

<p style="text-align: justify;">ADUAN PERTAMA

Salam sejahtera,

Pada hari Jumaat 16 Julai 2010 pada jam 3.43 ptg, saya telah menghantar email kepada CINTAI HOLIDAYS (MALAYSIA) SDN BHD melalui email cintai@po.jaring.my

Saya menghantar email untuk menyatakan rasa tidak puas hati terhadap produk yang telah mereka jual kepada saya melalui panggilan telefon pada kali pertama pada tahun 2009 & kali kedua pada 14 & 15 Julai 2010. Untuk makluman, saya tidak tahu bagaimana mereka boleh mendapatkan no telefon peribadi saya yang membolehkan mereka menghubungi saya pada tahun 2009. Bagaimanapun, pihak CINTAI HOLIDAYS (MALAYSIA) SDN BHD telah menelefon saya pada jam lebih kurang 5.00ptg pada 16 Julai 2010. Manager perempuan dengan meninggikan suaranya, terjerit-jerit dan dengan kasar bercakap dengan saya berkenaan aduan yang telah saya emailkan kepada mereka. Mereka menuduh saya memfitnah mereka & dengan itu mereka ingin menyaman malu & menyaman atas dakwaan memfitnah atas email aduan yang saya hantar kepada mereka. Manager tersebut dengan angkuh & bongkak memberitahu kepada saya betapa syarikat tersebut adalah syarikat besar yang boleh dengan mudah menyaman sesiapa yang ada masalah dengan mereka.
Yang peliknya, kalau betul syarikat terlalu besar, kenapa tidak boleh memulangkan sahaja wang pembelian kad keistimewaan bernilai RM590 kepada pelanggan yang kecil lagi hina ini dan bermasalah dengan mereka????????

adakah RM590 boleh buat syarikat terlalu besar menjadi bankrup / rugi?

Sejak ugutan saman tersebut dibuat, emosi saya terganggu, rasa teraniaya, tidak faham macam mana pelanggan yang bersuara tidak puas hati pulak yang herdik, marah & dapat ugutan♦ kena saman? & yang paling utama saya tidak dapat fokus terhadap tugas-tugas sebagai penjawat awam yang diamanahkan kepada saya. Dengan itu saya ingin meminta pandangan & khidmat nasihat untuk membantu saya untuk menagai perkara ini.♦♦

Sekian, terima kasih.

ADUAN KEDUA

Saya kini memegang Cintai Traveller's Gold Card. Pada permulaan syarikat ini menjanjikan pelbagai pakej pelancongan yang menarik. Saya memegang kad ini sejak tahun 2008 dan tak pernah menggunakannya. Pada awalnya mereka menyatakan bahawa pemegang kad ini hanya dikenakan bayaran sebanyak RM599 hanya sekali seumur hidup dan saya telah memilih untuk memiliki keahliannya. Tiba-tiba tahun yang berikutnya mereka menaik taraf kad saya kepada Gold dan meminta saya membayar lagi RM599. Saya tanpa berfikir panjang bersetuju dan memiliki Gold Card.

Pada tahun ini mereka sekali lagi menghubungi saya untuk menaik taraf kad saya kepada platinum. Memandangkan saya tidak mempunyai kewangan yang baik, maka saya tidak mahu meneruskan keahlian. Saya sangat terkejut apabila pihak mereka menyatakan bahawa jika saya tidak membayar untuk naik taraf kad kepada platinum, saya akan dikenakan yuran tahunan sebanyak RM600 oleh syarikat lain. Saya sangat kecewa memandangkan mereka pernah berjanji bahawa bayaran adalah sekali seumur hidup tetapi kini saya akan dikenakan bayaran tahunan sebanyak RM600 oleh syarikat lain kononnya.

Saya merasa tertipu apabila saya meminta untuk membatalkan keahlian, pihak mereka menyatakan bahawa saya adalah ahli seumur hidup dan tak boleh membatalkan keahlian. Apa kes ni? Takkan tak boleh batalkan keahlian walaupun ahli seumur hidup. Dan apakah kaitan syarikat ini dengan syarikat lain sehingga saya boleh dikenakan yuran tahunan sebanyak RM600. Saya takkan bayar lagi sesen pun kepada mana-mana syarikat lain. Saya akan rugi jika saya membayar untuk perkara yang saya tidak gunakan.

Tolonglah bantu melindungi saya daripada pihak yang ingin mengambil kesempatan kerana tidak mengetahui undang-undang.

TINDAKAN NCCC

NCCC telah melanjutkan perkara ini kepada

pihak Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM) dan kepada pihak Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK) untuk siasatan dan tindakan. Hasil daripada siasatan pihak SSM mendapati bahawa Syarikat CINTAI HOLIDAYS (MALAYSIA) SDN BHD menjalankan kegiatan pemasaran melalui panggilan telefon. Semakan mendapati lesen jualan langsung Syarikat tersebut telah dibatalkan pada tahun 2004.

NASIHAT NCCC

Pihak pengguna sebelum menyertai diri dalam program-program begini perlu mengetahui bahawa Syarikat tersebut masih mempunyai lesen yang sah atau dibatalkan. Pengguna boleh mendapati maklumat tersebut daripada pihak SSM.

NCCC berharap pihak yang bertanggungjawab akan mengambil tindakan diatas Syarikat CINTAI HOLIDAYS (MALAYSIA) SDN BHD yang masih dalam operasi selepas pembatalan lesen.

DEIVIGARANI KRISHNA
NATIONAL CONSUMER COMPLAINTS CENTER (NCCC)