

**DALAM TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA
DI WILAYAH PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR
TTPM- WP-(P)-741-2020**

ANTARA

CHIN JEK KIE

... PIHAK YANG MENUNTUT

DAN

LEE MAY FONG

... PIHAK PENENTANG

ALASAN PENGHAKIMAN

Tuntutan PYM

1. Tuntutan Pihak Yang Menuntut (PYM) adalah untuk dibayar balik kepadanya sejumlah wang yang telah dibayar kepada Pihak Penentang (PP) untuk pakej rawatanurut dan lain-lain rawatan.
2. PYM telah membayar RM1,496 kepada PP. Bayaran sebanyak RM340.00 telah dibuat pada 3.5.2019 untuk pakej urut, RM888.00 dan RM268. 9.11.2019 untuk dua pakej rawatan lain.
3. PYM telah menggunakan sebahagian dari pakej urut iaitu selama 6 jam. Nilai baki pakej urut ialah RM227.00. Pakej bernilai RM268 telah semua digunakan. Pakej RM888 yang lain tidak digunakan.

4. Selepas PKP tamat PYM telah membaca di Facebook bahawa PP mula beroperasi, PYM telah membuat pertanyaan melalui *Whats App* sama ada beliau boleh membuat *appointment* bagi mendapatkan rawatan. PP telah memberi jawapan bahawa pusat rawatan sedang mengalami masalah pengurusan dalaman.
5. Tribunal mengambil perhatian bahawa PYM telah berkomunikasi dengan M Relaxation dan Tribunal mengambil pandangan bahawa PP adalah Pengurus M Relaxation. Oleh yang demikian PP adalah bertanggungjawab ke atas urusan M Relaxation dengan pelanggan.

Pembelaan PP

6. PP telah menyatakan dalam pembelaan beliau bahawa M Relaxation tidak dapat memberi layanan sepenuhnya kepada pelanggan oleh sebab kesan PKP. Perkhidmatan dalam bulan Jun dan awal bulan Julai 2020 hanya untuk tempoh percubaan. Selepas tempoh percubaan, perkhidmatan M Relaxation telah mula beroperasi pada 23 Julai 2020.
7. PP juga menyatakan bahawa salah satu syarat rawatan ialah tidak ada *refund* akan diberikan ke pelanggan.
8. PP juga telah mengendalikan pusat rawatan Jedomei dan berpendapat bahawa tuntutan hendaklah di bawah Jedomie. Tetapi Tribunal dapati bahawa rekod rawatan yang dibeli oleh PYM ialah di atas nama M Relaxation.
9. PYM tidak lagi berminat untuk meneruskan dengan pakej rawatan dengan M Relaxation dan tidak berpuas hati dengan perkhidmatan PP telah

membuat tuntutan di Tribunal ini untuk mendapatkan balik jumlah sebanyak RM1,496.00 yang telah dibayar kepada PN.

Alasan Keputusan

10. Isu di dalam tuntutan ini ialah adakah wajar PYM dipulangkan balik dengan baki jumlah wang yang telah dibayar kepada PP untuk menerima rawatan.
11. Seksyen 17(3) Akta Perlindungan Pengguna 1999 menyatakan bahawa pelanggan berhak menerima balik baki bayaran bagi perkhidmatan rawatan. Manakala seksyen 53 Akta tersebut menyatakan jika perkhidmatan dibekalkan kepada pengguna, maka hendaklah tersirat suatu gerenti bahawa perkhidmatan itu akan dijalankan dengan ketelitian dan kemahiran yang munasabah dan apa-apa bahan yang dibekalkan berkaitan dengan perkhidmatan itu adalah bersesuaian bagi maksud perkhidmatan itu diberi.
12. Daripada keterangan dari kedua-dua pihak Tribunal berpendapat bahawa PYM telah kurang selesa berurusan dengan PP.
13. Setelah mengambil kira semua fakta-fakta di dalam kes ini, Tribunal ini mendapati sukar untuk PYM meneruskan rawatan dengan pusat rawatan PP sebab perkhidmatan adalah perkhidmatan peribadi. Oleh itu Tribunal membenarkan tuntutan PYM tetapi menolak daripada bayaran jumlah yang telah digunakan oleh PYM seperti berikut:

Jumlah Bayaran	RM1,496
----------------	---------

Pakej urut	RM340
------------	-------

Tolak 6 jam	
-------------	--

telah diguna

Baki RM227

Pakej rawatan 1 RM888

Tidak diguna

Pakej rawatan 2 RM268

Telah diguna

14. Dari itu jumlah yang dibenarkan untuk dibayar balik kepada PYM adalah **RM 1,115.00.**

AWARD BORANG 10

Penentang hendaklah membayar balik kepada Pihak Yang Menuntut RM1,115.00 dalam 14 hari dari tarikh Award.

Bertarikh: 12 Januari 2020

t.t

RASHIDAH BINTI ABU BAKAR
PRESIDEN TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA
MALAYSIA