

Hak Pengguna Dan Liabiliti Kontraktual Pengilang Di Malaysia- Bermulanya Satu Fasa Baru¹

(Consumer Rights and Manufacturers' Contractual Liability in Malaysia-
The Beginning of a New Phase)

SAKINA SHAIK AHMAD YUSOFF
SUZANNA MOHAMED ISA
AZIMON ABDUL AZIZ

ABSTRAK

*Pengilang merupakan salah satu pemain utama dan penggerak ekonomi dalam pasaran global. Keperluan kepada tatacara mengawal perdagangan secara menyeluruh, terutamanya terhadap para pemain pasaran terserlah dengan berkembangnya era globalisasi. Di Malaysia, sebelum tahun 1999, liabiliti sivil pengilang terhadap pengguna hanya berbentuk liabiliti kecuaiian berdasarkan prinsip *Donoghue v Stevenson*. Akur bahawa liabiliti kecuaiian diselubungi kesukaran dalam pembuktian, satu jalan keluar paling dinantikan adalah liabiliti kontraktual yang boleh dikenakan ke atas pengilang. Namun halangan utama dalam mengaitkan pengilang di bawah kausa tindakan ini ialah doktrin priviti kontrak yang kukuh bertapak di negara ini hasil keputusan Majlis Privi dalam *Kepong Prospecting Ltd & Ors v Schmidt*. Fasa baru liabiliti kontraktual ini bermula pada tahun 1999 dengan tergalunya Akta Pelindungan Pengguna 1999. Anjakan paradigma ini membuka ruang kepada pengguna, sama ada pembeli atau bukan pembeli, untuk mengambil tindakan langsung di bawah pembekalan barang terhadap pengilang bagi kegagalan memenuhi beberapa gerenti tersirat seperti yang diperuntukkan dalam Bahagian VII Akta 1999. Artikel ini akan mengupas fasa baru yang diperkenalkan oleh Akta Pelindungan Pengguna 1999 dalam konteks liabiliti kontraktual pengilang terhadap pengguna yang telah dikatakan merupakan titik permulaan pembukaan ruang hak kontraktual pihak ketiga terhadap pengilang dan penepian doktrin priviti kontrak yang kukuh bertapak di Malaysia.*

Kata kunci: Pengguna, pengilang, liabiliti kontraktual, doktrin priviti kontrak, Akta Pelindungan Pengguna 1999

ABSTRACT

*Manufacturers are key players and movers of the global economy. As such, there is a pressing need for proper regulatory framework for them. Prior to 1999, the civil liability of a manufacturer towards consumers was governed by the principle of negligence in *Donoghue v Stevenson*. Rigours of the burden of proving negligence called for a solution by virtue of contractual liability towards manufacturers. Unfortunately, this mechanism is hampered under this cause of action by the ever powerful doctrine of privity of contract that had found a firm foothole in this country via the Privy Council's decision in *Kepong Prospecting Ltd & Ors v Schmidt*. A new phase in contractual liability emerged with the coming into force of the Consumer Protection Act 1999. This paradigm shift gives room to consumers; buyers and non-buyers; the ability to bring a direct action against manufacturers who fail to comply several implied guarantees stipulated under Part VII of this 1999 Act. This article endeavours to explain this new phase introduced by the Consumer Protection Act 1999 in terms of manufacturers' contractual liability that is seen to be the beginning of third party contractual rights against manufacturers and erosion of doctrine of privity in Malaysia.*

Keywords: Consumer, manufacturers, contractual liability, doctrine of privity of contract, Consumer Protection Act 1999

PENGENALAN

Globalisasi meliberalisasikan perdagangan, memampatkan masa dan ruang. Keterbukaan pasaran merupakan satu proses integrasi ekonomi yang dipandu oleh perdagangan, aliran modal dan pelaburan bebas.² Globalisasi juga mengukuhkan kuasa syarikat transnasional, pengukuhan pemonopolian sumber ekonomi dan kuasa yang dimiliki oleh syarikat transnasional.³ Transnasional membawa perubahan

kepada struktur pengeluaran sesebuah negara, daripada berorientasikan barang siap yang tertumpu pada pengeluaran atau penggabungan kesemua komponen barang secara besar-besaran di sebuah lokasi dalam sesebuah negara tertentu, ke pengeluaran pelbagai komponen bagi sesuatu barang di pelbagai lokasi dan negara dan diintegrasikan dalam satu rangkaian pengeluaran yang berhieraki dengan syarikat transnasional memainkan peranan besar.⁴

Dalam memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai atribusi liabiliti ke atas pengilang, satu pendedahan yang menyeluruh adalah diperlukan yang dilandaskan pada pendekatan kerangka masa. Menerima pakai pendekatan ini, artikel ini akan meneliti kedudukan liabiliti sivil memfokus pada liabiliti kontraktual para pengilang terhadap pengguna di Malaysia dalam dua era. Pertama, pra 1999 dan kedua, pasca 1999 bila mana Akta Pelindungan Pengguna 1999 yang digubal mengetengahkan fasa baru liabiliti kontraktual pengilang terhadap pengguna.

KEDUDUKAN LIABILITI PENGILANG PRA 1999

Pra 1999 menyaksikan liabiliti pengilang terhadap pengguna bagi barangan cacat yang terhad pada tuntutan berasaskan undang-undang kecuaiian. Kausa tindakan berlandaskan kontrak menjadi sesuatu yang mustahil disebabkan halangan doktrin priviti kontrak. Namun, perdagangan masa kini yang menjadi kompleks dengan pengintegrasian perniagaan, gagal diberikan layanan perundangan jika berdasarkan kerangka perundangan pra 1999. Hakikatnya kini, satu kontrak boleh terbentuk antara dua pihak atau lebih dengan begitu mudah. Dalam banyak keadaan, satu transaksi akan membuahkan lebih dari satu kontrak antara dua pihak yang berbeza. Satu contoh mudah ialah kontrak pembelian perabot oleh seorang pengguna daripada penjual perabot. Pihak penjual perabot itu telah berkontrak untuk mendapatkan perabot berkenaan dari seorang pengilang, yang sebelum itu telah mendapatkan pelbagai komponen bagi menghasilkan perabot berkenaan dari pengilang-pengilang komponen yang berbeza. Kepesatan perdagangan turut dipengaruhi oleh era globalisasi yang memungkinkan lebih ramai pemain berada di merata dunia dan menyelesaikan kontrak tanpa perlu berada di tempat yang sama.

