

AKTA PERLINDUNGAN PENGGUNA
PERATURAN-PERATURAN PERLINDUNGAN PENGGUNA
(TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA) 1999

DALAM TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA

DI IPOH

NEGERI PERAK, MALAYSIA

TUNTUTAN NO : TTPM-A-(P)-13-2024

ANTARA

NOORHIDAYAH BT RAMLI

... PIHAK YANG MENUNTUT

DAN

TIRAM TRAVEL SDN. BHD.

... PENENTANG

ALASAN PENGHAKIMAN

Pihak yang menuntut (PYM) telah membeli/mengguna pakej Umrah Safwah daripada pihak Penentang (PP).

Pakej-pakej yang ditawarkan oleh PP adalah seperti tertera di dalam P1. PYM telah membeli dan membayar penuh pakej yang dinamakan "Pakej Safwah Movepick" bernilai RM8,390.00 setiap orang dimana pakej tersebut menawarkan hotel di Mekah iaitu Hotel Safwah/Clock Tower (dataran Masjid dan di Madinah Hotel Movepick atau setaraf (dataran Masjid). Bagi pakej ini, setiap bilik dijanjikan hanya untuk di inapi oleh 4 orang.

PYM telah membeli 3 pakej Safwah Movepick tersebut dan telah membuat bayaran penuh sebanyak RM26,370.00 kepada PP.

PYM dan keluarga hanya dimaklumkan mengenai perubahan hotel iaitu ke Hotel Marsa Al Jariah hanya setelah sampai dihadapan hotel tersebut.

Jarak hotel ini adalah 800 meter dari Masjidil Haram dan bukan seperti di Hotel Safwah iaitu 50 meter.

Pada 26/12/2023, PYM dan keluarga selanjutnya telah berangkat ke Madinah. Di Madinah PYM telah diletakkan di Hotel Arjwan Al Dahbi sebuah hotel bajet tanpa penarafan dan bukan Movenpick/setaraf dengannya.

Sama seperti di Mekah, PYM telah diletakkan di dalam bilik hotel yang berkongsi 5 orang dan bukan 4 orang sebagaimana yang PP tawarkan.

Pada 28/12/2023, wakil PP iaitu mutawif bernama Ramly Khamis memaklumkan tawaran RM600.00 sebagai pampasan atas kegagalan PP menunaikan tanggungjawab mereka.

PEMBELAAN

PP diwakili oleh Puan Suriana. Pembelaan PP telah dirujuk. Pembelaan PP adalah dirumuskan seperti berikut :-

1. PP telah menerima tempahan dan bayaran penuh daripada PYM.
2. PP ada mengiklankan pakej Malaysia Airlines 12 hari 10 malam pada harga RM8,790.00 seorang.
3. PP telah menerima tempahan melibatkan 5,484 orang di mana mereka di bahagikan kepada 145 kumpulan.
4. PP telah membuat tempahan hotel sebanyak 150 bilik di Safwah Tower.
5. PP telah menerima “booking tambahan”.
6. Akibat daripada itu PP telah terpaksa membuat pindaan pada jadual, tiket dan rundingan semula dengan hotel-hotel terbabit.
7. PP mengakui terdapat 10 kumpulan yang mana “booking” mereka telah bertindih dan mereka terpaksa mencari hotel lain.

8. PP mengakui telah membuat “*downgrade*” ke hotel-hotel yang tidak setaraf.
9. PP mengakui membuat tawaran “refund” di Madinah secara tunai dimana ada yang menerima dan ada yang menolak.

ISU-ISU BERBANGKIT

Pihak Yang Menuntut telah menunjukkan bahawa terdapatnya tempahan dan bayaran penuh yang dibuat oleh PYM.

PP telah mengakui fakta ini. PYM telah membuktikan berlakunya “*downgrade*” pada hotel-hotel penginapan yang dijanjikan oleh PP.

PP juga mengakui perkara ini.

PYM telah membuktikan bahawa pakej yang mereka terima adalah pakej yang lebih murah iaitu pakej Super Ekonomi yang bernilai RM6,390.00. PYM telah membayar RM8,790.00 iaitu RM2,400.00 lebih daripada sepatutnya.

PP tidak memberi sebarang alasan mengenai kegagalan ini melainkan terdapat “*booking tambahan*” atau pada hemat Tribunal telah “*overlook*”.

Oleh yang demikian, Tribunal ini mendapati bahawa PP tidak memberi apa-apa pembelaan malahan telah membuat pengakuan atas dakwaan-dakwaan PYM.

UNDANG-UNDANG

Pengakuan (Admission) oleh pihak PP adalah jelas dan nyata bahawa PP telah melakukan “downgrading” atau menurunkan taraf pakej PYM tanpa alasan-alasan yang kukuh dan dibuat secara mengejut iaitu apabila PYM telah tiba di hadapan hotel-hotel terbabit.

PEMBELAAN DAN PENGAKUAN

Rujuk :-

- Seksyen 5,6,7, dan 18 Akta Keterangan 1950.

TAWARAN IKLAN

Rujuk :-

- Seksyen 18 Akta Perlindungan Pengguna 1999.

ANGGAPAN MENGENAI LIABILITI BAGI IKLAN

Seksyen 18 :-

- Jika perlakuan atau representasi berhubung dengan apa-apa barang atau perkhidmatan dibuat dan disiarkan dalam iklan, iklan itu hendaklah disifatkan telah dibuat oleh :-
 - a) Orang yang secara langsung atau tidak langsung mendakwa membekalkan barang atau perkhidmatan itu;
 - b) Orang yang bagi pihaknya iklan itu dibuat; atau
 - c) Kedua-duanya,

Mengikut kehendak keadaan melainkan jika dibuktikan sebaliknya.

KEPUTUSAN

PP di dalam kes ini telah mengakui dan membuat pernyataan bahawa mereka telah menurun tarafkan pakej mereka akibat daripada "**booking**" tambahan. PP tidak menafikan iklan yang ditawarkan kepada PYM.

PP juga tidak menafikan telah ada perjanjian diantara PP dan PYM. PP hanya menyatakan akibat daripada "**booking**" tambahan tersebut maka PP terpaksa membuat pindaan terhadap pakej-pakej yang ditawarkan.

Oleh yang demikian, Tribunal ini membuat keputusan yang berikut.

AWARD

Setelah meneliti dokumen-dokumen yang difailkan dan mendengar keterangan bersumpah saksi-saksi, Tribunal berpuas hati bahawa PYM telah berjaya membuktikan satu kes terhadap PP dan Tribunal dengan ini memerintahkan Penentang membayar semula RM7,200.00 berserta kos sebanyak RM1,500.00 kepada Pihak Yang Menuntut dalam tempoh 14 hari dari tarikh award ini.

Disediakan oleh:

t. t

TUN MOHAMAD AMMAR BIN AZIZ

Presiden

Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia