



Persatuan Pengguna Pulau Pinang Consumers Association of Penang

檳城消費人協會 பிளாங்கு பயனீட்டாளர் சங்கம்

Websites:
www.consumer.org.my

10 Jalan Masjid Negeri, 11600 Pulau Pinang, Malaysia
Tel: 604-8299511 Fax: 604-8298109
email: consumerofpenang@gmail.com

Surat Kepada Pengarang

15 April 2021

Tiga Tahun Memang Wajar

Persatuan Pengguna Pulau Pinang (CAP) ingin memberikan respons kepada surat oleh Y. S. Chan yang disiarkan dalam New Straits Times pada 4 April 2021 bertajuk “Fine-tune Consumer Protection Act”.

Terdapat beberapa perkara yang kami mesti bantah. Pertama beliau menyatakan bahawa adalah tidak adil bagi agensi pelancongan memastikan pelanggan mereka gembira tiga tahun selepas melancong. Beliau seterusnya menyatakan bahawa agensi pelancongan seharusnya hanya dipertanggungjawabkan bagi tempoh tiga bulan selepas selesai melancong.

Pendapat ini terlalu optimistik dan lebih memihak kepada agensi pelancongan. Sebagai sebuah NGO yang sering berurusan dengan isu pengguna, kami menerima aduan di mana pengguna tidak pernah dapat melancong kerana agensi pelancongan mereka sering menangguhkan perjalanan. Alasan yang diberikan ialah tidak cukup orang untuk melancong jadi agensi pelancongan tidak dapat melakukannya. Pengguna ini biasanya menghubungi kami apabila mereka berasa bosan dengan agensi pelancongan yang menangguhkan perjalanan mereka 2 -3 kali (secara purata) dalam tempoh 12 bulan, bertanyakan kami apakah yang boleh dilakukan untuk mendapatkan semula deposit, malah kadang kala bayaran penuh, dipulangkan kepada mereka kerana tidak lagi percaya bahawa agensi pelancongan itu akan memenuhi perkhidmatan yang mereka bayar untuknya. Oleh itu, jelas sekali bahawa tempoh had tiga tahun semasa untuk Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM) amat munasabah, meskipun untuk agensi pelancongan.

Kedua, beliau menyatakan apabila tuntutan dibuat terhadap syarikat besar, pengguna perlu menentang lawan yang hebat, tetapi keadaan berubah apabila mereka menfailkan kes terhadap ejen atau agensi pelancongan memandangkan mereka biasanya perusahaan bersaiz kecil dan sederhana.

Kenyataan ini memberikan gambaran bahawa pengguna pada umumnya jauh lebih baik dalam “perjuangan perundangan” berbanding agensi pelancongan; dan ini tidak benar sama sekali. Sebenarnya apabila pengguna terpaksa melawan korporat besar dalam TTPM, mereka biasanya berada dalam keadaan yang merugikan dan sukar membuktikan hujah mereka kerana mereka hanya orang awam. Jika itulah kesnya, maka kami ingin mendedahkan bahawa pengguna biasa dan pekerja agensi pelancongan berada pada kedudukan yang sama apabila mereka melawan dalam TTPM.

Akhirnya, kami ingin mengingatkan penulis dan orang awam bahawa Presiden TTPM yang mempengerusikan perbicaraan TTPM merupakan golongan profesional dan paling penting mempunyai budi bicara. Mereka tidak akan memihak kepada pengguna jika pengguna membuat tuntutan yang tidak munasabah. Selain itu, TTPM dibentuk untuk membantu pengguna yang sebaliknya jika tidak mampu untuk mengupah peguam atau apabila tuntutan mereka hanya sejumlah kecil yang tidak berbaloi untuk mengambil khidmat guaman. TTPM tidak ditubuhkan untuk menjadi medan yang secara semula jadinya berat sebelah terhadap pengguna.

CAP berpendapat bahawa tempoh had tiga tahun untuk pengguna mengemukakan tuntutan kepada TTPM daripada masa masalah berlaku adalah munasabah dan perlu dikekalkan.

Mohideen Abdul Kader
Presiden
Persatuan Pengguna Pulau Pinang