Dalam meneliti kedudukan liabiliti pengilang di zaman pra 1999, perbincangan dimulakan dengan menghuraikan doktrin priviti. Doktrin priviti dikatakan berkait rapat dengan satu kaedah dalam doktrin balasan yakni balasan mestilah bergerak dari penerima janji. Apabila penerima janji telah memberi balasan kepada pembuat janji bagi janji yang diberikan, maka penerima janji berhak membawa tuntutan terhadap pembuat janji jika pembuat janji gagal melaksanakan janjinya. Dari paksi ini doktrin priviti dikatakan wujud.⁵ Menurut doktrin ini, hanya mereka yang menjadi ahli kepada kontrak sahaja yang boleh menerima dan menguatkuasakan hak di bawah kontrak berkenaan. Ini juga bermakna hanya mereka juga yang boleh dikenakan liabiliti di bawah kontrak tersebut, bukan pihak ketiga. Kes ulung mengenai doktrin ini ialah *Tweddle v Atkinson*.⁶ Kedudukan kaedah undang-undang ini telah diperkukuhkan dengan kes *Dunlop Pneumatic Tyre Co. Ltd. v Selfridge & Co. Ltd.*⁷ di mana House of Lords menyatakan:⁸

...in the law of England certain principles are fundamental. One is that only a person who is a party to a contract can sue on it. Our law knows nothing of a jus quaesitum tertio arising by way of contract. Such right may be conferred by way of property, as for example, under a trust, but cannot be conferred on a stranger to a contract as a right to enforce the contract in personam.

Keputusan kes ini kukuh dipertahankan oleh kes-kes berikutnya seperti *Vandepitte v Preferred Accident Insurance Corporation of New York*⁹ dan *Harmer v Armstrong*.¹⁰ Penulis seperti Corbin,¹¹ misalnya, berhujah bahawa pengiktirafan hak pihak ketiga telahpun dibuat di Amerika Syarikat sejak tahun 1850an lagi. Oleh yang demikian, mengapakah perkara yang sama tidak diterima oleh mahkamah di England? Beliau cuba mengupas kedudukan sebenar prinsip ini di England dengan meneliti kes-kes yang telah diputuskan oleh mahkamah di England. Beliau seterusnya mengetengahkan usaha-usaha yang telah diambil oleh pihak kehakiman menerusi penghakiman kes untuk mencari jalan keluar dari idea yang telah lama bertapak dalam ilmu kontrak ini. Namun, apa yang beliau dapati ialah usaha-usaha ini tidak bertitik tolak dari kerangka kontrak. Mahkamah lebih cenderung untuk melihat permasalahan sedemikian dari sudut undang-undang amanah,¹² agensi, hak pemberi kredit, kaedah ekuiti atau pemakaian statut-statut tertentu. Ini memberi gambaran bahawa hak pihak ketiga ini diiktiraf dalam undang-undang. Namun, pihak ketiga hanya boleh mendapatkan hak menurut beberapa sudut undang-undang lain. Tuntutan yang dibuat berasaskan kontrak masih tidak mendapat tempat dalam pandangan pihak kehakiman.

Jelas di sini bahawa prinsip yang diterima pakai adalah doktrin priviti dan tiada sebarang *jus quaesitum tertio* atau hak yang diberikan kepada pihak ketiga menerusi kontrak. Prinsip yang diterima pakai ini ternyata menimbulkan masalah bagi seorang pihak ketiga yang seharusnya menerima faedah dari kontrak yang dibuat, walaupun beliau sebenarnya bukan ahli kepada kontrak berkenaan.¹³ Ini dapat dilihat dalam kes *Preist v Last*.¹⁴ Plaintiff, seorang peniaga kain, telah pergi ke kedai ubat-ubatan defendan untuk membeli *hot water bottle* untuk isterinya. Apabila defendan menunjukkan satu barangan kepadanya, plaintiff bertanya sama ada bahan itu boleh diisikan dengan air mendidih. Defendan menjawab yang ia hanya boleh diisi dengan air panas. Plaintiff membeli barang tersebut. Semasa isteri plaintiff menggunakannya beberapa hari kemudian, ia pecah dan mengakibatkan si isteri melecur. Mahkamah mendapati bahawa plaintiff telah memberitahu tujuan pembelian itu dilakukan bagi menunjukkan yang beliau bergantung kepada pendapat yang diberikan defendan sebelum melakukan pembelian. Dengan itu, kes ini diliputi oleh seksyen 14(1) *Sale of Goods Act 1893* dan defendan didapati telah memungkirkan waranti tersirat. Jika

diperhatikan, sipenjual, defendan, sebenarnya hanya menyatakan kembali apa yang tertera pada bungkusan barangan berkenaan. Beliau bukan orang yang sebenarnya bertanggungjawab ke atas kecacatan barangan itu. Seharusnya pihak pengeluar barangan yang didapati memungkirkan waranti tersirat tersebut. Seperkara lagi, pihak yang mendapat kecederaan adalah si isteri dan bukan si suami yang melakukan pembelian. Maka tuntutan di sini telah dilakukan bagi kecederaan yang dialami seorang pihak ketiga.

Kelihatan kedudukan doktrin priviti di Malaysia adalah serupa. Walaupun undang-undang kontrak secara amnya dikawal selia oleh Akta Kontrak 1950 yang tidak mempunyai sebarang peruntukan jelas mengenai doktrin priviti, namun kedudukan doktrin priviti dapat dilihat dalam kes ulung Malaysia yang membicarakannya yakni *Kepong Prospecting Ltd. v Schmidt*.¹⁵ Dalam kes ini, Encik Tan telah memperolehi permit melombong besi di Bukit Kepong, Johor dengan bantuan responden, Schmidt, seorang jurutera pada tahun 1953. Demi bantuan yang diterima, Encik Tan bersetuju untuk memberi Schmidt 1% dari harga jualan hasil yang dilombong. Perayu pertama dalam kes ini, Kepong Prospecting Ltd., adalah sebuah syarikat yang ditubuhkan pada 27 Julai 1954 dengan tujuan untuk mengambil alih faedah dari permit melombong besi yang diperolehi Encik Tan itu. Encik Tan dan Schmidt turut menganggotai lembaga pengarah syarikat ini. Pada 31 Julai 1954, Encik Tan telah membuat perjanjian dengan perayu pertama dan dalam perjanjian ini telah dipersetujui bahawa perayu pertama akan mengambil alih tugas membayar Schmidt bayaran penghormatan 1% tersebut. Seterusnya pada tahun 1955, perayu pertama berkontrak pula dengan Schmidt di mana mereka bersetuju untuk meneruskan pembayaran 1% berkenaan kepada Schmidt. Schmidt kemudiannya diberhentikan dari jawatan pengarah syarikat lalu membawa tuntutan di bawah perjanjian yang dimeterai pada tahun 1954 dan 1955 itu. Di peringkat mahkamah permulaan, Yang Arif Hakim Hashim menolak permohonan Schmidt.

