



30 Jun 2016
30 June 2016
P.U. (B) 305

WARTA KERAJAAN PERSEKUTUAN

*FEDERAL GOVERNMENT
GAZETTE*

KOD PERLINDUNGAN PENGGUNA PENERBANGAN
MALAYSIA 2016

*MALYSIAN AVIATION CONSUMER
PROTECTION CODE 2016*



DISIARKAN OLEH/
PUBLISHED BY
JABATAN PEGUAM NEGARA/
ATTORNEY GENERAL'S CHAMBERS

AKTA SURUHANJAYA PENERBANGAN MALAYSIA 2015

KOD PERLINDUNGAN PENGGUNA PENERBANGAN MALAYSIA 2016

SUSUNAN KOD

BAHAGIAN I
PERMULAAN

Perenggan

1. Nama dan permulaan kuat kuasa
2. Tafsiran

BAHAGIAN II
TAKAT PERKHIDMATAN MINIMUM DAN STANDARD PRESTASI SYARIKAT
PENERBANGAN DAN PENGENDALI AERODROM

3. Penzahiran sepenuhnya tentang tambang penerbangan
4. Larangan menaikkan harga selepas pembelian
5. Larangan menambah perkhidmatan secara automatik
6. Identiti syarikat penerbangan yang beroperasi
7. Penzahiran mengenai terma dan syarat
8. Pemakluman tentang perubahan status penerbangan
9. Tiada diskriminasi terhadap orang kurang upaya

BAHAGIAN III
HAK PENUMPANG PESAWAT UDARA

10. Hak untuk membuat tuntutan
11. Tidak dibenarkan menaiki pesawat

Perenggan

12. Kelewatan dan pembatalan penerbangan
13. Pampasan bagi kehilangan, kerosakan dan kelewatan bagasi
14. Pampasan bagi kehilangan atau kerosakan kelengkapan mobiliti dan alat bantuan
15. Notis untuk memberitahu penumpang mengenai hak
16. Pertukaran unit kewangan

BAHAGIAN IV
ADUAN PENGGUNA

17. Aduan kepada syarikat penerbangan dan pengendali aerodrom
18. Aduan kepada Suruhanjaya

BAHAGIAN V
KESEDARAN PENGGUNA

19. Kesedaran pengguna
20. Obligasi syarikat penerbangan

BAHAGIAN VI
AM

21. Laporan
22. Penalti

JADUAL PERTAMA
JADUAL KEDUA

AKTA SURUHANJAYA PENERBANGAN MALAYSIA 2015

KOD PERLINDUNGAN PENGGUNA PENERBANGAN MALAYSIA 2016

PADA menjalankan kuasa yang diberikan oleh subseksyen 69(1) Akta Suruhanjaya Penerbangan Malaysia 2015 [*Akta 771*], Suruhanjaya membuat kod yang berikut:

BAHAGIAN I
PERMULAAN

Nama dan permulaan kuat kuasa

1. (1) Kod ini bolehlah dinamakan **Kod Perlindungan Pengguna Penerbangan Malaysia 2016**.

(2) Kod ini mula berkuat kuasa pada 1 Julai 2016.

Tafsiran

2. Dalam Kod ini, melainkan jika konteksnya menghendaki makna yang lain—

“aduan” ertinya suatu pernyataan ketidakpuasan hati bertulis atau lisan yang khusus mengenai sesuatu kesukaran atau masalah yang dialami oleh seseorang pengguna apabila menggunakan atau cuba untuk menggunakan sesuatu perkhidmatan penyedia perkhidmatan penerbangan;

“bagasi” ertinya apa-apa harta peribadi yang dibawa oleh penumpang, sama ada secara daftar masuk atau dengan tangan;

“destinasi akhir” ertinya destinasi dalam tiket yang dikemukakan di kaunter daftar masuk atau, dalam hal penerbangan sambung secara terus, destinasi penerbangan terakhir, dan penerbangan sambung pilihan yang ada tidak boleh diambil kira jika waktu ketibaan asal yang dijadualkan dipatuhi;

“Hak Pengeluaran Khas” ertinya hak pengeluaran khas sebagaimana yang ditakrifkan oleh Tabung Kewangan Antarabangsa;

“hari” ertinya hari kalendar;

“kontrak pengangkutan” ertinya suatu kontrak bagi atau termasuk perkhidmatan penerbangan, dan termasuk kontrak yang pengangkutannya terdiri daripada dua penerbangan atau lebih yang dikendalikan oleh syarikat penerbangan yang sama atau yang berlainan;

“orang kurang upaya” ertinya mana-mana orang yang pergerakannya terbatas apabila menggunakan pengangkutan disebabkan oleh—

- (a) apa-apa kurang upaya fizikal, sama ada deria atau pergerakan, atau kekal atau sementara;
- (b) kurang upaya intelek atau kekurangan intelek;
- (c) umur; atau
- (d) apa-apa sebab kurang upaya lain,

yang keadaannya memerlukan perhatian khusus dan penyesuaian kepada keperluan orang itu bagi perkhidmatan yang dijadikan tersedia kepada semua penumpang;

“pembatalan” ertinya suatu penerbangan yang tidak beroperasi yang penerbangannya telah dijadualkan dahulu dan sekurang-kurangnya satu tempat di dalamnya telah ditempah;

“pengendali aerodrom” ertinya pemegang lesen pengendali aerodrom yang dikeluarkan oleh Suruhanjaya atau mana-mana orang yang dibenarkan untuk mengendalikan aerodrom di bawah Akta;