

## Complaints - Courts Mammoth Lagi.....

Written by Administrator

Thursday, 24 December 2009 01:10 - Last Updated Thursday, 14 January 2010 04:57

---

<div align="justify">Saya telah membuat pembelian 2 buah telefon bimbit jenama E1070M SAMSUNG pada 2/11/2009. Pembayaran dibuat menggunakan kad kredit bank rakyat pada hari yang sama dengan jumlah RM198.00. Sales Invoice 89828. Account Number 803403468910. Memandangkan tiada stok di Muar pada tarikh berkenaan, ia perlu di pesan melalui pusat jualan di Kuala Lumpur. Mereka berjanji akan menghubungi saya jika barang sudah sampai dan saya bersetuju untuk datang mengambilnya sendiri di cawangan Muar. </div><div align="justify"> </div><div align="justify">Lebih kurang selepas 10 hari, bahagian penghantaran di Johor Bahru ada menelefon saya dan mengatakan barang sudah sampai di Johor Bahru dan ianya akan dihantar ke alamat didalam Invoice yang merupakan alamat di dalam kad pengenalan saya iaitu di Pontian Johor. Saya menjelaskan kepada mereka bahawa saya tinggal di Muar dan saya ingin mengambilnya sendiri Courts Mammoth cawangan Muar seperti di dalam perjanjian jual beli. Mereka mendengar penjelasan saya dan berjanji akan menguruskannya. <br /><br />Selepas 3 minggu,saya datang sendiri ke cawangan Muar untuk mendapatkan penjelasan. Staf perempuan yang saya tanyakan hanya mengambil masa kurang dari 10 saat dengan melihat invoice saya dan mengatakan bahawa barang tiada stok. Bagaimana dia boleh tahu tiada stok dengan hanya melihat invoice saya, walhal barang sebenarnya telah sampai ke JB tetapi berlaku kesilapan pada alamat penghantaran. Oleh kerana terlalu marah dengan sikap staf tersebut,saya hanya meminta beliau menguruskannya secepat mungkin dan menghubungi saya apabila pesanan telah tiba. lebih kurang setelah sebulan berlalu iaitu pada 1/12/2009 saya membuat panggilan di cawangan muar bertanyakan tentang status barang saya. </div><p align="justify">Mereka mengakui kesilapan ini dan berjanji akan menguruskannya dan barang akan sampai selewat-lewatnya pada 4/12/2009. Malangnya tiada siapa menghubungi saya dan saya menelefon mereka kembali pada 7/12/2009. Amat memmeranjatkan saya kerana saya terpaksa menjelaskan sekali lagi kepada mereka segala masalah yang berlaku dari mula hingga ke akhir, seolah-olah saya tidak pernah membuat aduan sebelum ini. Sekurang-kurangnya mereka perlu meletakkan nota didalam sistem pengurusan mereka bahawa terdapat masalah dalam proses belian saya. Selepas menjelaskan semula segalanya, mereka berjanji untuk menghubungi pemandu dipihak penghantaran untuk mengetahui status terkini barang saya dan berjanji untuk menghubungi saya secepat mungkin. Malangnya sehingga kini masih tiada apa-apa maklum balas dari pihak mereka. </p><p align="justify">Rumusan 1/ tempoh untuk menerima barang belian sehingga lebih sebulan adalah satu tempoh yang tidak masuk akal 2/ Tiada usaha dan sistem yang serius dan tersusun di pihak mereka untuk menangani masalah yang timbul dalam proses penghantaran barang yang dipesan.Ini dibuktikan dengan saya perlu menjelaskan semula semua perkara setiap kali saya membuat panggilan untuk meminta status terkini pesanan saya. 3/ Semua staf yang menjawab telefon membuat kerja dengan sambil lewa. Semua staf yang saya hubungi dengan yakinnya akan mengatakan barang tiada stok, walhal barangada tetapi berlaku ksilapan penghantaran. </p><div align="justify"><font color="#0000ff">Status</font> : Matter has been escalated to the respondent and waiting for the response.</div><div align="justify"><font color="#0000ff">NCCC Advice</font> : <font color="#000000">We understand this kind of incidents happen to most of us, but how are we reacting as a consumers, are we exercising our right as a consumers diligently? We have our right to voice out when we received poor services from merchants... and there is law "Sec 46 Consumer Protection Act 1999" protecting consumers when the services delivered </font>as promised. So consumers approach us for your problems...</div><div align="justify"><div align="justify">

## Complaints - Courts Mammoth Lagi.....

Written by Administrator

Thursday, 24 December 2009 01:10 - Last Updated Thursday, 14 January 2010 04:57

---

align="justify"><span style="font-size: 12pt; color: black; font-family: 'Times New Roman'">Ms.Matheevani Marathandan<br />Legal Executive/Complaint Handling Manager<br />National Consumer Complaints Centre (NCCC)<br />Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional</span>◆</div>