

**STANDARDISASI KONTRAK PENGGUNA DALAM TALIAN: ISU DAN
PERMASALAHAN DALAM KONTEKS UNDANG-UNDANG**
**STANDARDIZATION OF ONLINE CONSUMER CONTRACTS: ISSUES AND PROBLEMS IN
THE LEGAL CONTEXT**

AZIMON ABDUL AZIZ, SAKINA SHAIK AHMAD YUSOFF

ABSTRAK

Standardisasi kontrak-kontrak pengguna dalam pasaran bukanlah isu yang baru. Ia merupakan agen penindasan pengguna disebabkan ciri-cirinya yang berat sebelah, dirangka oleh sebelah pihak tanpa adanya kuasa rundingan dibuat dengan pengguna dan ianya terbentuk berdasarkan slogan ‘terima atau tolak’. Kini permasalahan standardisasi kontrak semakin meruncing apabila ianya digunakan secara berleluasa di dalam talian. Kontrak dalam talian semakin mendapat tempat di kalangan pengguna disebabkan pengguna dapat menjimatkan pelbagai kos jika berurusan di dalam talian berbanding dengan kontrak yang dibuat secara berhadapan dengan peniaga. Tanpa disedari pengguna, kebanyakan kontrak dalam talian yang ditawarkan kepada pengguna menggunakan terma-terma seragam yang mempunyai isu undang-undang yang belum mampu diselesaikan sehingga kini. Dengan mengguna pakai metod analisis legalistik tulen yang menggunakan analisis kandungan, kertas kerja ini mendalami isu dan permasalahan standardisasi kontrak pengguna yang bergerak di dalam talian berdasarkan layanan teoritis yang diberikan mengenainya serta melihat secara dekat amalannya serta cadangan penyelesaiannya dari aspek perundangan. Dapatan kajian menunjukkan bahawa standardisasi kontrak pengguna sememangnya merupakan persoalan penting yang perlu ditangani dan diselesaikan melalui proses undang-undang. Ciri dan sifat standardisasi kontrak pengguna adalah sama bentuknya tidak kira ianya dibuat secara dalam talian ataupun secara bersemuka. Yang membezakan adalah standardisasi kontrak pengguna dalam talian lebih dilihat sebagai terang-terangan menindas pengguna kerana formaliti dan pembentukannya yang nyata sekali menyimpang dari landasan pembentukan kontrak yang sebenar.

Kata kunci: standardisasi kontrak – pengguna – undang-undang

ABSTRACT

Standardization of consumer contracts in the market is not a new issue. It is the agent of consumer oppression due to its features of unfairness, drafted in advance by one party without the power of negotiation made with the consumers, and it is formed based on ‘take it or leave it’ basis. Currently, the issue of the standardization of contract has worsened off when it is used widely online. Online contracts are gaining attraction among consumers due to its nature of saving various costs if the deals are made online as compared to the contract made in person with the seller. Without consumer’s knowledge, most of the online contracts offered to them are based on the standardized terms which in itself contains legal issues which has not be resolved until today. By adopting a pure legalistic analysis method that uses content analysis, this paper intends to profoundly examine the issues and problems of standardization of consumer contract which is used extensively online as well as to look over to a close view of practical and the proposed resolution from the legal aspects. The results show that the standardization of consumer contract is indeed an important question that should be addressed and resolved through the legal process. The nature and characteristic of the standardization of consumer contract has the same form no matter it is made online or in person. Nevertheless, the different is that the standardization of online consumer contracts is seen as a blatantly oppressive as the formalities and the formation of the contracts are significantly deviate from the true foundation of the contract.

Keywords: standardization of contract, consumer, the law

PENGENALAN

Dalam ruang lingkup persekitaran perdagangan pengguna di Malaysia, amalan perdagangan yang sihat dan tahap perlindungan pengguna adalah merupakan dua subjek utama yang berkongsi permasalahan apabila sampai kepada transaksi yang membabitkan penggunaan standardisasi kontrak pengguna, khususnya kontrak pengguna dalam talian. Dari aspek kepenggunaan, kontrak dalam talian yang juga dikenali sebagai kontrak maya merupakan kontrak yang dimasuki oleh kebanyakan pengguna dengan menggunakan internet sebagai landasan penghubung kontrak antara pihak pengguna dan pihak penjual/peniaga. Di antara ciri penting kontrak dalam talian yang dicipta untuk pengguna adalah ciri standadisasi atau terma-terma seragam yang digunakan dalam kontrak berkenaan. Terma-terma seragam dalam kontrak ditonjolkan sebagai satu terma kontrak yang disediakan dan dirangka oleh satu pihak iaitu peniaga, sementara satu pihak yang lain, iaitu pembeli atau pengguna menerima kontrak tersebut bagi mendapatkan perkhidmatan atau barangan tanpa adanya rundingan dibuat dalam perangkaannya. Pihak yang satu lagi itu hanya diminta untuk menandatangani tanpa sebarang pindaan dan pembetulan boleh dilakukan terhadap kandungannya. Jika terdapat mana-mana kemusykilan atau terma-terma yang tidak difahami dan dipersetujui, pihak itu tidak mempunyai pilihan lain kecuali menarik diri daripada terikat dengan kontrak tersebut.

Arus globalisasi dan liberalisasi perdagangan bukan sahaja menyemarakkan penggunaan standardisasi kontrak pengguna secara berhadapan, tetapi juga perdebatannya turut menular dalam standardisasi kontrak yang dimasuki pengguna secara dalam talian. Sama ada ianya dibentuk di dalam talian atau secara berhadapan, asas kepada kedua-dua jenis kontrak ini adalah pematuhan kepada elemen-elemennya yang menjadi penentu kesahannya di sisi undang-undang. Ledakan teknologi maklumat abad ke 20 telah membawa satu revolusi dalam dunia perdagangan. Penggunaan internet yang kian meluas dalam zaman teknologi maklumat ini telah memungkinkan perdagangan dikendalikan melalui medium elektronik atau disebut sebagai e-dagang. Berdasarkan Chris Reed¹, e-dagang merupakan satu transaksi komersial antara individu dan perniagaan atau perniagaan dengan perniagaan melalui jaringan komputer, iaitu internet. Ia merangkumi pelbagai aspek berkaitan dengan proses pembelian, penjualan, pertukaran barang, informasi dan perkhidmatan. Tidak dinafikan e-dagang telah mengubah bentuk transaksi perdagangan secara tradisional kepada satu corak perdagangan berbentuk global melangkaui sempadan geografi dan masa. Perdagangan bentuk baru ini telah menimbulkan beberapa isu undang-undang yang memerlukan layanan tersendiri dalam korpus undang-undang tempatan. Isu standardisasi kontrak dalam talian merupakan isu unik yang mencabar kerelevanan undang-undang sedia ada khususnya undang-undang kontrak.

STANDARDISASI KONTRAK DALAM TALIAN: LAYANAN TEORETIS UNDANG-UNDANG

Standardisasi kontrak dalam korpus teori-teori sosial dan politik telah menampakkan impak yang negatif yang membelakangkan ciri-ciri asas perjuangan teori-teori ini yang lebih berpusatkan kepada kebebasan, kesamarataan dan keadilan sebagai landasan kepada hak-hak individu dalam masyarakat. Menurut Edwin², dalam dunia perdagangan moden, pembekal dan pengguna tidak lagi bertemu untuk membincangkan dan merundingkan terma-terma secara bebas dan mencapai persetujuan. Hakikat ini telah diterimapakai dalam kebanyakan takrifan dan tafsiran berhubung standardisasi kontrak. Begitulah juga halnya dalam standardisasi kontrak pengguna dalam talian, penggunaan kontrak bentuk begini semakin menular dan berkembang tetapi susur galur pembentukannya masih berpegang kepada gabungan ciri-ciri penting satu persetujuan yang diilhamkan daripada teori kontrak klasikal. Teori ini memperkatakan tentang konsep asas dan doktrin-doktrin yang memberi kesan kepada perjanjian yang dibuat secara sukarela dan berdasarkan niat pihak-pihak yang berkontrak. Teori ini adalah diterima pakai dalam semua jenis kontrak termasuklah standardisasi kontrak dalam talian. Teori ini juga mengatakan bahawa kontrak adalah merupakan

¹ Chris Reed & John Angel (pyt.), *Computer Law. The Law and Regulation of Information Technology*. Oxford University Press. New York, 2007, hlm 300.