Semasa rayuan di peringkat Mahkamah Persekutuan, penghakiman ini dibatalkan dan pihak syarikat diarahkan membayar Schmidt. Perbicaraan di peringkat ini turut menyaksikan Thomson L.P.¹⁶ mengesahkan bahawa doktrin priviti terpakai di Malaysia seperti mana yang diterima pakai dalam kes *Dunlop Pneumatic Tyre Co. Ltd. v Selfridge*.¹⁷ Dengan memetik kata-kata Viscount Simonds dalam kes *Scruttons Ltd. v Midlands Silicones Ltd.*¹⁸ mahkamah turut akur bahawa sebarang perubahan kepada kedudukan undang-undang ini harus dilakukan pihak legislatif. Semasa di peringkat rayuan seterusnya, Majlis Privy telah merujuk beberapa peruntukan Akta Kontrak 1950 apabila meneliti persoalan sama ada doktrin priviti terpakai di Malaysia. Satu peruntukan penting yang diteliti ialah Seksyen 2(d).¹⁹ Peruntukan ini memperlihatkan seorang pihak ketiga boleh dipertanggungjawabkan menyedia atau memberi elemen

atau keperluan balasan dalam sesebuah kontrak. Ini bermakna liabiliti boleh diletakkan kepada pihak ketiga dari segi penyempurnaan elemen kontrak. Ini ternyata ironik kerana pemakaian doktrin priviti sebenarnya tidak memungkinkan ini berlaku. Kaedah balasan undang-undang Inggeris menyatakan satu balasan itu hanya boleh bergerak dari seorang penerima janji. Dalam ertikata lain, menurut doktrin priviti Inggeris hanya pihak-pihak yang berkontrak boleh menerima faedah/hak serta dikenakan liabiliti di bawahnya.

Majlis Privy dalam kes tersebut turut merujuk kepada peruntukan subseksyen 2(a), (b), (c) dan (e).²⁰ Semasa memberi keputusan Majlis Privy berpendapat hanya pihak yang berkontrak sahaja yang boleh dituntut ataupun menuntut berasaskan kontrak berkenaan, walaupun pihak ketiga itu telah memberi balasan bagi menyempurnakan kontrak tersebut. Tiada rujukan statut yang dikemukakan kepada para hakim yang boleh memperlihatkan bahawa undang-undang kontrak Malaysia berbeza secara asasnya dari undang-undang Inggeris. Memang benar bahawa s2(d) Akta Kontrak 1950 memberi tafsiran yang lebih luas kepada 'balasan' dari apa yang terpakai di England, terutamanya apabila ia membenarkan balasan bergerak dari seseorang selain dari penerima janji, namun [defendan] tidak dapat menunjukkan bagaimana ini memberi kesan kepada undang-undang berkenaan penguatkuasaan kontrak oleh pihak ketiga, juga tiada peruntukan lain yang memberi kesan sedemikian. Sebaliknya, perenggan (a), (b), (c) dan (e) menyokong tanggapan Inggeris bahawa kontrak adalah perjanjian yang hanya membolehkan ahli kepadanya untuk mengemukakan tuntutan.²¹

Keputusan Majlis Privi ini dipersoalkan penulis-penulis seperti Grubb dan Koh. Grubb²² menyatakan bahawa keputusan yang dibuat oleh mahkamah dalam kes *Kepong* ini memberi gambaran bahawa doktrin priviti itu wujud berasingan dari kaedah balasan mesti bergerak dari pemberi janji. Ini turut dipersetujui oleh Koh²³ yang berpendapat subseksyen 2(a), (b), (c) dan (e) hanyalah memberikan definisi kepada cadangan, penerimaan, pihak pembuat cadangan, pihak menerima cadangan dan perjanjian. Majlis Privi seharusnya merujuk kepada subseksyen 2(i) kerana subseksyen ini adalah lebih relevan kepada persoalan priviti. Subseksyen (i) berbunyi: "sesuatu perjanjian yang boleh dikuatkuasakan oleh undang-undang atas opsyen satu pihak atau lebih dari pihak-pihak perjanjian itu, **tetapi tidak berdasarkan atas opsyen pihak atau pihak yang lain**, adalah suatu kontrak boleh batal." (penekanan ditambah). Ini bermakna seorang pengguna yang membeli barangan dari peruncit/penjual akan mempunyai kontrak dengan beliau. Jika terdapat sebarang kecacatan kepada barangan pihak yang boleh dikemukakan tuntutan adalah peruncit/penjual walaupun siperuncit/penjual tidak tahu-menahu atau bertanggungjawab tentang kaedah pembuatan barangan berkenaan. Pihak pengilang yang sebenarnya lebih arif

dan merupakan pihak yang bertanggungjawab berada di luar capaian pihak pengguna untuk dikenakan sebarang tanggungjawab.

Oleh kerana undang-undang kontrak tidak berupaya memberi bantuan, maka satu-satunya jalan keluar bagi pengguna dalam hal ini ialah untuk mengemukakan tuntutan berasaskan tort yakni kecuaiian seperti dalam kes ulung *Donoghue v Stevenson*.²⁴ Dalam kes ini, Puan Donoghue dan seorang rakan telah pergi ke sebuah kafe di mana rakannya itu telah membelikan *ginger beer float*, yang dihidangkan dalam sebotol legap dan secawan ais krim. Puan Donoghue telah meneguk sedikit air berkenaan. Semasa rakannya menuangkan minuman, bangkai seekor siput telah terkeluar dari botol berkenaan. Menurut Puan Donoghue, minuman yang diteguknya dan bangkai yang kelihatan membuatkan beliau jatuh sakit. Dalam kes ini, kontrak yang berlaku adalah di antara rakan Puan Donoghue dan pihak kafe. Juga, adalah tidak munasabah untuk membawa tuntutan terhadap pihak kafe kerana beliau tidak bersalah. Maka tuntutan dikemukakan terhadap pengilang. House of Lords dalam kes ini membenarkan tuntutan Puan Donoghue.

Dalam kes *Frost v Aylesbury Dairy Co. Ltd*.²⁵ pula defendan merupakan syarikat yang membekalkan susu ke rumah plaintif. Susu yang dibekalkan diminum oleh plaintif seisi keluarga. Suatu hari isteri plaintif telah mengalami demam kepialu lalu meninggal dunia. Plaintif mengemukakan tuntutan bagi semua kerugian dan perbelanjaan yang ditanggung akibat penyakit berkenaan dan kematian isterinya. Mahkamah dalam kes ini membenarkan tuntutan tersebut. Namun begitu, apa yang ingin ditekankan di sini ialah dalam kes-kes yang melibatkan tort kecuaiian, bukan mudah bagi plaintif untuk membuktikan bahawa kecuaiian itu disebabkan perbuatan atau tinggalkan pihak ketiga, dan kerugian atau kecederaan yang dialami adalah berpunca dari kecuaiian pihak ketiga berkenaan. Lazimnya elemen kedua merupakan elemen yang lebih sukar untuk dibuktikan kerana adanya pihak-pihak lain seperti peruncit, pemborong, pengedar, pembekal dan penjual yang berada di antara rantaian hubungan pengguna-pengilang.

