

**DALAM TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA
DI SEBERANG PERAI TENGAH
DI NEGERI PULAU PINANG
TUNTUTAN NO: TTPM-P-(P)-44-2024**

ANTARA

AZMAN BIN MAT LAZIM

Pihak Yang Menuntut

DAN

**EMRAZ TRAVEL & TOURS SDN BHD
(201501003367 (1128699-H))**

Penentang

ALASAN AWARD

Mukadimah

- 1) Rujukan pertikaian di bawah seksyen 97 Akta Perlindungan Pengguna 1999 (Akta 599) ekoran daripada aduan yang dikemukakan oleh Azman Bin Mat Lazim (*selepas ini dirujuk sebagai “Pihak Yang Menuntut”*) terhadap Emraz Travel & Tours Sdn Bhd (*selepas ini dirujuk sebagai “Penentang”*).
- 2) Dalam Borang 1 yang difailkan oleh Pihak Yang Menuntut, beliau memohon pemulangan RM13,980.00 dikembalikan kepada beliau.
- 3) Tuntutan ini difailkan oleh Pihak Yang Menuntut terhadap Penentang pada 19/1/2024. Tuntutan ini kemudian didengar pada 21/2/2024 dan keputusan telah diberikan pada hari yang sama.

Latar Belakang

- 4) Pada 7/12/2022, Pihak Yang Menuntut telah pergi ke Pejabat Penentang di 38-2 & 38-3, Jalan Sena Jaya, Taman Sena Jaya, Kepala Batas, Pulau Pinang untuk urusan penempahan umrah.
- 5) Pihak Yang Menuntut telah bersetuju mengambil pakej umrah Syawal Silver untuk diri beliau dan isteri beliau pada harga RM13,980.00. Berikutan dengan itu, Pihak Yang Menuntut telah membayar kepada Penentang bayaran-bayaran seperti berikut:-

- (i) 7/12/2022 – RM5,000.00
 - (ii) 8/12/2022 – RM5,000.00
 - (iii) 9/12/2022 – RM3,980.00
- 6) Kesemua bayaran tersebut telah dimasukkan ke dalam akaun bank Penentang dan disokong oleh Resit Rasmi Penentang.
- 7) Tarikh pakej umrah tersebut ditetapkan pada bulan Januari 2023 dan kemudian dibatalkan oleh Penentang. Selepas itu, perjalanan ditunda ke Februari 2023, April 2023, Mei 2023 dan akhir sekali ke 28 November 2023.
- 8) Namun begitu, Penentang gagal menyediakan pakej umrah tersebut kepada Pihak Yang Menuntut dan isteri beliau sehingga sekarang. Penentang kini gagal dihubungi.

Penyerahan Borang 1

- 9) Borang 1 yang menyenaraikan tuntutan Pihak Yang Menuntut telah diserahkan kepada Penentang melalui Setiausaha Syarikat Penentang, Salina Binti Nawi melalui A.R Berdaftar.
- 10) Tribunal menerima penyerahan Borang 1 sebagai sah kerana telah diserahkan kepada Setiausaha Penentang yang merupakan pegawai sah Penentang.
- 11) Tribunal juga menerima Kad Akuan Terima Pos yang ditandatangani sendiri oleh Salina Binti Nawi sebagai bukti penyerahan Borang 1 yang sah kepada Penentang.

Perbicaraan

- 12) Atas alasan itu, pendengaran tuntutan ini telah diteruskan pada 21/2/2024 dengan keterangan Pihak Yang Menuntut walaupun Penentang tidak hadir.
- 13) Tribunal berpuas hati dengan keterangan Pihak Yang Menuntut bahawa beliau mengambil satu pakej umrah dengan Penentang bagi pihak beliau dan isteri beliau, di mana Penentang telah gagal menyediakan pakej tersebut.
- 14) Tribunal juga menerima bukti-bukti yang dikemukakan bahawa bayaran penuh RM13,980.00 telah dibayar kepada Penentang kerana disokong oleh resit-resit bayaran yang dikeluarkan Penentang.

