



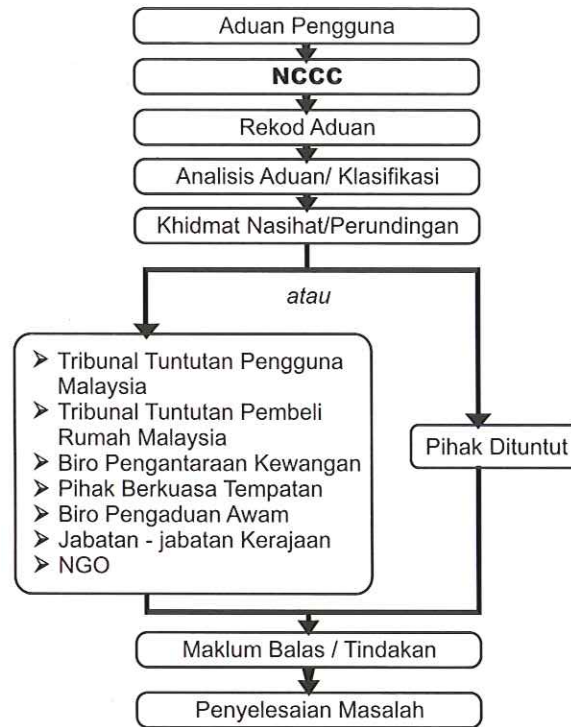
PERINGKAT KETIGA

- Pihak NCCC akan menerima maklum balas daripada pihak berkuasa ataupun pihak yang dituntut.
- Maklum balas akan disalurkan kepada pihak pengadu untuk tindakan selanjutnya.

PERINGKAT AKHIR

- Aduan diselesaikan

CARTA ALIRAN PENGENDALIAN ADUAN



Aduan

- Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna
- Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia
- Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah Malaysia
- Biro Pengantaraan Kewangan
- Biro Pengaduan Awam
- Jabatan-jabatan Kerajaan
- Badan-badan Bukan Kerajaan
- Badan-badan lain yang berkaitan



PUSAT KHIDMAT ADUAN PENGGUNA NASIONAL (NCCC)

Adil Mudah dan Efisien

tel : 03-7877 9000

faks : 03-7874 8097

No. 1D, Bangunan SKPPK, Jalan SS9A/17,

47300 Petaling Jaya, Selangor

Laman Web: www.nccc.org.my

Emel: nccc@nccc.org.my



NCCC

ADIL MUDAH DAN EFISIEN



03-7877 9000



03-7874 8097

www.nccc.org.my

emel: nccc@nccc.org.my

Latar Belakang

Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) telah dirasmikan oleh Yang Berhormat Datuk Hj. Mohd Shafie Hj. Apdal, Menteri Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna pada 13 Julai 2004.

NCCC ditubuhkan di atas inisiatif bersama Persatuan Pendidikan dan Penyelidikan Pengguna Malaysia (ERA Consumer Malaysia), Persatuan Pengguna Selangor dan Wilayah Persekutuan dan Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna. Ia bertujuan menjadi pusat aduan setempat bagi membantu para pengguna menyelesaikan masalah dan aduan mereka. NCCC berperanan menyalurkan aduan kepada pihak yang bersesuaian bagi menyelesaikan masalah dan aduan tersebut. NCCC turut bertindak sebagai pengantara mempertemukan pengguna dan peniaga untuk menyelesaikan pertikaian.

Berdasarkan analisa aduan yang diterima, didapati para pengguna menghadapi masalah untuk mencari badan penyelesaian masalah yang sesuai dengan masalah mereka. Di samping itu, pengguna juga tidak mempunyai maklumat tentang pihak yang sewajarnya dihubungi untuk sesuatu masalah.

Oleh itu, NCCC ditubuhkan bagi mengisi ruang yang wujud ini. Bagi memantapkan urusan penyelesaian masalah, NCCC bekerjasama rapat dengan pihak berkuasa yang berkaitan seperti Bahagian Penguatkuasa, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna, Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia, Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah Malaysia, Majlis Peguam, Biro Pengantaraan Kewangan dan sebagainya.