Di United Kingdom kecaman terhadap doktrin priviti telah wujud semenjak tahun 1937 lagi,²⁶ menerusi Jawatankuasa Semakan Undang-undang Inggeris mengeluarkan Laporan Interim Keenam. Malangnya tiada apa yang dilakukan akibat Perang Dunia I. Hanya dalam tahun 1991 Jawatankuasa Undang-undang telah menemukan kertas nasihat khusus mengenainya yang kemudiannya diikuti oleh satu laporan khas. Menurut Jawatankuasa Undang-undang United Kingdom²⁷ pengenehan doktrin priviti adalah perlu atas sebab-sebab berikut. Pertama, ia menghalang niat pihak-pihak yang berkontrak dipenuhi. Kedua, ia adalah tidak adil kepada pihak ketiga terutamanya apabila seorang pihak ketiga yang mempunyai jangkauan munasabah terhadap hak

untuk mendapatkan faedah dari kontrak berkenaan telah bergantung kepadanya. Ketiga, adalah tidak adil dan tidak munasabah apabila pihak ketiga yang sebenarnya mengalami kerugian tidak boleh mengemukakan tuntutan sedangkan pihak penerima janji yang tidak mengalami kerugian boleh berbuat sedemikian. Keempat, dalam keadaan tertentu pihak penerima janji yang boleh mendapatkan remedi yang sewajarnya bagi pihak ketiga enggan melakukan sedemikian.²⁸ Kelima, walaupun wujud kaedah undang-undang yang lain yang mungkin mampu membantu keadaan pihak ketiga, namun kewujudan kaedah-kaedah tersebut dengan sendirinya mencerminkan ketidakadilan doktrin priviti. Di samping itu, kekecualian yang terus berkembang dan bertambahnya kes-kes yang dikemukakan menunjukkan bahawa kekecualian yang ada tidak mampu untuk menyelesaikan kesemua masalah. Keenam, keadaan doktrin ini dan pelbagai kekecualian terhadapnya telah menimbulkan keadaan undang-undang yang begitu kompleks dan mengelirukan. Ketujuh, telah wujud pelbagai kritikan dan perubahan di merata negara yang mengamalkan *common law* misalnya Australia dan New Zealand. Kelapan, kebanyakan sistem perundangan di negara-negara ahli Kesatuan Eropah turut mengiktiraf hak pihak ketiga untuk menguatkuasakan kontrak. Kesembilan, doktrin ini memberi kekangan dunia komersial, misalnya kontrak pembinaan yang memerlukan penglibatan pelbagai pihak; dari kontraktor, sub-kontraktor, pihak pereka kepada pelbagai pembekal barangan pembuatan.

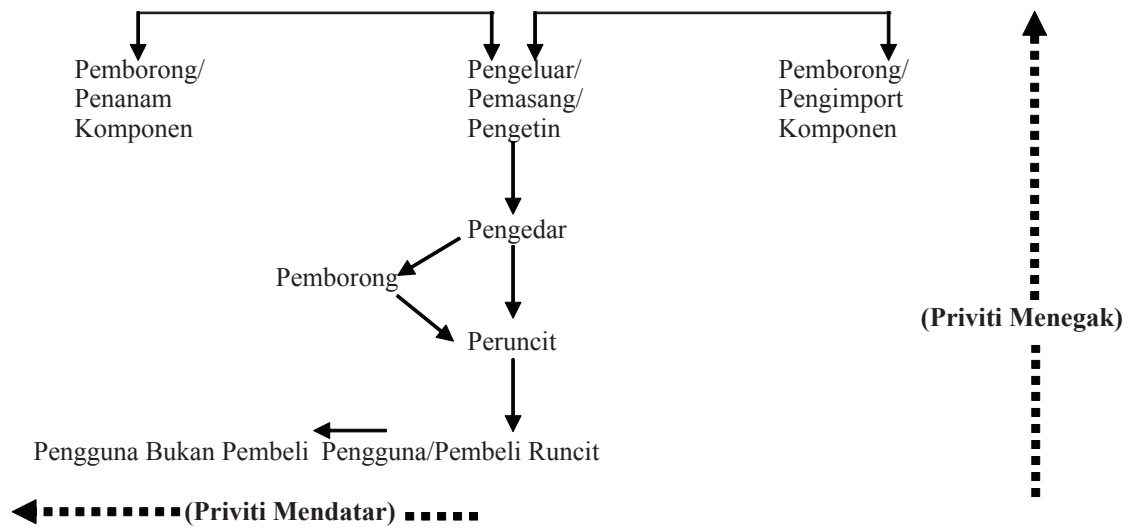
Dari senarai alasan-alasan yang telah dikemukakan oleh Jawatankuasa Undang-undang United Kingdom ini, jelas kelihatan mengapa doktrin priviti ini wajar diketepikan, terutamanya apabila rantaian kontraktual yang terhasil dari satu transaksi komersial itu melibatkan pelbagai pihak. Penggubalan Akta Pelindungan Pengguna 1999 dilihat sebagai langkah permulaan yang diambil badan Legislatif bagi memperbaiki keadaan dan adalah amat dialu-alukan. Ia berupaya memberi kendur kepada keadaan tegang yang disebabkan oleh doktrin priviti terhadap pengguna di Malaysia.

PASCA 1999: FASA BARU LIABILITI PENGILANG

Seperti yang telah dilihat, laporan Jawatankuasa Undang-undang United Kingdom pada 1996 telah memaparkan bagaimana bidaang kuasa negara seperti Australia dan New Zealand telah melemparkan kritikan hebat ke arah pemakaian doktrin priviti dalam konteks komersial. Steyn LJ dalam *Darlington Borough Council v Wiltsher Northern Ltd*²⁹ turut mengkritik doktrin ini;

While the privity rule was barely tolerable in Victorian England, it has been recognised for half a century that it has no place in our more complex commercial law.

Memperkatakan pemakaian doktrin yang dianggap antik ini dalam urusan komersial yang melibatkan rangkaian kontraktor. Dari segi agihan barangan daripada pengilang menuruni rantaian agihan barang ke pengguna yang dibelenggu doktrin priviti kontrak dapat dilihat dalam Rajah 1 berikut:



RAJAH 1. Rantaian Agihan Barang

Dalam menerangkan pengertian kedua-dua jenis priviti dalam perdagangan ini, PN Legh-Jones³⁰ menghuraikan;

...produk yang dikeluarkan menuruni rantaian agihan daripada pembuat melalui pelbagai orang tengah (pemborong, pengagih dan lain-lain) sehingga ke peruncit yang menjualnya kepada orang awam. 'Priviti menegak' ialah priviti yang dipunyai oleh setiap orang daripada orang ini dengan orang terdahulunya dan kemudiannya dalam rantaian. 'Priviti mendatar' ialah priviti kontrak yang timbul antara peruncit dan pengguna domestik yang pertama yang membeli daripadanya dan kemudiannya antara pengguna itu dengan mana-mana subpengguna, sekiranya ada.

Justeru, proses pengintergrasian proses perniagaan ini memberikan muka baru bagi tafsiran terminologi 'pengilang', yang berperanan besar sebagai penggerak ekonomi dalam pasaran global. Definisi 'pengilang' kini tidak lagi dihadkan kepada definisi tradisional yang sempit yang mendefinisikannya secara literal, yakni, seseorang yang menjalankan perniagaan mengilang atau mengeluarkan barang. Berdasarkan seksyen 3 Akta Pelindungan Pengguna 1999, 'pengilang' didefinisikan sebagai,

Seseorang yang menjalankan perniagaan memasang, mengeluarkan atau memproses barang, dan termasuklah:

- (a) mana-mana orang yang mengemukakan dirinya kepada orang ramai sebagai pengilang barang itu;

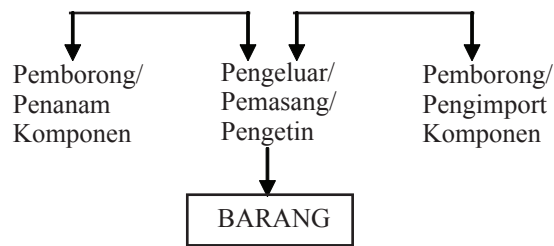
- (b) mana-mana orang yang melekatkan jenama atau capnya, atau menyebabkan supaya atau membenarkan jenama atau capnya dilekatkan, pada barang itu; dan
- (c) jika barang itu dikilangkan di luar Malaysia dan pengilang asing barang itu tidak mempunyai tempat perniagaan biasa dalam Malaysia, seseorang yang mengimport atau mengedarkan barang itu.

Jika terminologi 'pengilang' digunakan dalam konteks pembekalan barang di bawah Akta Pelindungan Pengguna 1999, dalam konteks liabiliti keluaran, terminologi 'pengeluar' pula adalah digunakan. Berdasarkan seksyen 66 Akta Pelindungan Pengguna 1999, 'pengeluar' berhubung dengan sesuatu keluaran, ertinya:

- (a) orang yang mengilangkannya;
- (b) dalam hal sesuatu bahan yang tidak dikilangkan tetapi adalah dilombong atau disarikan, orang yang melombong atau menyarikan bahan itu;
- (c) dalam hal sesuatu keluaran yang tidak dikilang, dilombong atau disarikan tetapi ciri-ciri pentingnya adalah disebabkan oleh suatu proses industri atau proses lain yang telah dijalankan, orang yang telah menjalankan proses itu.

Tafsiran seksyen 66 menampakkan satu tafsiran yang memfokus setiap 'pengeluar' yang terlibat dalam proses pengeluaran dari barang mentah atau semula jadi ke barangan siap. Dalam proses penghasilan sesuatu barang, jelas kelihatan daripada tafsiran khususnya seksyen 3, pelbagai pihak menyumbang kepada proses

pembuatan sesuatu barang seperti diilustrasikan oleh Rajah 2 di bawah:



RAJAH 2. Rangkaian 'pengilang' barang

Dalam membincangkan rangkaian sedemikian, Adams dan Brownsword,³¹ antara lain, mengemukakan pendapat seperti berikut;

As we indicated in our introductory remarks, our proposal is that special rules should apply as between contractors, in place of the privity rule. The possibility of defining exactly what we mean by 'network contracts' is therefore, a matter of central importance. For the purpose of our proposal, we would define network contract as follows:

1. *A network is a contract forming part of a set of contracts.*
2. *The set of contract has the following characteristics:*
 - (i) *there is a principle contract (or there are a number of principle contracts) within the set giving the set an overall objective;*
 - (ii) *other contracts (secondary and tertiary contracts, and so on) are entered into, an object of each of which is – directly or indirectly – to further the attainment of this overall objective; and*
 - (iii) *the network of contractors expands until a sufficiency of contractors are obliged, whether to the parties to the principal contract or to other contractors within a set, to attain the overall objective.*

Building contracts and carriage contracts are paradigms of network contracts, as many credit and commercial financing arrangements. In each of these cases, it is possible to discern a common underlying purpose so that we can say that a set of contracts as a whole comprises a single network.

Justeru hubungan rangkaian pengilang dalam pengeluaran barang merupakan satu rangkaian yang saling kebertanggungjawaban dalam penghasilan sesuatu barang dan dengan itu seharusnya berakuntabiliti terhadap barang sekiranya ia menjadi cacat.

Tahun 1999 menyaksikan satu fasa baru dalam liabiliti pengilang di Malaysia.³² Dengan tergalunya

Akta Pelindungan Pengguna 1999, tiga dimensi liabiliti diperkenalkan dalam meningkatkan lagi akauntabiliti pengilang terhadap barangan yang dikeluarkannya; dua daripadanya liabiliti sivil, yakni, liabiliti kontraktual dan liabiliti keluaran yang berbentuk liabiliti tegas, dan satu liabiliti jenayah yakni liabiliti bagi keselamatan barang. Satu fasa baru diperlihatkan dengan tergalunya Akta ini apabila dimensi baru liabiliti kontrak diperkenalkan. Pengenaan gerenti ke atas pengilang berdasarkan pembekalan barang akhirnya telah mengenyampingkan permasalahan doktrin priviti kontrak sama ada priviti menegak atau priviti mendatar yang selama ini membelenggu tuntutan langsung terhadap pengilang sama ada oleh pengguna pembeli atau pengguna bukan pembeli. Bahagian VII Akta Pelindungan Pengguna 1999 memberikan pengguna hak terhadap pengilang berkenaan dengan gerenti dalam pembekalan barang. Namun demikian Akta 1999 ini tidak mengemukakan satu definisi statutori bagi terminologi 'gerenti' yang digunakannya. Berdasarkan Twigg-Flesner³³, 'gerenti pengilang' boleh didefinisikan sebagai:

...a voluntary undertaking given by a manufacturer (the 'guarantor') without charge to provide a remedy, should the product covered by the guarantee become defective as a result of poor workmanship or the use of faulty materials in the manufacturing process during a specified period of time after purchase.