Penilaian Bukti dan Dapatan Fakta

- 15) Tribunal telah meneliti keterangan lisan dan resit-resit asal dan keterangan dokumentari yang dikemukakan dan menyimpulkan bahawa terdapat perjanjian yang jelas antara Pihak Yang Menuntut dan Penentang bahawa Penentang telah menyetujui untuk menyediakan satu pakej umrah bagi Pihak Yang Menuntut dan isteri beliau yang ditetapkan pada Januari 2023 (*selepas ini dirujuk sebagai “pakej umrah tersebut”*).
- 16) Tribunal juga berpuas hati bahawa bayaran sebanyak Rm13,980.00 telah dibayar oleh Pihak Yang Menuntut kepada Penentang.
- 17) Tribunal juga telah meneliti keterangan Pihak Yang Menuntut dan membuat dapatan fakta bahawa Penentang telah membatalkan pakej umrah tersebut apabila gagal menyediakan pakej umrah tersebut walaupun selepas ditangguh beberapa kali ke Februari 2023, April 2023, Mei 2023 dan 28/11/2023.
- 18) Sehingga kini, Penentang telah gagal menyediakan pakej umrah tersebut kepada Pihak Yang Menuntut dan isteri beliau sehingga ke hari ini.
- 19) Tribunal mempunyai bidangkuasa untuk mendengar pertikaian ini kerana Pihak Yang Menuntut termasuk dalam definisi pengguna di bawah seksyen 3(1) Akta Perlindungan Penggunan 1999 (Akta 599) yang memperuntukkan seperti berikut: -

“pengguna” ertinya seseorang yang –

(a) memperoleh atau menggunakan barang atau perkhidmatan daripada jenis yang pada lazimnya diperolehi bagi maksud, kegunaan atau penggunaan diri, rumah tangga atau isi rumah;
- 20) Pakej umrah tersebut juga termasuk dalam kawalan Akta Perlindungan Penggunan 1999 (Akta 599) berdasarkan seksyen 3(1) yang memperuntukkan seperti berikut:

“perkhidmatan” termasuklah apa-apa hak, faedah, keistimewaan atau kemudahan yang atau akan diadakan, diberikan, dianugerahkan di bawah apa-apa kontrak tetapi tidaklah termasuk hak, faedah atau keistimewaan dalam bentuk pembekalan barang atau pelaksanaan kerja di bawah suatu kontrak perkhidmatan;
- 21) Penentang telah memungkirkan perjanjian apabila gagal menyediakan pakej umrah tersebut seperti yang dijanjikan dan wajar dipertanggungjawabkan


(rujuk Groupon Sdn Bhd lwn Tribunal Tuntutan Pengguna dan seorang lagi [2017] 7 MLJ 354).

- 22) Penentang telah diberikan makluman mengenai tuntutan Pihak Yang Menuntut dan telah diberi peluang yang munasabah untuk membela diri tetapi gagal berbuat demikian.
- 23) Oleh itu, Tribunal berpuas hati bahawa Penentang telah gagal menyediakan pakej umrah tersebut kepada Pihak Yang Menuntut dan Penentang, lanjutan itu, telah memungkiri perjanjian antara mereka.
- 24) Lantaran itu, Penentang wajar mengembalikan keseluruhan wang yang dibayar oleh Pihak Yang Menuntut.

Award

- 25) Tribunal mensabitkan tuntutan Pihak Yang Menuntut terhadap Penentang dan memerintah Penentang membayar RM13,980.00 kepada Pihak Yang Menuntut dalam tempoh 30 hari dari tarikh award diserahkan kepada Penentang.

Bertarikh pada 7 Mac 2024


.....
HABIB RAHMAN BIN SEENI MOHIDEEN
Presiden
Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia