum pengubalan Akta Pelindungan Pengguna 1999 telah mendatangkan beberapa isu di kalangan pengguna. Antaranya adalah ciri-ciri litigasi mahkamah yang telah mempengaruhi tanggapan pengguna seperti kos kewangan yang tinggi apabila menggunakan khidmat peguam yang mengendalikan kes tuntutan, kos masa, kelewatan proses di mahkamah, kegagalan mahkamah dalam menangani masalah kes-kes tertangguh yang sedia ada telah menimbulkan perasaan tawar hati di kalangan pengguna untuk memulakan tuntutan mereka di mahkamah dan memberi kesedaran kepada pengguna bahawa hakikatnya nilai tuntutannya adalah sama sekali tidak berpadanan dengan kos prosiding yang terpaksa ditanggung.

Oleh itu, isu ini telah mempengaruhi pengguna bahawa TTPM juga berperanan seperti mahkamah, maka sudah pasti masalah yang sama akan dihadapi oleh mereka. Berikutan itu, terdapat sebilangan pengguna yang tidak mahu menggunakan TTPM sebagai medium penyelesaian tuntutan kerana beranggapan bahawa TTPM juga beroperasi seperti mahkamah biasa kerana tidak faham fungsi TTPM dan beranggapan bahawa proses atau prosedur tuntutan kes di TTPM adalah rumit, lambat, menyusahkan dan perlu kepada kos yang tinggi. Maka, pengguna lebih cenderung untuk menggunakan persatuan pengguna tempatan sebagai orang tengah atau wakil bagi menyelesaikan tuntutan mereka.

Terdapat beberapa penulisan atau kajian yang memfokuskan kepada kekurangan dan kelemahan TTPM, tanpa memberi penjelasan yang terperinci berkenaan prosedur pelaksanaan dan penyelesaian kes secara realitinya di TTPM. Sekaligus, sedikit sebanyak, pasti perkara ini akan menyebabkan pengguna berasa tidak yakin dengan kewibawaan TTPM dalam menjamin hak pengguna. Permasalahan yang wujud, adakah benar TTPM tidak dapat memainkan fungsinya dengan baik, disebabkan kelemahan atau kekurangan

yang wujud ini sehingga menyebabkan pengguna tidak mahu menggunakannya sebagai medium penyelesaian pertikaian? Adakah kes tuntutan yang dibawa ke TTPM hanya membuang masa dan menghampakan pengguna akhirnya?

Walaupun wujud beberapa isu dan cabaran yang perlu ditangani dari aspek kualiti pengurusan dan penyelesaian di TTPM, namun terdapat sebilangan pengguna yang masih mencari mekanisme lain sebagai medium untuk mendapatkan keadilan di luar sistem kehakiman sedia ada dan mendapati bahawa TTPM menawarkan sebuah sistem keadilan yang mesra pengguna sekaligus mendapat tempat di hati pengguna untuk menuntut keadilan berdasarkan statistik pemfailan kes di tribunal. Justeru, kajian ini akan menjelaskan secara terperinci berkenaan prosedur pelaksanaan dan penyelesaian kes di TTPM bagi memberikan maklumat yang jelas kepada pengguna dan membantu meningkatkan tahap kepercayaan masyarakat terhadap tribunal dalam menjamin hak pengguna di Malaysia.

KESIMPULAN

Dalam konteks pasaran dan masyarakat pengguna, tidak dinafikan pengguna sering kali menjadi mangsa penindasan peniaga yang tidak beretika dan tidak bertanggungjawab serta suara pengguna tidak diendahkan oleh pihak peniaga yang memegang kuasa besar dalam pasaran. Keadaan ini memperlihatkan keperluan kepada suatu sistem keadilan yang berkesan yang berupaya untuk memberi perlindungan kepada pengguna sebaiknya sekaligus menyumbang kepada keadilan sosial yang mencakupi aspek sosiologi pengguna pada masa kini. Penggubalan Akta Pelindungan Pengguna 1999 dan penubuhan TTPM merupakan suatu inisiatif yang ditunggu-tunggu oleh pengguna oleh pihak kerajaan kerana usaha ini memperlihatkan betapa isu berhubung penindasan ke atas hak penggunatermasuk dalam agenda penting negara dan memperlihatkan keseriusan pihak berkuasa untuk memperbaiki kelemahan kerangka undang-undang sebelum ini dalam memberi jaminan perlindungan pengguna sebaiknya kepada masyarakat.