Berdasarkan Wu Min Aun³⁴ pula,

In ordinary usage, the word 'guarantee' refers to a formal promise or assurance that a thing is of a specified quality and durability. That seems to be the meaning intended. Presumably the intention is to avoid the dichotomy between conditions and warranties.

The introduction of the word 'guarantee' into the Act may have made its provisions more comprehensible to the lay person, but it muddles traditional legal concepts. It is suggested that a guarantee for the purpose of the Act is neither a condition nor a warranty but a promise, the breach of which gives rise to certain statutory remedies provided in the Act.

Dalam memenuhi objektif penggalannya untuk mengadakan peruntukan bagi perlindungan pengguna, berdasarkan Seksyen 50 Akta 1999 ini, pengguna³⁵ sama ada pengguna pembeli atau pengguna yang sekadar menggunakan barang tanpa membelinya diberikan hak tebus rugi terhadap pengilang berdasarkan empat jenis gerenti tersirat.

- (a) barang itu gagal untuk mematuhi gerenti tersirat mengenai kualiti boleh terima di bawah seksyen 32;

- (b) barang itu gagal untuk mematuhi gerenti tersirat mengenai persamaan dengan perihal di bawah seksyen 34 disebabkan oleh kegagalan barang itu untuk menyamai perihal yang matan yang digunakan untuk barang itu oleh atau bagi pihak pengilang itu;
- (c) barang itu gagal untuk mematuhi gerenti tersirat mengenai pembaikan dan barang ganti di bawah seksyen 37;
- (d) barang itu gagal, dalam tempoh gerenti itu, untuk mematuhi apa-apa gerenti nyata yang diberikan oleh pengilang yang mengikat pengilang itu mengikut seksyen 38.

Namun dalam memberikan perlindungan kepada pengguna, Akta 1999 memperlihatkan beberapa dalihan kepada pihak pengilang, *inter alia*, seperti yang terkandung dalam seksyen 51.

Walau apapun seksyen 50, maka tidaklah ada hak tebus rugi terhadap pengilang di bawah Akta ini berkenaan dengan barang yang gagal untuk mematuhi gerenti tersirat di bawah seksyen 32 atau 34 jika kegagalan disebabkan oleh –

- (a) sesuatu perbuatan, keingkaran atau peninggalan, atau apa-apa representasi yang dibuat oleh, seseorang selain pengilang; atau
- (b) sesuatu sebab di luar kawalan manusia, yang berlaku selepas barang itu tidak lagi di bawah kawalan pengilang.

Justeru dengan dalihan di atas, sesuatu yang dilakukan atau ingkar dilakukan oleh pembekal atau *act of God* yang memutuskan aliran liabiliti pengilang boleh mengakibatkan pengilang dilepaskan daripada liabiliti yang dikenakan bagi pembekalan barang.

Dalam membawa tindakan terhadap pengilang, pengguna dihidangkan dengan beberapa pilihan ganti rugi seperti yang terkandung dalam seksyen 52. Berdasarkan seksyen 52(1), pengguna boleh mendapatkan ganti rugi;

- (c) bagi apa-apa penurunan nilai barang itu hasil daripada kegagalan pengilang iaitu –
 - (i) penurunan ke bawah harga yang dibayar atau kena dibayar oleh pengguna bagi barang itu; atau
 - (ii) penurunan ke bawah harga purata runcit bagi barang itu pada masa pembekalan,

mengikut mana-mana harga yang lebih rendah;

- (a) bagi apa-apa kerugian atau kerosakan kepada pengguna itu hasil daripada kegagalan pengilang, selain kerugian atau kerosakan oleh sebab penurunan nilai barang, yang terbukti sebagai hasil atau kesan daripada kegagalan itu.

Bagi pelanggaran gerenti nyata yang diberikan oleh pengilang bersama-sama barang yang dikeluarkannya, jika gerenti nyata tersebut mengandungi peruntukan yang menghendaki pengilang membetulkan kegagalannya dengan membaiki barang itu atau menggantikannya dengan barang yang serupa jenisnya, pengguna tidak dibenarkan membawa tindakan di bawah seksyen 52(1) di atas melainkan jika pengguna telah menghendaki pengilang supaya membetulkan kegagalannya dan pengilang enggan atau abai untuk membetulkan kegagalan tersebut atau telah tidak berjaya membetulkan kegagalan itu dalam masa yang munasabah.³⁶

Walaupun pembukaan ruang liabiliti kontraktual dalam konteks liabiliti pengilang yang diperlihatkan oleh Akta Pelindungan Pengguna 1999 di bawah Bahagian VII masih boleh diperluaskan merangkumi pelanggaran gerenti tersirat yang lain seperti kesesuaian dengan maksud biasa sesuatu barang dan juga ketidakpatuhan kepada deskripsi secara keseluruhannya, bukan sahaja deskripsi yang matan, selain pemansuhan seksyen 51 yang memberikan dalihan kepada pengilang untuk mengelak liabiliti, peralihan dalam bidang kontrak yang dibawa oleh Akta ini boleh dianggap sebagai titik permulaan pemansuhan doktrin priviti kontrak dalam urusan komersial. Fasa baru yang diperkenalkan ini jelas berupaya menangani beberapa permasalahan perletakan liabiliti yang bakal timbul dalam industri pengilangan negara termasuklah pengimportan barangan luar dengan kompleksiti perdagangan era globalisasi.

KESIMPULAN

Peralihan dalam pelbagai aspek perdagangan berhubungkait barang yang dikilangkan, dari proses pengilangannya ke agihan ke penggunaannya kini lebih menyerlah dalam era globalisasi. Ini bermakna peranan yang perlu dimainkan pengilang sebagai kumpulan yang bertanggungjawab dalam hal ehwal barang khususnya dari segi kualiti memerlukan satu pendekatan akauntabiliti yang lebih mantap terutamanya terhadap golongan yang menjadi sasarannya iaitu pengguna. Keunikan Akta Pelindungan Pengguna 1999 terletak pada hak yang diberikannya kepada pengguna terhadap pengilang mengenai gerenti dalam pembekalan barang. Dengan berkuatkuasanya Akta Pelindungan Pengguna 1999, kelihatan kedudukan doktrin priviti di Malaysia semakin kurang 'sengatnya'. Dari kedudukan kukuh dalam kes *Tweddle v Atkinson*,³⁷ *Dunlop Pneumatic Tyre Co. Ltd. v Selfridge & Co. Ltd.*³⁸ dan *Kepong Prospecting Ltd. v Schmidt*³⁹ kepada Bahagian VII Akta 1999 ini, kedudukan liabiliti pengilang telah mengalami satu fasa baru yang sebenarnya merupakan peralihan yang selari dengan perubahan tumpuan terhadap perihal kepenggunaan yang dibawa arus globalisasi. Peruntukan Bahagian VII memberi hak tebus rugi kepada pengguna terhadap pengilang, walaupun tiada