² C. Edwin, *Judicial Interference With Standard Form Contracts – A Critique on Ho Lai Ying v Cempaka Finance Bhd*, [2005] 5 *MLJ* xiii.

pertemuan minda yang sukarela di mana seseorang individu perlu bebas untuk memasuki kontrak dengan sesiapa yang diinginya.

Jika diperhalusi takrifan standardisasi kontrak pengguna dalam talian yang tidak ada bezanya dengan takrifan kontrak jenis ini yang bukan dalam talian, secara umumnya ia didefinisikan sebagai suatu kontrak yang merangkumi ciri-ciri di mana satu pihak memiliki kuasa perundingan yang kukuh³, penyediaan kontrak dibuat oleh satu pihak sahaja tanpa adanya rundingan⁴ dan ia merupakan kontrak yang berdasarkan amalan 'terima atau tolak'. Maka dengan ini, amatlah jelas untuk disimpulkan perkaitan teori kontrak klasikal yang bertunjangkan aspirasi prinsip kebebasan memilih dengan ciri yang jelas dalam standardisasi kontrak dalam talian yang tersasar daripada prinsip utama teori ini. Ciri-ciri yang terdapat pada standardisasi kontrak dalam talian ternyata tidak memberikan kebebasan kepada pihak yang kepada siapa kontrak itu ditujukan untuk bebas menentukan terma-terma kontrak malahan kebebasan untuk memilih pasangan berkontrak juga tidak terpakai dalam pembentukan standardisasi kontrak. Memandangkan sifat utama standardisasi kontrak adalah berlandaskan amalan 'terima atau tolak', maka kebebasan di pihak pembeli hanya tertakluk kepada bebas memilih pasangan berkontrak sahaja tetapi tidak bebas untuk memilih untuk merundingkan terma-terma kontrak dengan pasangan kontrak yang dipilihnya. Sebaliknya, terma-terma kontrak di dalam talian yang dimasuki pengguna telahpun disediakan oleh peniaga atau pembekal sebagai pihak yang lagi satu dalam kontrak tersebut.

Teori kehendak dan teori pertukaran turut memainkan peranan masing-masing dalam pembentukan standardisasi kontrak pengguna dalam talian. Cohen⁵ menyimpulkan bahawa gabungan teori kehendak dan teori pertukaran menjelaskan bahawa undang-undang kontrak memberikan ungkapan dan pada masa yang sama, memelihara dan melindungi kehendak pihak-pihak berkontrak disebabkan 'kehendak' adalah sesuatu yang wajar dipelihara. Justeru itu, jika teori-teori kelahiran teori kontrak klasikal seperti teori perjanjian, teori kehendak, teori pertukaran dan teori kebergantungan digunapakai ke dalam pembentukan kontrak-standardisasi kontrak, secara umumnya ciri dan sifat-sifat yang dimiliki oleh standardisasi kontrak diperlihatkan sebagai menerapkan rangkaian-rangkaian teori-teori tersebut. Dalam pemahaman berhubung teori perjanjian, tidak diragui bahawa standardisasi kontrak pengguna dalam talian adalah seangkatan dengan kontrak-kontrak lain di pasaran yang bertunjangkan elemen-elemen asas kontrak seperti keperluan kepada tawaran, penerimaan, niat, balasan dan kerelaan bebas pihak-pihak. Memandangkan teori perjanjian menekankan satu perhubungan kontrak yang berdasarkan kepada satu hubungan janji, teori ini menekankan bahawa hubungan janji ini pula mestilah berdasarkan pula kepada suatu perhubungan yang bebas dan sukarela.

