

**DALAM TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA
MALAYSIA DI SHAH ALAM, NEGERI SELANGOR
MALAYSIA**

TUNTUTAN NO: TTPM-B-(P)-335-2021

ANTARA

AZAM BIN AMALUDDIN

... PIHAK YANG MENUNTUT

DAN

TELEKOM MALAYSIA BERHAD

..... PENENTANG

ALASAN PENGHAKIMAN

FAKTA KES

Kes pihak menuntut adalah mengenai caj yang dikenakan oleh Telekom Malaysia sebanyak RM2,831.95 yang dikira sebagai caj pembatalan perkhidmatan internet-unifi.

Tempoh kontrak adalah selama 24 bulan tetapi Pihak Menuntut telah membayar dan menggunakan perkhidmatan selama lebih kurang 2 bulan sahaja.

Menurut Pihak Menuntut beliau telah “*downgrade*” daripada 300 mbps kepada 100 mbps.

Komplen Pihak Menuntut adalah pengenaan caj pembatalan bagi tempoh baki selama lebih kurang 21 bulan sebanyak RM2, 831.95 adalah tidak adil.

TM (Pihak Menentang) telah mengemukakan bukti bahawa terma dan syarat-syarat perkhidmatan unifi telah dipersetujui oleh Pihak Menuntut. Penjelasan yang jelas dan terperinci telah diberikan dan difahami oleh Pihak Menuntut. Syarat bahawa sekiranya Pihak Menuntut membatalkan perjanjian langganan sebelum genap tempoh 24 bulan juga telah dijelaskan dan difahami oleh Pihak Menuntut. Rakaman perbualan mengenai terma dan syarat perkhidmatan di antara Pihak Menuntut dan TM yang dirakam telah dipasangkan untuk didengar oleh semua pihak semasa prosiding dijalankan. Rakaman perbualan adalah jelas. Pihak Menuntut telah diberikan penjelasan mengenai terma dan syarat TM dan dipersetujui Pihak Menuntut. Terma mengenai caj pembatalan yang akan dikenakan juga telah diterangkan dan dipersetujui oleh Pihak Menuntut.

Pembelaan Pihak Menuntut adalah bahawa pengenaan caj pembatalan sebahagian daripada terma dan syarat perjanjian di antara Pihak Menuntut dan Pihak Menentang.

Menurut pernyataan Pembelaan Pihak Penentang, Pihak Menuntut telah menurunkan pakej unifi dengan kelajuan internet 100 mbps pada harga RM99.00 sebulan dan kontrak adalah selama 24 bulan bermula pada 16 November 2020 dan akan tamat pada 16 November 2022.

Menurut Pernyataan Pembelaan Pihak Penentang “sebarang penamatan kontrak akan dikenakan caj penalti. Pihak Menuntut telah menamatkan perkhidmatan pada 16 Januari 2021 dan kontrak berbaki selama 22

bulan. Caj penalti adalah untuk baki bulanan kontrak tersebut iaitu 22 bulan berjumlah RM2,831.95.

Pihak Menentang memohon Pihak Menuntut membayar caj penalti sebanyak RM2,831.95 dalam Penyata Pembelaan tetapi tidak menyatakan secara jelas bahawa ini adalah tuntutan balas atau counter claim Pihak Penentang terhadap Pihak Menuntut. Tidak ada dokumen dikemukakan oleh Pihak Penentang untuk menyokong tuntutan balas tersebut.

Di dalam fakta-fakta kes ini Tribunal harus bertindak dan berlaku adil kepada semua pihak.

Isu berbangkit adalah sama ada pengenaan caj penalti bagi 22 bulan iaitu sebanyak RM2,831.95 adalah wajar dan teratur dari segi undang-undang bagi sesuatu perkhidmatan yang belum diberikan oleh Pihak Menentang.

Tribunal merujuk kepada seksyen 24C dan seksyen 24D Akta Perlindungan Pengguna 1999 (Akta 599) dimana undang-undang menyatakan mengenai keadaan-keadaan apa yang dimaksudkan mengenai "*procedural unfairness*" dan "*substantive unfairness*".

Tribunal seterusnya merujuk kepada seksyen 24F Akta 599 yang memberikan kuasa kepada Tribunal untuk menentukan sama ada mana-mana terma dan syarat kontrak adalah suatu terma yang "*unfair*" walaupun mana-mana pihak tidak membangkitkannya.

Seterusnya lagi seksyen 24C Akta 599 memberikan kuasa kepada Tribunal antara lain untuk mengisytiharkan (*declare*) mana-mana

terma kontrak sebagai tidak boleh berkuatkuasa (*unenforceable*) atau batal (*void*) dan Tribunal boleh membuat award dibawah seksyen 112 Akta Perlindungan Pengguna 1999 (Akta 599).

KEPUTUSAN TRIBUNAL

Setelah menimbang fakta-fakta kes ini dengan secara khusus saya merujuk kepada terma caj penalti yang dikenakan oleh Pihak Penentang, Tribunal memutuskan bahawa terma tersebut adalah tidak adil (*unfair*) dibawah seksyen 24C dan 24D Akta 599. Oleh yang demikian menurut Seksyen 24C Akta 599 terma tersebut tidak boleh dikuatkuasakan di dalam kes ini. Seterusnya Tribunal memutuskan bahawa terma mengenai caj penalti dasingkan menurut fasal (2) Seksyen 24C Akta 599 dan kontrak yang berkaitan diketepikan sebahagiannya menurut perenggan (g) subseksyen 112 (2) Akta 599.

Tuntutan dibenarkan. Penuntut tidak perlu dan terikat untuk membayar caj penalti kepada Telekom Malaysia.

Bertarikh: 14 Februari 2022

t.t

DATO' AZLAN BIN ABDUL HALIM
PRESIDEN TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA
MALAYSIA