Weekend Mail
NATIONAL CONSUMER COMPLAINTS CENTRE
If you feel your bank is charging you needlessly for its service, complain at:
Tel: 03-78779000 / 78748096 • Fax: 03-78748097
e-mail: nccc@nccc.org.my
e-aduan forms from www.nccc.org.my

Weekend Mail
NATIONAL CONSUMER COMPLAINTS CENTRE
If you notice a fee for unsolicited text messages in your cell phone bill from Jan to May this year, make a complaint to the above at:
Tel: 03-78779000 / 78748096 • Fax: 03-78748097
e-mail: nccc@nccc.org.my
e-aduan forms from www.nccc.org.my

Proses Pengendalian Aduan

PERINGKAT PERTAMA

- Aduan diterima dari pihak pengadu / pengguna oleh NCCC.
- Pegawai akan merekodkan aduan dalam data aduan dan memastikan maklumat penuh serta mempunyai bukti yang kukuh. (Maklumat seperti: Nama Penuh, No. Kad Pengenalan, Alamat dan sebagainya).
- Pegawai Aduan akan menganalisa aduan pengguna.

PERINGKAT KEDUA

- Selepas menganalisa, pegawai aduan akan mengambil tindakan yang berikut:
 - Menasihatkan pihak pengadu supaya merujuk kepada pihak berkuasa yang relevan; atau,
 - Pihak NCCC akan merujuk terus kepada pihak yang dituntut bagi pihak pengadu. Pihak NCCC akan melakukan tindakan seperti menghantar surat aduan kepada pihak yang dituntut ataupun mengadakan perundingan untuk menyelesaikan masalah yang diadu.
 - Pihak yang dituntut dimaksudkan bahawa pihak yang diadu oleh pihak pengguna.

Visi

Membentuk mekanisme sendiri di kalangan pengguna yang berkebolehan dalam menyelesaikan masalah dengan adil, mudah dan efisien melalui sistem pengantaraan.

Misi

Berfungsi sebagai badan pengantara antara pihak kerajaan, swasta dan pengguna dalam mengenal pasti penyelesaian terhadap sebarang aduan pengguna.

Fungsi

- Menerima dan merekodkan aduan.
- Memberikan khidmat nasihat.
- Membantu menyalurkan aduan kepada pihak yang bersesuaian seperti agensi kerajaan, pengeluar, penganjur atau penjual.
- Menjalankan perundingan antara pihak pengadu dengan pihak dituntut.
- Membuat analisa dan penilaian terhadap aduan yang diterima.
- Menyalurkan maklumat analisa dan penilaian kepada pihak kerajaan dan umum.

Weekend Mail
NATIONAL CONSUMER COMPLAINTS CENTRE
If you feel your private college or university is not giving quality or accredited courses as promised, complain at:
Tel: 03-78779000 / 78748096 • Fax: 03-78748097
e-mail: nccc@nccc.org.my
e-aduan forms from www.nccc.org.my

Weekend Mail
NATIONAL CONSUMER COMPLAINTS CENTRE
If you feel you have been cheated or misled by housing developers, complain at:
Tel: 03-78779000 / 78748096 • Fax: 03-78748097
e-mail: nccc@nccc.org.my
e-aduan forms from www.nccc.org.my

8

NEWS

WEEKEND MAIL
JULY 23 - 29, 2007

Users wary of mobile content providers

By SUSHIMA VEERA

KUALA LUMPUR: Two police reports were lodged here on Monday against content providers for sending unsolicited text messages.

The two complainants only knew about the matter when they got their monthly bills. One ASX charged RM22.50 while the other was charged RM16.

Dr. Kik, Director of Bandar Puteri, Puchong, said he

except for a card acknowledging they received his complaint on July 24.

Dr. Kik came forward with the complaint after reading about the collaboration between the National Consumer Complaints Centre and Weekend Mail on unsolicited text message.

"When I didn't get any feedback from MCMC, I decided to complain to NCCC.

In his complaint to MCMC, he not only asked for the RM22.50

