



MASALAH PEMBATALAN KONTRAK PUSAT KECERGASAN

Berdasarkan kes yang diterima di Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC), pengguna tidak dibenarkan untuk membatalkan kontrak mereka sebelum tamat tempoh kontrak.

ADUAN tentang perkhidmatan di Pusat Kecergasan, merupakan antara aduan yang paling banyak diterima oleh Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) dalam tempoh tiga tahun berturut-turut. Antara jenis aduan yang sering diterima adalah berkenaan dengan mutu perkhidmatan, layanan kakitangan, kandungan kontrak yang tidak jelas dan pembatalan kontrak. Walau bagaimanapun, aduan NCCC lebih tertumpu kepada pembatalan kontrak kerana kebanyakan aduan adalah berkenaan pengadu tidak dibenarkan membatalkan kontrak mereka.

Kebanyakan pusat kecergasan di Malaysia mengendalikan pusat mereka dengan hanya memberi perkhidmatan kepada ahli. Bagi menggunakan perkhidmatan di pusat kecergasan, pengguna perlu menandatangani satu kontrak untuk satu tempoh sekurang-kurangnya 1 tahun. Apabila pengguna telah terikat dengan kontrak,

kebiasaan mereka tidak dibenarkan untuk menamatkan kontrak yang telah ditandatangani. Pengguna pula terpaksa membuat bayaran bulanan / tahunan sama ada perkhidmatan tersebut digunakan atau tidak.

Berdasarkan kes yang diterima di Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC), pengguna tidak dibenarkan untuk membatalkan kontrak mereka sebelum tamat tempoh kontrak. Dalam sesetengah kes, walaupun pengguna dibenarkan menamatkan kontrak, mereka masih dikenakan bayaran untuk tempoh kontrak tersebut. Lebih-lebih lagi apabila pengguna tersebut membuat bayaran auto-debit melalui kad kredit. Dalam situasi sebegini, NCCC menyeru mangsa kes sedemikian membuat aduan kepada NCCC dan NCCC akan membuat representasi bagi pihak pengadu.

Dalam kes sedemikian, Seksyen 17 di bawah Akta Perlindungan Pengguna

1999 membenarkan pengguna untuk menamatkan kontrak masa hadapan. Terdapat dua perkara yang diterangkan di bawah seksyen ini:

i) Pengguna boleh menamatkan kontrak masa hadapan dengan syarat mereka harus melangsaikan jumlah bayaran bagi perkhidmatan telah digunakan.

ii) Bagi perkhidmatan yang masih belum pernah digunakan pula, pengguna boleh menamatkan kontrak tersebut. Tetapi pengendali dibenarkan untuk mengenakan 5% bayaran daripada keseluruhan jumlah asal kontrak. Sebagai contoh, pusat kecergasan mengenakan bayaran sebanyak RM2,400 untuk tempoh setahun. Pengguna ingin membatalkan kontrak selepas 4 bulan tanpa menggunakan perkhidmatan tersebut. Pengendali pusat boleh mengenakan bayaran sebanyak 5% daripada RM2,400, iaitu

RM120. Manakala, lebih daripada 5% tersebut hendaklah dipulangkan kepada pengguna jika bayaran telah dibuat. Kes di atas merujuk kepada pembayaran yang dibuat secara ansuran.

Dalam hal ini, pengguna harus memastikan bahawa niat mereka untuk membatalkan kontrak perlu dimaklumkan kepada pengendali pusat. Ini adalah untuk mengelakkan pengguna dari terus dikenakan sebarang bayaran.

NCCC telah menyelesaikan banyak kes tentang perkhidmatan pusat-pusat kecergasan. Walau bagaimanapun, dalam beberapa kes yang tidak dapat diselesaikan, maka pihak NCCC akan merujuk kes kepada Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM).

Untuk maklumat lanjut, sila hubungi Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) di talian 03-7877 9000 atau myAduan@nccc.org.my.