RUJUKAN

- Abdel Aziz Abdel Samad Osman (2000). "Consumer Protection under Islamic Law with Special Reference to the Book of Ahkam Al-Suq," Tesis Sarjana, Selangor: Universiti Islam Antarabangsa Malaysia, 1-2.
- Ahasanul Haque, Ali Shafiq & Suharni Maulan (2017). "An Approach to Islamic Consumerism and Its Implications on Marketing Mix," *Intellectual Discourse* 25, 1, 141-142.

- Al Sheikh Abdul Halim Abdul Kadir (2013). *Maqasid Syariah: Isu-isu Kepenggunaan: Realiti dan Cabaran*. Persatuan Ulama' Malaysia, 6-7.
- Ananda Krishnan (2008). *Words, Phrases & Maxims C (I) 3*. LexisNexis: Malaysia, 187.
- Anwarul Yaqin (1996). *Law and Society in Malaysia*. International Law Book Services, 84.
- Azimon Abdul Aziz (2005). "Mekanisme Penyelesaian Pertikaian," dalam *Pengguna dan Undang-Undang*, ed. Sakina Shaik Ahmad Yusoff, Rahmah Ismail dan Shamsuddin Suhor. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia, 186-188.
- Azimon Abdul Aziz, Sakina Shaik Ahmad Yusof, Rahmah Ismail, Shamsudin Suhor, Kartini Aboo Khalid dan Muhammad Rizal Razman (2011). "Permasalahan dalam Mekanisme Penyelesaian Pertikaian Pengguna: Impak ke atas Pengguna dalam Mendapatkan Keadilan," *Prosiding Perkem* vi, Jilid 1, Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia, 232-234.
- Christie Ding Yean Joon & Sakina Shaik Ahmad Yusoff (2016). "Perkembangan Perlindungan Pengguna: Cabaran dan Hala Tuju Institusi Pelindung Pengguna di Malaysia," *Jurnal Undang-undang dan Masyarakat*, vol. 20, 72-74.
- Christie Ding Yean Joon dan Sakina Shaik Ahmad Yusoff (2016). "Perkembangan Perlindungan Pengguna: Cabaran dan Hala Tuju Institusi Perlindungan Pengguna di Malaysia," *Jurnal Undang-undang dan Masyarakat*, no. 20, 71-83.
- Damirchi, G.V., dan Shafai J. (2011). "A Guideline to Islamic Marketing Mix," *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, vol. 3, no. 3, 1339-1347.
- David A. Aaker dan George S. Day (1979). "Search for the Consumer Interest," *National Journal*, Regulation: Asking the Right Questions. London: Collier Macmillan Publishing Co., Inc, 11, April 28, 444-459.
- David Hamilton (1962). *Consumer Economy*. Boston: Houghton Mifflin Company; The Riverside Press, Cambridges, 32-41.
- Dorothy Cohen (1975). "Remedies for Consumer Protection: Prevention, Restitution, or Punishment," *Journal of Marketing*, 39/4 Oct, 24-31.
- Fazli Sabri (2014). "The Development of Consumer Protection Policies in Malaysia," *International Journal of Business and Social Research (IJBSR)*, 4/6 June, 98-108.

