

# Malas selidik punca ditipu

**NCCC terima 5,518 aduan babit pakej pelancongan pada 2019 hingga 2022**

Oleh Faris Fuad  
faris.fuad@bh.com.my

**Kuala Lumpur:** Isu berkaitan pakej pelancongan, termasuk penipuan membabitkan haji dan umrah antara aduan paling tinggi diterima Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) sejak empat tahun lalu.

Bagi tempoh antara 2019 hingga 2022, NCCC menerima 5,518 aduan membabitkan pakej pelancong daripada pengguna dengan 2,028 daripadanya membabitkan unsur penipuan.

Mendedahkan demikian, Pengurus NCCC, Saral James Maniam, berkata secara keseluruhan lima isu berkaitan pakej pelancongan diterima pihaknya dengan empat lagi membabitkan isu pembayaran balik iaitu 1,829 aduan, tempahan hotel (537), aduan berkaitan harga (527) dan tempahan hotel dalam talian yang dibatalkan (597).

Beliau berkata, aduan berkaitan isu penipuan pakej pelancongan, termasuk haji dan umrah berkenaan membabitkan nilai kerugian lebih RM100,000.

Sehubungan itu, beliau berka-

mendapati sikap pengguna sendiri yang tidak membuat pemeriksaan latar belakang terhadap syarikat yang menawarkan pakej pelancongan sehingga mereka menjadi mangsa penipuan.

“Ada kes pengguna sekadar baca review (ulasan) di internet dan terpengaruh dengan komen positif, sedangkan semua komen tidak baik ‘ditolak’ ke bawah sehingga orang ramai tidak sedar.

“NCCC berharap orang ramai lebih berwaspada mengenai pakej pelancongan yang dilihat menarik, termasuk yang menawarkan harga murah,” katanya kepada *BH*.

## Tertarik harga murah

Mengulas mengenai modus operandi digunakan, Saral James berkata, agensi berkaitan biasanya menawarkan harga pakej pelancongan murah dengan memasukkan pakej makanan dan aktiviti yang menarik.

Selain itu, beliau berkata, ada juga kes apabila ejen pelancongan hilang secara tiba-tiba selepas bayaran deposit dibuat pelanggan.

“Ada juga syarikat pengendali menunda tarikh tanpa mengambil kira kesesuaian pelanggan.

“Bagi isu bayaran balik pula, ada aduan diterima berkaitan kesihatan pengguna yang mendapat surat rasmi doktor bagi tujuan menangguh tarikh tempahan, tetapi tidak mendapat bayaran balik atau penjadualan semula pakej pelancongan,” katanya.

Selain membabitkan pakej pelancongan, NCCC turut merekod-

kan 3,299 aduan berkaitan lima isu penerbangan sepanjang tempoh sama, dengan isu berkaitan tempahan penerbangan dalam talian paling tinggi membabitkan 1,128 aduan.

Empat lagi membabitkan isu penjadualan semula penerbangan dengan 1,015 aduan, pertikaian tambang penerbangan (284), pembatalan penerbangan (452) dan penerbangan ditunda (420).

Antara aduan diterima, katanya, berkaitan isu bayaran balik dan penjadualan semula penerbangan pada tarikh baharu yang tidak sesuai dengan pelanggan.

“Paling teruk, tindakan begitu menyebabkan ada dalam kalangan pengadu terpaksa berbelanja hingga RM10,000 untuk membeli tiket penerbangan ba-

“Aduan berkaitan isu penipuan pakej pelancongan, termasuk haji dan umrah berkenaan membabitkan nilai kerugian lebih RM100,000”

Saral James Maniam,  
Pengurus NCCC



haru akibat penerbangan sambungan atau *connecting flights* ditangguhkan.

“Ada juga aduan berkaitan silapan syarikat penerbangan tidak membuat bayaran balik kepada pengadu dalam masa sepatutnya,” katanya.

## Bayaran balik pengguna

Selain itu, ada pembayaran balik kepada pengguna mengambil masa lebih dua tahun, malah ada yang masih tidak mendapat sebarang bayaran dari syarikat penerbangan walaupun mereka layak.

“Banyak pembayaran balik dinafikan apabila pelanggan menolak cadangan penerbangan jadual semula oleh syarikat penerbangan yang tidak sesuai dengan tarikh dan masa pelanggan,” katanya.

Mengenai kejayaan NCCC menyelesaikan aduan, Saral James mengakui ada pengguna menerima bayaran dan pampasan dari syarikat penerbangan, namun ada juga kes terpaksa ditutup disebabkan tiada makluman balas dari syarikat penerbangan.

Beliau juga menjelaskan, NCCC yang ditubuhkan pada 13 Julai 2004 tidak membantu pelanggan untuk menyaman mana-mana syarikat penerbangan atau pengendali pakej pelancongan, sebaliknya bertindak sebagai pusat aduan bagi membantu menyelesaikan masalah mereka.

“NCCC memainkan peranan sebagai pengantara mempertemukan pengguna dan syarikat untuk selesaikan pertikaian.

## 399 laporan terpedaya pakej umrah

**Kuala Lumpur:** Polis Diraja Malaysia (PDRM) menerima 399 laporan berkaitan kes penipuan pakej umrah membabitkan 1,614 jemaah oleh sebuah syarikat pengendali umrah dengan kerugian RM14.2 juta.

Semua laporan polis itu diterima bermula 1 Januari lalu hingga Isnin lalu dengan 21 kertas siasatan dibuka membabitkan nilai kerugian RM521,090.

Pengarah Jabatan Siasatan Jenayah Komersial (JSJK) Bukit Aman, Datuk Seri Ramli Mohamed Yooosuf, berkata 229 laporan polis sudah dirujuk ke Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya (MOTAC) dan Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM).

“Lima lagi laporan polis dirujuk ke majistret bagi tuntutan sivil ke atas syarikat terbabit, dan baki 104 laporan diklasifikasi sebagai tiada tindakan lanjut (NEA), rujuk lain laporan dan tiada kesalahan didedahkan.

“Kita sudah jalankan tindakan siasatan antaranya merakam percakapan mangsa dan saksi dan mendapatkan resit transaksi pembayaran yang dibuat mangsa dalam akaun bank yang terlibat.”

“Selain itu, kita turut mendapatkan laporan penyata kewangan syarikat berkenaan, Bhd, buat semakan lesen dengan MOTAC, semakan pendaftaran syarikat dengan Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM),” katanya pada sidang media di Ibu Pejabat JSJK Bukit Aman di sini, semalam.