kontrak yang wujud antara mereka, jika barang gagal mematuhi gerenti tersirat dan gerenti nyata. Dalam pergelutan memperkasakan hak dan kepentingan pengguna berasaskan kontrak dalam era globalisasi, ini merupakan satu berita baik yang lama dinanti-nantikan kerana pihak yang seharusnya dipertanggungjawabkan akhirnya dapat 'dicapai'. Sungguhpun begitu, fasa baru ini hanya membela kedudukan pengguna dalam hubungan dengan pengilang. Namun perlu diingatkan bahawa masih ada pihak ketiga selain dari hubungan ini yang belum terbela. Oleh yang demikian, adalah diusulkan bahawa perubahan bersifat legislatif berupaya memperbaiki keadaan ini. Memetik kesimpulan yang telah disuarakan Guest⁴⁰ mengenai doktrin priviti; "... ia hanya bertujuan untuk menggagalkan harapan sah pihak ketiga, memperkecilkan kepentingan sosial dalam sekuriti *bargain* dan ia juga merupakan kesulitan komersial."

NOTA

¹ Hasil penyelidikan FRGS Kod Penyelidikan UKM-UU-05-FRGS0081-2009

² Fatimah Mohamed Arshad, Globalisasi dan kelestarian penggunaan di Malaysia, *Seminar Kebangsaan Penggunaan Lestari: Cabaran Globalisasi*, 17-18 Mei 2001.

³ Fatimah Mohamed Arshad, Globalisasi dan kelestarian penggunaan di Malaysia.

⁴ Ishak Shari, 2000, Globalisasi Ekonomi: Proses dan Realitinya, Dlm. Norani Othman & Sumit K. Mandal (pyt.), *Malaysia Menangani Globalisasi Peserta atau Mangsa?*, Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi, 2000, hlm 50.

⁵ Sakina Shaik Ahmad Yusoff & Suzanna Mohamed Isa, 'Doktrin Priviti ke Jus Quaesitum Tertio: Rasional Peralihannya' (2007) 11 *JUUM* 41.

⁶ (1861) 1 B & S 393.

⁷ [1915] AC 847.

⁸ [1915] AC 847, hlm 853.

⁹ [1933] AC 70.

¹⁰ [1934] Ch D 65.

¹¹ Corbin' 'Contracts for the benefit of third persons' (1930) clxxxi *Law Quarterly Review* 12.

¹² Suzanna Mohamed Isa, Sakina Shaik Ahmad Yusoff & Azimon Abdul Aziz, Penghakisan Doktrin Priviti dan Kebangkitan Jus Quaesitum Tertio Menerusi Kreativiti Badan Kehakiman: Kaedah Bukan Kontraktual, dalam Che Norlia Mustafa, Sakina Shaik Ahmad Yusoff & Suzanna Mohamed Isa (pnyt.), 2010, *Undang-undang Pemangkin Keadilan*, Bangi: Jawatankuasa Penerbitan Fakulti Undang-undang Universiti Kebangsaan Malaysia.

¹³ Sakina Shaik Ahmad Yusoff, 'Kontrak Jualan barang-barang: doktrin priviti kontrak sebagai halangan tuntutan pengguna' [2000] 3 *Malayan Law Journal* celvii.

¹⁴ [1903] 2 KB 148.

¹⁵ [1968] 1 MLJ 170; [1968] A.C. 810.

¹⁶ *Schmidt v Kepong Prospecting Ltd. & Ors.* (1964) 30 MLJ 420, para F-H. Keputusan yang disampaikan Thomson L.P. dipersetujui Barakbah C. J. (Malaya) dan Tan Ah Tah F.J.

¹⁷ [1915] AC 847.

¹⁸ [1926] AC 446, hlm 468.

¹⁹ Yang berbunyi: Menurut kehendak pembuat janji, apabila penerima janji atau **siapa sahaja** yang telah membuat atau telah menahan diri dari membuat sesuatu, atau membuat atau menahan diri dari membuat sesuatu, maka perbuatan atau penahanan diri atau janji itu adalah disebut balasan untuk janji itu. (penekanan ditambah)

²⁰ Seksyen 2(a): Apabila seseorang menyatakan kesediaannya kepada seorang yang lain untuk melakukan atau menahan diri dari melakukan sesuatu, dengan maksud untuk memperolehi persetujuan orang itu berbuat sesuatu atau menahan diri dari berbuat seseorang itu, maka bolehlah dikatakan bahawa orang itu membuat cadangan. Seksyen 2(b): Apabila orang kepada siapa cadangan itu dibuat menyatakan persetujuan dengan cadangan itu maka bolehlah dikatakan bahawa cadangan itu diterima: sesuatu cadangan bila diterima, adalah menjadi janji. Seksyen 2(c): Orang yang membuat cadangan disebut "pembuat janji" dan orang yang menerima cadangan disebut "penerima janji". Seksyen 2(e): Setiap janji dan setiap set janji, yang menjadi balasan pihak masing-masing, adalah suatu perjanjian.

²¹ [1968] AC 810, hlm 826.

²² Andrew Grubb (pnyt. siri), 1999, *Butterworths Common Law Series The Law of Contract*, London: Butterworths, hlm 898.

²³ KL Koh, 'Privity of contract and Contracts (Malay States) 1950' (1968) 10 *M.L.R.* 125.

²⁴ [1932] A.C. 562.

²⁵ [1905] 1 K.B. 609.

²⁶ Di pihak kehakiman kecaman kuat diberikan oleh Lord Denning dalam *Smith and Snipes Hall Farm Ltd. v River Douglas Catchment Board* [1949] 2 K.B. 500, *Drive Yourself Hire Co. (London) Ltd. v Strutt and Another* [1954] 1 K.B. 250 dan *Alder v Dickson and Another* [1955] 1 Q.B. 158, telah menyatakan bahawa doktrin priviti harus dimansuhkan dan jus quaesitum tertio adalah satu kaedah yang perlu dikembalikan dalam undang-undang kontrak. Pandangan Lord Denning ini bukan sahaja dikongsi oleh Lord Devlin dalam kes *Pyrene Co. Ltd. v Scindia Navigation Co Ltd* [1954] 2 Q.B. 402, malah ahli akademik seperti Dworick dalam 'A jus quaesitum tertio by way of contract in English Law' [1956] 19 *L.Q.R.* 374 dan Flannigan dalam 'Privity – the end of an era (error)' [1987] 103 *L.Q.R.* 564.