- Gretchen Larsen dan Rob Lawson (2013). "Consumer Rights: An Assessment of Justice," *Journal of Business Ethics*, 112/3 February, 515-526.
- Gunter Schoppe (1983). "Consumer Protection by Law and Information: A View of Western German Practice and Experience, Regulation: Analysis and Experience in West Germany and the U.S.A.: A Symposium," *Journal of Institutional and Theoretical Economics*, 139/3 Oktober, 545-567.
- Hamdan Adnan (2005). *Perjuangan Perundangan Pengguna*. Selangor: ILBS Buku Sdn Bhd, 6-14.
- Hamza Khraim (2010). "Measuring Religiosity in Consumer Research from an Islamic Perspective," *Journal of Economic & Administrative Sciences*, 52-78.
- Haron, S. A. (2008). "Understanding Consumer Empowerment: A Review of Literature," *Malaysian Journal of Consumer*, 10, 31-44.
- Hassan, A., Chachi, A., dan Latiff, S. A. (2008). "Islamic Marketing Ethics and Its Impact on Customer Satisfaction in the Islamic Banking Industry," *Journal of King Abdul Aziz University: Islamic Economics*, vol. 21, no. 1, 23-40.
- Joan Burt (1965). "Legal Services and Consumer Fraud," dalam *Consumer Action and The War on Poverty*. Washington D.C.: United Planning Organization, 39- 44.
- John A. Hayes (1992). "After Murphy: Building on the Consumer Protection Principle," *Oxford Journal of Legal Studies*, 12/1, 112-128.
- John V Harries (1981). *Consumer: Know Your Right*. London: Oyez Publishing Limited, 1-6.
- Karel Van Miert (1991). *Consumer Policy in the Single Market*. Luxembourg: Bruseels, Official Publications of the European Communities, Germany, 28-35.
- Kenneth W. Dam (1970). "Consumer Protection: An Overview," *Antitrust Law Journal*, 39/4, 917-918.
- Kim Shyan Fam., David S. Waller dan B. Zafer Erdogan (2004). "The Influence of Religion on Attitudes Towards the Advertising of Controversial Products," *European Journal of Marketing*, vol. 38, no. 5/6, 537-555.
- Laurence P. Feldman (1980). *Consumer Protection: Problem and Prospects*. United States of America: West Publishing Company, 1-6.

- Leland J.Gordon (1939). *Protection of the Consumer*. The Annals of the American Academy of Political and Social Science, Government Expansion in the Economic Sphere, American Academy of Political and Social Science: Sage Publications, Inc. Nov., 75-80.
- Louis L. Stern (1971). "Consumer Protection via Self-Regulation," *Journal of Marketing*, 35/3 July, 47-50.
- Mary Gardiner Jones dan David M.Gardner (1976). "Consumerism: A New Force in Society," dalam *Consumer Protection on the State Level*, ed., Celia A. Moloey. Toronto: D.C Heth and Company, Lexington, Massachusetts, 31-34.
- Matthew Hilton (2009). *Choice and Justice, Forty Years of the Malaysian Consumer Movement*. Universiti Sains Malaysia, 88-91.
- Matthew Hilton (2007). "Consumers and the State since the Second World War," *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 611/1 May, 66-81.
- Mohamad Fazli Sabri (2014). "The Development of Consumer Protection Policies in Malaysia," *International Journal of Business and Social Research (IJBSR)*, 4/6, 99-102.
- Mohammad Aizat Jamaludin, Mohd Anuar Ramli, Mariam Abdul Latif, Dzulkifly Mat Hashim & Dr. Suhaimi Ab Rahman (2012). "Pendidikan Kepenggunaan Halal di Malaysia," *Konferensi Antarabangsa Islam Borneo V, Brunei*, Januari.
- Mohammad Ali Hassan (1948). *Perlukah Perlindungan Pengguna*. Dewan Budaya, Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, vol. 8, Ogos, 47.
- Mohd Anuar Ramli & Mohammad Aizat Jamaludin (2011). *Pengenalan Kepenggunaan Islam*, 1-5.
- Mohd Hamdan Adnan (1985). *Kepenggunaan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, Kementerian Pelajaran Malaysia, 4-5.
- Mohd Hamdan Adnan (2005). *Perjuangan Perundangan Pengguna*. Selangor: IBS Buku Sdn Bhd, 53-151.
- Mohd. Iqbal dan Halimah (1999). "Consumer Protection: A Holistic Approach," *Pembentangan Kertas Persidangan*, Universiti Kebangsaan Malaysia, Ogos.
- Monzer Kahf (1996). "The Demand Side of Consumer Behaviour in Islamic Perspective," Tesis Sarjana, Selangor: Universiti Islam Antarabangsa Selangor, 10-18.
- Muhammad Najetullah Siddiqi (1988). *Perusahaan Ekonomi dalam Islam*. terj. Md. Sharit Bharuddin et al., Dewan Bahasa dan Pustaka, 80-89.

