BAB 1 SENARIO PERLINDUNGAN PENGGUNA DI MALAYSIA **1**

Pengenalan 1
Konsep Perlindungan Pengguna 4
Pengguna: Definisi, Hak dan Tanggungjawab 12
Perlindungan Pengguna dalam Pasaran: Latar Belakang Sejarah 20
Perlindungan Pengguna: Perdagangan Alaf Moden 25
    Globalisasi dan Cabaran Perlindungan Pengguna 25
    'E-Dagang' dan Pengguna di Malaysia 35
    Undang-undang Persaingan 42

BAB 2 PERLINDUNGAN PENGGUNA DI MALAYSIA: KERANGKA PERUNDANGAN DAN INSTITUSI **50**

Pengenalan 50
Dasar Perlindungan Pengguna Malaysia 52
Dasar Pengguna Negara 55
Rukuniaga Malaysia 61
Kod Etika Amalan Perniagaan 65
Kerangka Perundangan Perlindungan Pengguna 66
Kerangka Institusi Perlindungan Pengguna 76
Peranan Kerajaan 76
Peranan Badan Bukan Kerajaan 80

BAB 3 PERTIKAIAN PERDAGANGAN PENGGUNA: KLASIFIKASI DAN PENGURUSAN PERTIKAIAN 84

Pengenalan 84
Pertikaian Perdagangan Secara Am 86
Klasifikasi dan Kategori Pertikaian Perdagangan Pengguna 95
Respons dan Pengurusan Pertikaian Perdagangan Pengguna 101

BAB 4 PENYELESAIAN PERTIKAIAN ALTERNATIF BAGI PERTIKAIAN PERDAGANGAN PENGGUNA DI MALAYSIA 115

Pengenalan 115
Justifikasi Penyelesaian Pertikaian Alternatif: Kepincangan Mahkamah 116
Pengguna dan Penyelesaian Pertikaian Alternatif 119
Pusat Timbangtara Serantau Kuala Lumpur (RCAKL) 126
Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM) 127
Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah (TTPR) 140
Biro Pengantaraan Kewangan (BPK) 150
Biro Pengantaraan Insurans (BPI) 153
Biro Pengantaraan Perbankan (BPP) 157
Biro Bantuan Guaman Malaysia (BBGM) 162
Institut Perniagaan Beretika Malaysia (BEIM) 166
Pusat Pengantaraan Malaysia (MMC) 167

BAB 5 PERTIKAIAN PERDAGANGAN PENGGUNA DAN PENYELESAIAN PERTIKAIAN ALTERNATIF DI NEGARA ASIA TERPILIH 169

Pengenalan 169
Singapura 170
Consumers Association of Singapore 170
Court Dispute Resolution 174
Singapore Mediation Centre 176
Community Mediation Centre 177
Singapore International Arbitration Centre 178
Indonesia 180
Badan Perlindungan Konsumen Nasional 181
Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen 182
Badan Arbitrase Nasional Indonesia 183
Thailand 188
Consumer Protection Board 189
Thai Arbitration Institute 195
Pengantaraan dan Konsiliasi – *Alternative Dispute Resolution Office* 197
Court Proceeding for Consumer Cases 201
Jepun 202
National Consumer Affairs Centre of Japan 203
Settlement-in-Court (Wakai)/*Compromise* (Jidan) 205
Conciliation-in-Court (Chotei) 206
Timbang Tara (*Chusai*) 207
Hong Kong 209
Hong Kong Consumer Council 211
Hong Kong Mediation Centre 213
Hong Kong International Arbitration Centre 214
India 216
Badan Pengguna atau *Consumer Guidance Society of India* 216
Penyelesaian Pertikaian Tiga Peringkat 217
Mahkamah Rakyat (*Lok Adalat*) 218
Timbangtara India 220

BAB 6 CADANGAN PENAMBAHBAIKAN DAN KESIMPULAN **223**

Pengenalan 223

Permasalahan Akses kepada Keadilan bagi Pertikaian Perdagangan Pengguna 226

Akses kepada Keadilan: Penambahbaikan Sistem Penyelesaian Pertikaian Alternatif di Malaysia 237

Mengembangkan Penggunaan 'Penyelesaian Pertikaian dalam Talian' atau *Online Dispute Resolution*' (ODR) 258

Reformasi Sosial: Mewujudkan K-Pengguna 263

Pendidikan Pengguna 263

Penerapan Kekuatan Fasa Penggunaan Pengguna 267

Kerangka kerja Penambahbaikan dan Pindaan 270