Teori pertukaran juga tidak dinafikan terkandung di sebalik pembentukan standardisasi kontrak pengguna dalam talian yang tidak dapat lari daripada mengikat jalinan kontrak antara dua pihak yang disertai dengan unsur 'balasan'. Shaik Mohd Noor Alam⁶ telah mengkhususkan teori pertukaran ini sebagai satu pertukaran janji yang disokong oleh balasan dan janji-janji itulah yang dirujuk sebagai satu pertukaran. Menurutnya, sesuatu pertukaran wujud melalui interaksi kehendak bebas pihak-pihak berkontrak dan persetujuan mereka disokong dengan balasan. Elemen balasan inilah yang membuatkan janji-janji itu berkuatkuasa dan menjadi suatu pertukaran.⁷ Standardisasi kontrak dalam talian adalah tidak terkecuali daripada menerima aplikasi teori ini disebabkan sifatnya yang sinonim dengan kontrak-kontrak biasa yang lain yang seharusnya terkandung unsur 'balasan' setelah adanya elemen tawaran dan penerimaan. Namun begitu, pembentukan kontrak jenis ini yang menolak idea interaksi yang berdasarkan kehendak bebas pihak-pihak berkontrak telah mencatitkan pemakaian teori pertukaran disebabkan pertukaran yang dimaksudkan oleh teori ini bukan sekadar dilihat sebagai kewujudan 'balasan' secara fizikal tetapi ia memberi maksud yang lebih mendalam yang melibatkan persoalan janji yang saling bertukar yang mesti disertai dengan kebebasan dan kerelaan kedua-dua pihak.

Teori kontrak klasikal juga turut melahirkan teori kebergantungan di mana teori ini melihat satu hubungan kontrak itu sebagai bergantung kepada asas janji yang menghubungkan kedua pihak yang berkontrak. Oman⁸ meletakkan 'teori kebergantungan' sebagai teori yang memfokus kontrak sebagai

³ D. Jacobson, *The Standards Contract Law of Israel*, (1968) 12 *Journal of Business Law* 325.

⁴ J. A. Burke, *Reinventing Contract*, (2003) *Murdoch University Electronic Journal of Law*, Vol 10, hlm. 3.

⁵ R. Cohen, *The Basis of Contract*, [1933] 46 *Harv L Rev* 533.

⁶ Shaik Mohd Noor Alam, *Kontrak dan Kewajipan Undang-undang Di Beberapa Negara Asean Yang Dipilih*, Dewan Bahasa dan Pustaka, 1998, hlm. 38.

⁷ Shaik Mohd Noor Alam, *Kontrak dan Kewajipan*, 1998, hlm. 38.

⁸ N. Oman, *Unity and Pluralism In Contract Law*, [2005] 103 *Mich. L. Rev.* 1483.

memberi gantirugi dan memampas pihak-pihak yang telah terjejas akibat bergantung kepada janji yang diberikan oleh satu pihak yang lain manakala Shaik Mohd Noor Alam⁹ pula berpendapat bahawa teori kebergantungan ini merupakan teori kebergantungan mudarat yang menjelaskan bahawa asal usul kewajipan kontrak adalah terletak kepada kebergantungan mudarat yang disebabkan oleh sesuatu janji. Memandangkan teori ini adalah berteraskan kepada asas kewajipan dan janji di mana pihak yang bergantung kepada janji tersebut perlu diberikan pampasan dan gantirugi sekiranya janji tersebut dimungkiri, ini jelas membangkitkan persoalan dan unsur-unsur moral yang teguh dalam teori ini. Ini juga memperlihatkan bahawa persoalan moral telahpun menular dalam teori-teori kontrak klasikal.

AMALAN STANDARDISASI KONTRAK DALAM TALIAN: ISU DAN PERMASALAHAN

Standardisasi kontrak pengguna dalam talian adalah berbeza sama sekali dengan kontrak-kontrak seragam pengguna yang biasa dibuat secara berhadapan. Walau bagaimanapun, persoalan ketidakseimbangan kuasa perundingan di dalam kontrak pengguna masih lagi relevan tidak mengira bentuk ianya dijalin. Apa yang ketara adalah selagi ruang lingkup kontrak pengguna adalah antara peniaga dan pengguna, maka jalinan kontrak tersebut adalah bertapakkan kuasa perundingan yang tidak seimbang. Dari aspek kontrak dalam talian, peniaga langsung tidak berhadapan dengan pengguna dalam membentuk satu ikatan kontrak yang sah sebaliknya ikatan tersebut adalah terjalin hanya melalui mekanisme teknologi komputer, bukannya persetujuan yang diberikan secara fizikal.