²⁷ Jawatankuasa Undang-undang, 1996, Laporan No. 242 Privity of Contract: Contracts For The Benefit of Third Parties, London: HMSO, Bahagian III.

²⁸ Misalnya dalam kes *Beswick v Beswick* di mana jika ditakdirkan bahawa anak saudara itu yang dilantik sebagai pentadbir harta pusaka dan bukannya Puan Beswick, maka sudah tentu beliau enggan mengambil tindakan berasaskan perjanjian berkenaan bagi pihak Puan Beswick.

²⁹ [1995] 1 WLR 76.

³⁰ PN Legh-Jones, 'Product liability: Consumer protection in America' (1969) *CLJ* 54.

- ³¹ Adams & Brownsword, 'Privity and the Concept of a Network Contract' (1990) 10 *Legal Studies* 13.
- ³² Perihal liabiliti peniaga ada dibincangkan dalam Sakina Shaik Ahmad Yusoff & Rahmah Ismail, 'Perlindungan Pengguna Di Bawah Undang-undang Pembekalan Barang & Perkhidmatan' (2008) 12 *JUUM* 48.
- ³³ Twigg-Flesner, *Consumer Product Guarantees*, Ashgate, 2003, hlm 1.
- ³⁴ Wu Min Aun, *Consumer Protection Act 1999 Supply of Goods and Services*, Longman, 1999, hlm 4-5.
- ³⁵ Seksyen 3 Akta Pelindungan Pengguna 1999 mendefinisikan 'pengguna' sebagai – "Seseorang yang – memperoleh atau menggunakan barang atau perkhidmatan daripada jenis yang pada lazimnya diperoleh bagi maksud, kegunaan atau penggunaan diri, rumahtangga atau isi rumah; dantidak memperoleh atau menggunakan barang atau perkhidmatan itu, atau mengemukakan dirinya sebagai memperoleh atau menggunakan barang atau perkhidmatan itu, terutamanya bagi maksud–membekalkannya semula secara perdagangan; menggunakannya dalam perjalanan suatu proses pengilangan; atau dalam hal barang, memperbaiki atau mengolah, secara perdagangan, barang lain atau lekapan pada tanah".
- ³⁶ Seksyen 52(2) Akta Pelindungan Pengguna 1999.
- ³⁷ (1861) 1 B & S 393.
- ³⁸ [1915] AC 847.
- ³⁹ [1968] 1 MLJ 170; [1968] A.C. 810.
- ⁴⁰ A.G. Guest, *Anson's Law of Contract*, Ed. ke-26, Oxford University Press, Oxford, 1984, Bab 10.
- K.L. Koh. 1968. Privity of contract and Contracts (Malay States) 1950. *M.L.R.* 10: 125.
- Legh-Jones, P.N. 1969. Product liability: Consumer protection in America. *CLJ*: 54.
- Sakina Shaik Ahmad Yusoff. 2000. Kontrak Jualan barang-barang: doktrin priviti kontrak sebagai halangan tuntutan pengguna. *Malayan Law Journal* 3: cclvii.
- Sakina Shaik Ahmad Yusoff & Suzanna Mohamed Isa. 2007. Doktrin Priviti ke *Jus Quaesitum Tertio*: Rasional Peralihannya. *JUUM* 11: 41.
- Sakina Shaik Ahmad Yusoff & Rahmah Ismail. 2008. Perlindungan Pengguna Di Bawah Undang-undang Pembekalan Barang & Perkhidmatan. *JUUM* 12: 48.
- Suzanna Mohamed Isa, Sakina Shaik Ahmad Yusoff & Azimon Abdul Aziz. 2010. Penghakisan Doktrin Priviti dan Kebangkitan *Jus Quaesitum Tertio* Menerusi Kreativiti Badan Kehakiman: Kaedah Bukan Kontraktual. Dlm. Che Norlia Mustafa, Sakina Shaik Ahmad Yusoff & Suzanna Mohamed Isa (pnyt.). *Undang-undang Pemangkin Keadilan*, Bangi: Jawatankuasa Penerbitan Fakulti Undang-undang Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Twigg-Flesner. 2003. *Consumer Product Guarantees*. Aldershot: Ashgate.
- Wu Min Aun. 1999. *Consumer Protection Act 1999 Supply of Goods and Services*. Kuala Lumpur: Longman.

RUJUKAN

- Adams & Brownsword. 1990. Privity and the Concept of a Network Contract. *Legal Studies* 10: 13.
- Corbin. 1930. Contracts for the benefit of third persons. *Law Quarterly Review* clxxxi: 12.
- Dworick. 1956. A jus quaesitum tertio by way of contract in English Law. *L.Q.R.* 19: 374.
- Fatimah Mohamed Arshad. 2011. Globalisasi dan kelestarian penggunaan di Malaysia. *Seminar Kebangsaan Penggunaan Lestari: Cabaran Globalisasi*, 17-18 Mei.
- Flannigan. 1987 Privity – the end of an era (error). *L.Q.R.* 103: 564.
- Grubb, A. (pnyt. siri). 1999. *Butterworths common law series the law of contract*. London: Butterworths.
- Guest, A.G. 1984. *Anson's Law of Contract*. Edisi ke-26. Oxford: Oxford University Press.
- Ishak Shaari. 2000. Globalisasi Ekonomi: Proses dan Realitinya. Dlm. Norani Othman & Sumit K. Mandal (pnyt.). *Malaysia Menangani Globalisasi Peserta atau Mangsa?*. Bangi: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Jawatankuasa Undang-undang. 1996. Laporan No. 242 *Privity of Contract: Contracts For The Benefit of Third Parties*, London: HMSO, Bahagian III.
- Dr. Sakina Shaik Ahmad Yusoff
Profesor Madya
Fakulti Undang-undang
Universiti Kebangsaan Malaysia
43600 UKM Bangi
Selangor.
Emel: kinasay@ukm.my
- Dr. Suzanna Mohamed Isa
Pensyarah Kanan
Fakulti Undang-undang
Universiti Kebangsaan Malaysia
43600 UKM Bangi
Selangor.
Emel: zie@ukm.my
- Dr. Azimon Abdul Aziz
Profesor Madya
Pusat Perakaunan
Fakulti Ekonomi dan Pengurusan
Universiti Kebangsaan Malaysia
43600 UKM Bangi
Selangor.
Emel: azimon@ukm.my