- Muhammad Syukri Salleh (1990). *Konsep dan Pelaksanaan Pembangunan Berteraskan Islam*. Universiti Sains Malaysia: Pusat Pengajian Sains Kemasyarakatan, 40.
- Nabsiah Abdul Wahid dan Ishak Ismail (2000). *Perlakuan Pengguna*. Practice Hall Sprint Print, 4.
- Naemah Amin (2007). "Consumer Redress Mechanisms in Malaysia: Prospects and Challenges," *Malayan Law Journal*, vol. 15, 231-253.
- Naemah Amin dan Elistina Abu Bakar (2010). "ADR for Consumers: An Appraisal of the Tribunal for Consumer Claims Malaysia," dalam *Mediation in Malaysia: The Law and Practice*. Singapore Pte. Ltd: Lexis Nexis, 171-182.
- Noor 'Ashikin Hamid, Nur Amani Pauzai & Shariffah Nuridah Aishah Syed Nong (2011). "Konsep Pengguna Mengikut Syariah dan Aplikasinya dalam Perundangan di Malaysia," *Kanun* 23, 1, 1-20.
- Nuraisyah Chua Abdullah (2014). "Public Interest Litigation in Alternative Dispute Resolution: A Proposed Mechanism in Tribunal for Consumer Claims," *Asia Pacific International Conference on Environment-Behaviour Studies*, February, 2-3.
- Nurshuhaida Abdul Razak & Siti Zaiton Mohd Dali (2012). "*Perbezaan Analisis Kepenggunaan menurut Ekonomi Konvensional dan Ekonomi Islam*," *Prosiding Perkem*, Ipoh Perak, VII, 2, 4-6 Jun.
- P. Minor (1984). "Consumer Protection in French Law: General Principles and Recent Source," *The International and Comparative Law Quarterly*, 33/1 Jan., 108-133.
- Rahmah Ismail (2000). "Keselamatan Produk dan Perlindungan Pengguna: Satu Tinjauan," *Malaysian Law Journal and Society*, vol. 4, 66-69.
- Richard J. Barber (1966). "Government and Consumers," *Michigan Law Review*, 64/7 May, 1203-1238.
- S. Sothi Rachagan (1992). *Consumer Law Reform Report*. Kuala Lumpur: University of Malaya Press, 2-27.
- S. Sothi Rachagan (1993). *Consumer of Law Reform: A report, United Nations Development Programme and Selangor and Federal Territory Consumer Association*, Chapter 8, 159-168.
- Saeed, M., Ahmed, Z. U., dan Mukhtar, S. M. (2002). "International Marketing Ethics from an Islamic Perspective: A Value Maximization Approach," *Journal of Business Ethics*, 32, 127-142.

- Sakina Shaik Ahmad Yusoff (2007). *Perlindungan Pengguna di Malaysia: Falsafah dan Politik*, dalam Sakina Shaik Ahmad Yusoff et al., *Undang-Undang Komersial dan Pengguna*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 72-73.
- Sakina Shaik Ahmad Yusoff, Rofah Setyowati dan Ong Tze Chin (2015). *Perlindungan Pengguna di Malaysia*, dalam *Pengguna dan Undang-undang*, ed., Sakina Shaik Ahmad Yusoff, Rahmah Ismail dan Shamsuddin Suhor. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia, 37-43.
- Sakina Shaik Ahmad Yusuf & Rahmah Ismail (2011). "Perlindungan Pengguna di bawah Undang-undang Pembekalan dan Perkhidmatan," *Jurnal Undang-undang dan Masyarakat*, 1-2.
- Sandra Stencil (1978). "Access to Legal Services dalam Consumer Protection, Gains and Setbacks," *Timely Reports to Keep Journalists, Scholars and the Public Abreast of Developing Issues, Events and Trends. Washington D.C.: Congressional Quarterly*, 29-31.
- Shofian bin Ahmad (2007). "Perlindungan Pengguna dalam Jualan Barang menurut Undang-undang Kontrak Islam," Tesis Kedoktoran, Kuala Lumpur: Universiti Malaya, 121-122.
- Sidney M. Milkis (2005). "The Federal Trade Commission and Consumer Protection: Regulatory Change and Administrative Pragmatism," *AntiTrust Law Journal*, 72/3, 914-920.
- William H. Cunningham dan Isabella C. M. Cunningham (1976). "Search for the Consumer Interest," *Journal of Marketing*, vol. 40, April, ed. David A. Aaker dan George S. Day, 168-174.
- Zeti Zuryani Mohd Zakuan, Sakina Shaik Ahmad Yusoff dan Rahmah Ismail (2015). *Akta Perlindungan Pengguna (Akta 599), Liabiliti Sivil Peniaga di Malaysia*. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia, 44-50.