Meskipun perdagangan dalam talian menggunakan internet dilihat sebagai lebih memudahkan urusan-urusan dan bersifat tidak 'formal', perlu diakui bahawa selagi ianya berdiri atas nama kontrak, maka secara otomatiknya kehendak undang-undang berhubung pembentukan kontrak yang sah adalah terpakai tanpa alasan untuk menolaknya. Walau bagaimanapun, apa yang menjadi persoalan banyak pihak adalah fakta bahawa kontrak dalam talian tidak mempertemukan langsung kedua-dua pihak yang berkontrak memandangkan persetujuan yang dicapai dalam membentuk kontrak dalam talian tidak mengkehendaki langsung kedua-dua pihak untuk bersemuka dalam menyatakan persetujuannya. Apa yang lebih penting hanyalah memastikan elemen-elemen suatu kontrak yang sah yang dianuti turun menurun tidak disingkirkan dalam kontrak dalam talian ini. Selagi kesemua elemen-elemen asas kontrak dipenuhi, maka akan termeterailah ikatan kontrak dalam talian yang sah antara pengguna dan peniaga atau pembekal.

Selain itu, dalam kebanyakan kontrak dalam talian, terma-terma yang digunakan di dalam kontrak jenis ini adalah bergantung kepada kategori kontrak. Terdapat tiga kategori kontrak pengguna dalam talian yang lazim diamalkan iaitu *shrink-wrap agreements*, *click-wrap agreements* dan *browse-wrap agreements*. Dalam *shrink-wrap agreements*, perjanjian yang dimasuki adalah di mana terdapat jualan pakej perisian dalam pembungkus atau pembalut yang memaklumkan pembeli bahawa penggunaan software tersebut adalah tertakluk kepada syarat-syarat perjanjian lesen yang terkandung di dalam pakejnya. Perjanjian lesen secara umum menjelaskan bahawa, jika pembeli tidak memasuki kontrak, ia harus mengembalikannya dalam waktu yang telah ditetapkan akan dianggap persetujuan untuk lesen tersebut. *Click-wrap agreement* pula adalah di mana suatu kontrak itu menyajikan pengguna dengan mesej di skrin komputer, yang memerlukan persetujuan pengguna dengan cara mengklik ikon. Ini bermaksud sesuatu produk tersebut tidak dapat diperolehi atau digunakan kecuali dan sehingga ikon diklikkan. *Browse-wrap agreement* pula adalah merujuk kepada kontrak substantif yang hanya boleh diakses melalui hyperlink dari website rumah pembeli.

Jika dianalisis ketiga-tiga bentuk kontrak dalam talian yang disajikan kepada pengguna seperti di atas, isu pembentukan kontrak tidak dapat dinafikan permasalahannya di mana ketiga-tiganya terbentuk atas ciri-ciri terma seragam. Kontrak pengguna dalam talian adalah menggunakan terma-terma seragam yang sama aplikasinya jika ianya dibentuk bukan dalam talian. Terma-termanya tidak dirundingkan, disediakan oleh sebelah pihak dan berdiri kukuh atas dasar 'terima atau tolak'. Selain itu, segala terma-terma dan syarat-syarat kontrak yang dibuat dalam talian seharusnya diinkorporasikan semasa kontrak dibentuk. Ciri ini kelazimannya diamalkan dalam kontrak dalam talian, walau bagaimanapun, formaliti dan prosedur kontrak ini tetap mendapat tentangan pihak-pihak yang anti penindasan pengguna apabila terma-terma dan syarat-syaratnya tidak bergerak di atas satu landasan kontrak yang dibenarkan oleh undang-undang.

⁹ Shaik Mohd Noor Alam, *Kontrak dan Kewajipan*, 1998, hlm. 43.

Dalam pembentukan kontrak dalam talian juga, tidak dinafikan bahawa pengguna tidak mempunyai hubungan langsung dengan peniaga yang berkontrak dengannya. Dalam transaksi membeli barang-barang berdasarkan kontrak dalam talian, persoalan yang mustahak kepada seorang pengguna adalah berhubung kualiti dan keselamatan barang yang dibeli. Dalam konteks ini, kualiti dan keselamatan barangan tidak dapat dilihat dan ditentukan secara pasti oleh pengguna sebaliknya pergantungan sepenuhnya diberikan kepada peniaga. Isu keselamatan barangan ini turut memperlihatkan kebimbangan kepada keselamatan pengguna di mana tidak ada sebarang mekanisme yang dapat mengawal barangan-barangan terkawal dan dilarang daripada memasuki pasaran Malaysia. Terma-terma seragam yang digunakan berhubung kehalalan sesuatu barangan tertentu mungkin halal dijual di sesuatu negara itu tetapi ianya mungkin diharamkan daripada dijual kepada pengguna-pengguna di negara-negara lain yang tidak dinyatakan di dalam kontrak.

Paparan kontrak dalam talian yang menggunakan terma-terma seragam juga mempunyai beberapa cara. Antara cara yang digunakan adalah memaksa pengguna skrol terma-terma yang panjang dan kompleks yang berpihak kepada mereka dengan hanya memberi dua pilihan kepada pengguna. Pilihan pertama adalah dengan hanya klik 'saya setuju' yang secara automatik mengikat pengguna kepada kontrak tersebut beserta dengan terma-termanya. Pilihan kedua ialah 'saya tolak' jika terma-terma yang kompleks dan panjang lebar tidak dipersetujui oleh pengguna. Walau bagaimanapun, apa yang berlaku adalah jika pengguna klik 'saya tolak', satu paparan 'saya setuju' akan muncul di skrin sebagai ingatan dan jika pengguna mengekalkan penolakannya, maka barulah laman sesawang perniagaan tersebut akan beralih.¹⁰ Jika pengguna bersetuju dengan terma-terma seragam yang digunakan dengan hanya klik 'saya setuju', persoalan tentang kualiti dan keselamatan barang tidak langsung ditimbulkan dan prinsip 'caveat emptor' terpakai untuk pengguna. Justeru, dari contoh di atas, pengguna bukan sahaja tidak bebas merundingkan terma-terma yang membentuk kontrak antaranya dan peniaga apabila terma-termanya semua telah siap dipapar di laman sesawang perniagaan yang dikehendaki pengguna tetapi juga cara bagaimana pengguna diheret untuk bersetuju kepada terma-terma tersebut jelas memperlihatkan adanya unsur paksaan dikenakan ke atas pengguna. Seksyen 19 Akta Kontrak 1950 telah dengan jelas memperuntukkan bahawa suatu kontrak yang pihak kepadanya memasukinya disebabkan adanya unsur paksaan, maka kontrak tersebut boleh dibatalkan atas opsyen pihak yang telah dipaksa sedemikian.

Selain itu, dalam memastikan keesahan suatu kontrak, prinsip undang-undang kontrak menetapkan bahawa terma-terma kontrak hendaklah dipersetujui sepenuhnya oleh kedua-dua pihak. Persetujuan yang dicapai kemudiannya akan membentuk penerimaan yang menjadi asas penting kepada pembentukan kontrak. Justeru, amatlah penting terma-terma tersebut dipersembahkan kepada pengguna sebelum keputusan boleh dibuat oleh pengguna sama ada untuk menerima kontrak tersebut atau menolaknya. Undang-undang turut menekankan kepentingan memastikan terma-terma kontrak itu jelas, tidak kabur dan dimaklumkan kepada pengguna sebelum penerimaan dibuat.¹¹ Walaubagaimanapun, kehendak undang-undang ini tidak dipenuhi dalam amalan kontrak pengguna dalam talian. Dalam *click-wrap agreement* contohnya, terma-terma kepada kontrak yang ingin dimasuki pengguna adalah tidak dipaparkan semasa kontrak dimasuki sebaliknya terma-termanya dihubungkan di dalam laman yang berbeza dan berasingan. Justeru, dalam *click-wrap agreement* ini, operator sesuatu laman sesawang perlu memastikan bahawa terma-terma yang terkandung dalam laman yang berasingan itu adalah jelas, lengkap dan dipersembahkan kepada pengguna sebelum pengguna memilih untuk klik 'saya setuju'.¹²

Di samping itu, keselamatan data-data dan maklumat yang diberikan oleh pengguna yang menggunakan kontrak dalam talian juga sangat membimbangkan khususnya apabila pengguna memasukkan maklumat-maklumat dan data-data peribadinya dalam mengisi apa jua borang yang telah diseragamkan dalam internet. Adalah lazim ketika ingin membeli barangan yang diiklankan di internet, pengguna diminta memberi butir-butir peribadi seperti nama, tempat tinggal, nombor pengenalan dan nombor kad kreditnya. Hal ini mendedahkan pengguna kepada banyak risiko negatif yang bakal didepaninya. Penangan globalisasi menyaksikan bahawa risiko ini boleh datang dari segenap ruang lingkup pelusuk dunia.

¹⁰ Simmons & Simmons, *E-Commerce Law, Doing Business Online*, Paladian Law Publishing Ltd, 2001.

¹¹ *Parker v South Eastern Railway Co* (1877) 2 CPD 416; *Thornton v Shoe Lane Parking Ltd* [1971] 2 QB 163.

¹² Cheong May Fong, *E-Commerce In Malaysia: Issues and challenges in the formation of contracts*, dalam *ICT Its impact on selected areas of law*, University Malaya Press, 2006, hlm. 9.

CADANGAN PENYELESAIAN PERUNDANGAN

Tidak dinafikan bahawa pembentukan kontrak adalah berlatarbelakangkan teori undang-undang semulajadi yang begitu menekankan kepentingan janji dan obligasi pihak-pihak yang membentuknya. Lantaran itu, ciri-ciri murni kontrak seharusnya diteruskan kesinambungannya dalam setiap jalinan kontrak. Namun begitu, kewujudan standardisasi kontrak pengguna dalam talian dalam transaksi harian di pasaran pada masa ini telah mencorakkan satu paradigma baru kepada lapangan perundangan berhubung pembentukan kontrak. Senario ini telah memperlihatkan satu persoalan penting dalam arena perundangan kontrak itu sendiri dalam mencari titik penyelesaian kepada persoalan yang ditimbulkan oleh kewujudan dan perkembangan standardisasi kontrak ini. Analisis ke atas pembentukan suatu kontrak telah memaparkan idea bahawa ia adalah berdiri kukuh atas landasan perjanjian dan persetujuan kedua-dua pihak. Walau bagaimanapun, kebenaran ini agak terbatas dalam konteks terma-terma seragam dalam talian yang diwujudkan dalam dunia kontrak moden pada hari ini disebabkan isu-isu mengenainya yang masih belum selesai. Justeru, menyedari kesan-kesan negatif amalannya ke atas masa hadapan perlindungan pengguna, maka standardisasi kontrak memerlukan fokus yang lebih menumpu kepada aspek perlindungan pengguna dan perundangan. Menurut Goldberg:¹³

Perlindungan pengguna melalui kuasa pasaran semata-mata adalah lemah, namun tidak wujud sebarang penyelesaian dan pilihan yang mudah kepada masalah sistematis yang ditimbulkan oleh standardisasi kontrak.

Meskipun tidak dinafikan bahawa transaksi harian pengguna banyak bergantung kepada 'kontrak', namun perlu juga diakui bahawa perkembangan pantas teknologi di era globalisasi telah menjelmakan satu budaya baru mekanisme berkontrak iaitu menjalian hubungan kontrak di dalam talian. Persoalan perlindungan pengguna semakin hangat diperkatakan ekoran pantas dan lajunya komunikasi dalam talian antara peniaga dan pengguna. Harus juga diakui bahawa kepantasan teknologi tidak dapat dikejar oleh perundangan yang sememangnya memakan masa yang cukup panjang untuk digubal dan dikuatkuasakan. Justeru, memandangkan penggunaan standardisasi kontrak pengguna dalam talian semakin berleluasa amalannya, menyedari kesan negatif yang dibawanya kepada pengguna, maka menjadi satu keperluan dan tanggungjawab untuk isu ini dikupas menurut acuan senario tempatan dengan menggunakan pendekatan undang-undang. Terdapat beberapa cadangan penyelesaian dalam menangani permasalahan ini, iaitu:

- (i) Pindaan ke atas perundangan sedia ada khususnya Akta Kontrak 1950 sama ada dengan memasukkan peruntukan baru berhubung pembentukan kontrak dalam talian ataupun mengubahsuai peruntukan sedia ada dengan turut meluaskan takrifan dan kesannya kepada kontrak dalam talian;
- (ii) Penggubalan Akta baru yang khusus kepada standardisasi kontrak pengguna di mana peruntukan-peruntukannya memfokus kepada amalan standardisasi kontrak yang dimasuki pengguna di dalam kedua-dua ruang lingkup iaitu secara berdepan mahupun dalam talian; dan
- (iii) Pindaan ke atas Akta Perlindungan Pengguna 1999 dengan menginkorporasikan peruntukan berhubung kontrak-kontrak pengguna yang dimasuki secara dalam talian.

KESIMPULAN

Meskipun tidak dinafikan transaksi-transaksi kontrak dalam era perdagangan moden masih lagi bergantung kepada prinsip-prinsip am undang-undang kontrak, namun pada masa ini, dengan kehadiran globalisasi yang mengundang cabaran-cabaran baru dalam perdagangan ditambah dengan persekitaran perdagangan yang disaluti dengan teknologi-teknologi terkini, maka prinsip-prinsip am ini adalah tidak mencukupi, malahan ia berkehendakkan kepada peraturan lain yang lebih khusus untuk dijadikan sandaran. Pada masa yang sama, perkembangan sihat perdagangan haruslah seiring dengan perkembangan perundangan yang mengawalinya. Justeru itu, walaupun keperluan pasaran terhadap standardisasi kontrak ini dalam talian ini tidak boleh diabaikan, pemakaiannya dalam konteks perdagangan pengguna memerlukan perhatian yang rapi dan serius memandangkan ianya memberi implikasi yang cukup besar, bukan sahaja kepada masa

¹³ V.P. Goldberg, Institutional change and the quasi-invisible hand, (1974) 17 *Journal of Law and Economics*.

depan perlindungan pengguna, tetapi yang lebih signifikan adalah paradigma dan hala tuju perundangan kontrak yang memerlukan kepada satu cetusan idea yang baru.

RUJUKAN

- Burke, J.A. 2003. Reinventing contract. *Murdoch University Electronic Journal of Law*, Vol 10.
- Cheong May Fong. 2006. E-Commerce In Malaysia: Issues and challenges in the formation of contracts, dalam *ICT Its impact on selected areas of law*. University Malaya Press.
- Chris Reed & John Angel (pyt.). 2007. *Computer Law. The Law and Regulation of Information Technology*. Oxford University Press. New York.
- Cohen, R. 1933. The basis of contract. *46 Harv L Rev*: 533.
- Edwin, C. Judicial Interference With Standard Form Contracts- A Critique on Ho Lai Ying v. Cempaka Finance Bhd. [2005] 5 *MLJ* xiii.
- Goldberg, V.P. 1974. Institutional change and the quasi-invisible hand. *17 Journal of Law and Economics*.
- Jacobson, D. 1968. The standard contracts law of Israel. *12 Journal of Business Law*: 325.
- Julian Ding. 1999. *E-Commerce law and practice*. Sweet & Maxwell Asia.
- Kessler, F. 1943. Contracts of adhesion- some thoughts about freedom of contract. *43 Columbia Law Review*: 629.
- Oman, N. 2005. Unity and pluralism in contract law. *103 Mich. L. Rev.*: 1483.
- Shaik Mohd Noor Alam. 1998. *Kontrak dan kewajipan undang-undang di beberapa Negara ASEAN yang dipilih*. Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Simmons & Simmons. 2001. *E-Commerce Law, Doing Business Online*. Paladian Law Publishing Ltd.