

Sindiket penipuan pakej umrah dan pakej harga runtuh oleh agensi pelancongan, kembali menarik perhatian masyarakat sejak awal ogos lalu, apabila beberapa kes penipuan pakej umrah dilaporkan oleh media. Bahagian Pelesenan Pelancongan, Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan merekodkan pada tahun 2014, 605 kes dicatatkan dengan nilai kerugian RM3.48 juta, manakala sehingga Julai lalu, sebanyak 438 kes dengan kerugian RM1.9 juta membabitkan penipuan pakej umrah dengan harga yang rendah.

Kes penipuan oleh agensi pelancongan bukan membabitkan pakej umrah sahaja, tetapi juga pakej pelancongan yang lain. Terbaru, Biro Aduan Awam MCA mengendalikan aduan 20,000 orang yang menjadi mangsa penipuan di beberapa negara, antaranya ke Taiwan, China, Korea Selatan, Jepun dan Hong Kong, membabitkan kerugian RM10 juta.

Aduan meningkat

Berdasarkan aduan diterima oleh Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) berkaitan penipuan oleh agensi pelancongan, aduan pengguna meningkat 28.6 peratus pada tahun 2014 dengan nilai kerugian RM1.4 juta berbanding 2013 dengan nilai kerugian RM1.2 juta. Kebanyakan kes penipuan ini membabitkan agensi pelancongan yang berdaftar dan tidak berdaftar.

Antara aduan sering diterima ialah pengguna diminta membayar deposit sebanyak 50 peratus dan pada saat akhir, pengguna dimaklumkan bahawa lokasi atau penginapan yang dijanjikan tidak dapat disediakan. Selain itu, pengguna juga membuat aduan mengenai pakej tidak memuaskan dan mahal jika dibandingkan dengan perkhidmatan diberikan. Ada juga kes agensi pelancongan yang tidak dapat dihubungi apabila tiba masa untuk berangkat.

Ugut pengguna

Kes lain ialah pengguna terpedaya dengan kad keahlian percutian dan apabila ingin membatalkan keahlian, pengguna diminta membayar sejumlah wang yang banyak dan pihak agensi mengemukakan surat palsu daripada peguam untuk mengugut pengguna. NCCC mendapati ada beberapa agensi pelancongan yang ditubuhkan hanya bertujuan menipu pengguna semata-mata.

Selepas mengambil wang daripada pengguna, syarikat berkenaan akan ditutup dan ejen melarikan diri bersama-sama wang pelanggan mereka. Kes seumpama ini sudah berlaku hampir tiga hingga lima tahun lalu dan pihak agensi semakin bijak memperdaya pengguna setiap masa. Oleh itu, pengguna haruslah bijak dan berwaspada dalam memilih agensi berlesen supaya tidak ditipu oleh sindiket penipuan.

Berikut antara langkah yang boleh dilakukan oleh pengguna apabila ingin mendapatkan khidmat agensi pelancongan:

- ◆◆ Teliti latar belakang syarikat sebelum melantik agensi pelancongan
- ◆◆ Pengguna boleh menyemak latar belakang agensi berkenaan dengan membuat carian melalui Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM). Bagi menyemak status syarikat, pengguna boleh membuat bayaran sebanyak RM12 kepada SSM. Selain itu, pengguna boleh membuat semakan senarai agensi pelancongan dan pengembaraan di portal rasmi Kementerian Pelancongan dan kebudayaan Malaysia
- ◆◆ Jika ditipu buat aduan kepada Bahagian Pelesenan Pelancongan, Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan Malaysia. Selain itu, pengguna juga perlu memfailkan tuntutan kepada Tribunal Tuntutan Pengguna, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK) untuk mendapat balik wang yang telah dibayar untuk mengikuti pakej pelancongan. Aduan juga perlu dibuat dengan Polis Diraja Malaysia kerana ia membabitkan kes penipuan.
- ◆◆ Agensi Pelancongan yang disabitkan kesalahan, boleh dikenakan amaran keras dan dibatalkan lesen, selaras dengan Akta Industri Pelancongan 1992.

Pengguna perlu berhati-hati ketika memilih agensi pelancongan untuk menguruskan pakej pelancongan. Buat penyelidikan mengenai latar belakang agensi pelancongan berkenaan. Keghairahan untuk melancong sehingga mengabaikan aspek yang dinyatakan, akan mendedahkan kepada risiko penipuan.

Jadilah pengguna berhemat dan bijak memilih!
Sumber BH/ 15 Sept 15