

**DALAM TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA
WILAYAH PERSEKUTUAN, KUALA LUMPUR**

TUNTUTAN NO : TTPM-WP-(P)-855-2011

NG HEE LIENG - PIHAK YANG MENUNTUT

**GOLDEN HORSE HEALTH
SANCTUARY** - PENENTANG

ALASAN PENGHAKIMAN

Tuntutan Pihak Yang Menuntut (PYM) adalah untuk menamatkan keahlian dan mendapatkan kembali semua wang yang telah dibayar kepada Penentang. Asas tuntutan PYM adalah bahawa Penentang gagal menyediakan perkhidmatan yang baik sebagaimana yang dijanjikan dan oleh itu Penentang dikatakan mungkir obligasinya.

KES PIHAK YANG MENUNTUT

PYM membeli pakej untuk perkhidmatan penjagaan kesihatan health screening bernilai RM20,000 bagi tempoh selama 20 tahun pada 30 November 2010. PYM membayar RM15,000 melalui potongan kad kreditnya yang sedia ada dengan potongan bulanan selama 36 bulan manakala baki RM5,000 lagi akan dibuat melalui kad kredit baru yang akan diuruskan oleh Penentang bagi pihaknya. Selepas menandatangani perjanjian awal, PYM telah ditawarkan voucher penginapan percuma di hotel selama 3 hari 2 malam.

PYM memilih tarikh 14 Disember 2010 untuk menginap di hotel pilihannya dan tarikh ini dimaklumkan kepada juru runding jualan yang menguruskan pakejnya. Tiada sebarang maklum balas diterima oleh PYM mengenai tarikh tempahannya lalu pada 15 Disember 2010 PYM membuat keputusan membatalkan kontrak dengan Penentang.

Oleh kerana Penentang tidak membenarkan PYM membatalkan kontrak kerana perjanjian telah ditandatangani, PYM kemudian memilih tarikh 31 Disember 2010 untuk menggunakan voucher penginapan percuma yang ditawarkan oleh Penentang. Penentang tidak dapat memenuhi tempahan penginapan PYM atas alasan tarikh tersebut adalah

eve of holiday dan hotel penuh, sebaliknya mencadangkan tarikh 14 Februari 2011 kepada PYM untuk penginapan percumanya.

PYM tidak bersetuju lalu mengambil keputusan untuk membatalkan kontraknya dan menuntut semua wang yang telah dibayarnya.

KES PENENTANG

Penentang mengesahkan pembelian membeli pakej untuk perkhidmatan bernilai RM20,000 bagi tempoh selama 20 tahun pada 30 November 2010 dan tidak menafikan menerima tempahan PYM untuk menggunakan voucher penginapan percuma bagi tarikh 14 Disember 2010 dan 31 Disember 2010 yang diakui tidak dipenuhi alasan tarikh tersebut hotel semuanya penuh dan eve of holiday.

Penentang mendakwa tiada kemungkaran dalam perkhidmatannya kerana PYM belum lagi menggunakan perkhidmatan pemeriksaan kesihatannya, Penginapan percuma di hotel yang ditawarkan oleh Penentang adalah semata-mata adalah complimentary dan tiada kaitan dengan pakej perkhidmatan yang ditawarkan oleh Penentang.

KEPUTUSAN

Selepas mendengar kedua-dua pihak, isunya yang perlu diputuskan adalah sama ada wajarkah PYM membatalkan kontrak perkhidmatan yang dibeli daripada Penentang yang belum digunakan lagi atas alasan perkhidmatan Penentang tidak baik kerana kegagalan memenuhi tempahannya untuk penginapan percuma pada tarikh-tarikh pilihan PYM?

Tribunal berpendapat alasan untuk pembatalan kontrak adalah munasabah kerana kedua-dua tarikh untuk penginapan percuma yang ditempah oleh PYM bukanlah suatu tempahan di saat akhir. Tarikh 14 Disember 2010 adalah tarikh yang dipilih oleh PYM semasa pembelian pakej perkhidmatan dan juru runding Penentang tidak pula menyatakan bahawa tarikh tersebut tidak sesuai kerana tempahan penuh. Manakala tarikh 31 Disember 2010 pula dipilih oleh PYM pada 15 Disember 2010 dan tarikh bukan tempahan di saat akhir.

Walau apa pun, Penentang sewajarnya berusaha memenuhi tempahan PYM untuk penginapan pada 31 Disember 2010 memandangkan pada tarikh 15 Disember 2010 PYM sebenarnya telah membatalkan

perjanjian kerana tidak puas hati dengan Penentang kerana tidak memenuhi tempahannya bagi penginapan pada 14 Disember 2010.

Memburukkan keadaan lagi, sudahlah 2 tarikh yang dipilih oleh PYM tidak diusahakan untuk dipenuhi, tarikh yang dicadangkan oleh Penentang sendiri iaitu 14 Februari 2011 juga dilihat sebagai tarikh yang tidak munasabah langsung kerana sudah melangkaui jauh daripada tarikh asal yang PYM pilih untuk penginapan percumanya.

Tribunal berpendapat, walaupun PYM belum menggunakan pakej sebenar perkhidmatan yang dibekalkan oleh Penentang, dari tingkah laku Penentang sendiri yang tidak berusaha memenuhi permintaan PYM walaupun untuk penginapan percuma, bolehlah dijadikan alasan kuat untuk PYM tidak meneruskan kontrak dengan Penentang.

Tindakan PYM adalah munasabah kerana dia berhak untuk meragui mutu perkhidmatan Penentang jika kontrak di antara mereka berlarutan selama 20 tahun nanti sedangkan perkhidmatan di awal kontrak pun kurang meyakinkannya.

Kedua-dua pihak diberikan peluang untuk cuba merundingkan penyelesaian sesama sendiri di bawah seksyen 107 Akta Pelindungan Pengguna 1999 tetapi gagal.

AWARD BORANG 10

Tribunal memutuskan dalam Award Borang 10 seperti berikut:-

- (i) Penentang membayar balik PYM RM14,000 dalam tempoh 14 hari dari tarikh award melalui reverse akaun ke dalam kad kredit PYM.
- (ii) Keahlian PYM bertarikh 30 November 2010 dibatalkan.

REIHANA BINTI ABD RAZAK
PRESIDEN
TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA
MALAYSIA.

Tarikh: 01 Julai 2011