Pengguna terkilan dengan iklan yang disiarkan atau dipaparkan di television, radio surat khabar atau majalah-majalah. Sejak kebelakangan ini terdapat banyak iklan terutamanya iklan-iklan mengenai perabot dan barangan elektronik sempena musim perayaan. Semua orang mimpikan rumah kediaman dilengkapi dengan perabot dan barangan elektronik.
Setiap kali melihat iklan kita boleh membaca perkataan-perkataan yang membolehkan pengguna terpengaruh seperti:-

���� promosi penghabisan stok perabut;
���� jualan mega raya;
���� lebih nilai untuk wang;
���� pemberian baucer tunai;
���� plan mudah bayar;
���� 0% faedah;
���� hadiah misteri;
���� peraduan ceria raya, hadiah-hadiah lebih bernilai daripada RM 150,000 untuk dimenangi; dan
���� jimat RM 2200.

Segolongan pengguna mesti membeli barangan yang diingini walaupun tiada wang. Bagaimanakah ini berlaku? Mereka membeli secara ansuran dengan menggunakan kad kredit. Pembelian melalui kad kredit menyebabkan mereka membuat bayaran yang lebih berbanding bayaran lump sum kerana bayaran ansuran mengenakan faedah setiap bulan. Tetapi berapa bilangan pengguna fikir tentang hal ini? Untuk mereka perkara ini tidak membebankan kerana membuat bayaran ansuran berbanding satu amaun besar bayaran lump sum. Ataupun mereka membuat perjanjian dengan syarikat tersebut untuk membuat bayaran bulanan dengan kadar faedah yang tinggi. Mereka tandatangan perjanjian tanpa membaca terma dan syarat.

Jika tidak mampu membuat bayaran atau membuat bayaran lambat debt collector akan membuat panggilan ke rumah malahan ada juga membuat panggilan ke pejabat dengan tujuan memalukan penghutang. Ada juga pengguna mendapat surat dari peguam dan saman dari mahkamah.
Semua masalah ini bermula apabila pengguna hendak membeli barang walaupun tiada wang. Jadi pengguna mesti tahu apakah keperluan dan kehendak mereka sebelum membeli sesuatu barang.
Jadilah pengguna bijak!!!!!

Contoh Aduan

My name is Mr R and I am a Courts Mammoth purchaser on air-conditioner. Recently my problem pertaining to the accounts balance is RM 4200.00 where I am paying the amount RM 200.00 or RM 100.00 monthly via Maybank Courts account totaling RM700.00 Recently the collection department Mr A knows I am paying via Maybank .He told me to update at nearest Courts. When I went there after deducting my RM 700.00 paid but still my balance is not deducted remain RM 4100.00, when ask the counter they said its monthly interest only ranges from RM 49.00 to RM 89.00. I feel it is ridiculous. After some time a person called Mr K called and ask my payment not prompt and ask me to pay at least RM 800.00 due to it is now taken over by Singapore base Company and they are very strict and demanding where payment to be paid end of this month and if not my things will be taken. So I asked him will my balance be deducted ,he says no it will still remain same due to the payment I am paying is for legal charges only. Please help as Its something that I keep on paying and end up paying for nothing.

Selepas tindakan NCCC

Customer already discuss with collection department that he will make payment of RM200 per month accordingly. We hope the case is resolve.

Thank you.
COURTS MAMMOTH SDN.BHD.

Contoh Aduan

Saya tidak berpuas hati dengan pihak pengurusan AEON Credit sebab telah mengganggu reputasi saya di pejabat dan tekanan hidup seharian. Hampir 10 tahun berurusan dengan AEON tiada pemasalahan dan ini kali pertama disebabkan saya ada membuat pembelian barang ansuran mudah dan pinjaman kredit.
Padahalnya kredit saya tamat pada bulan June dengan jumlah RM270 termasuk caj lewat. Caj lewat tidak sesuai

digunakan dalam bentuk mingguan kerana tidak sama sistem perbankan yang lain. Oleh kerana kelewatan sebulan lebih, pihak pengurusan AEON ada membuat panggilan terus ke pejabat walhal handphone saya sentiasa on pada 10/6/2010.
Sikap seorang telephonis harus perkenalkan diri dan bukannya terus melenting kerana tidak puas hati, dia mengugut untuk menghantar pemungut hutang seolah-olah pihak AEON menjadi 'ALONG' atau "CETI HARAM'. Caj lewat dah dikenakan, ini pula pemungut datang ke pejabat pada 22/6/2010 hanya kerana lewat bayar. Apakah bukan 'ALONG'? Tidak salahkan pada pemungut yang hanya terima arahan tapi pihak pengurusan.
Saya sudah memberitahu akan jelaskan pada 28/6/2010 tapi sikap yang tidak boleh bertolak ansur pihak pengurusan dengan PELANGGAN YANG SUDAH HAMPIR 10 TAHUN beurusan dengan pihak AEON, ini membuktikan pihak AEON tidak professional. Saya harap Pihak NCCC dapat meneliti hal ini pada jangka masa akan datang.
Sekian terima kasih.

Selepas tindakan NCCC

Dear,

We refer to your below feedback, which was brought to our attention by NCCC.

We regret if our customer service officer&#65533;s approach had come across impolite to you. All our Credit Management officers are repeatedly reminded to be courteous, attentive and professional to our customer. Please be assured that your feedback had been forwarded to the department concerned to be addressed.

We regret any inconveniences caused.

As we are always looking into ways to improve our service, your feedback is greatly appreciated.

Thank you.

Customer Service Improvement Unit
AEON Credit Service (M) Bhd

Deivigarani Krishna.
Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC)
31/8/2010</p>