

 Sebagai konsumen yang bijak, kita seharusnya sedar akan pentingnya sebarang notis, arahan atau pemberitahuan dibuat secara bertulis. Kebanyakan daripada kita amat leka mengenai prosedur ini walaupun kita terdiri daripada golongan yang berpendidikan dan professional. Kebarangkalian aduan yang diterima dari ♦National Consumer Complaint Centre♦ ataupun Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional adalah kebanyakannya berpunca daripada kegagalan pengadu untuk memberi arahan kepada si adu tanpa bertulis ie melalui verbal sahaja.

Ramai di antara kita beranggapan bahawa hanya masalah sebarang pemberitahuan atau notis yang berkaitan undang undang ataupun hanya peguam sahaja yang perlu dibuat secara bertulis. Pihak NCCC disini ingin menyeru pengguna agar membuat segala pemberitahuan, perubahan dan arahan dibuat secara bertulis.

Pihak NCCC mengambil peluang ini untuk memberi beberapa contoh agar pengguna mendapat gambaran jelas tentang apa yang kami sarankan ;

- Ahli Fitness Club yang ingin berhenti atau tangguhkan keahlian mereka.
- Sebarang urusan perbankan. Cth: Rayuan, Arahan
- Perjanjian Jualbeli Rumah ♦S & P♦ dan rayuan untuk tempoh masa yang lebih
- Urusan kerajaan
- Urusan Insurans. Cth: Tuntutan, Gantirugi
- Penukaran hakmilik. Cth: Hakmilik Tanah, Kenderaan
- Sebarang Kontrak ataupun syarat perniagaan

Masalah akan timbul dari situasi diatas sekiranya kita hanya memberi arahan tanpa bertulis, si adu atau pihak responden akan mengelak daripada sebarang tanggungjawab dan akan menidakkan fakta yang sebenar yang telah diberitahu oleh pengadu kepada pihak mereka kerana tiada bukti bertulis.

Kami berharap daripada gambaran diatas pengguna malaysia akan dapat bertindak lebih bijak dan berwaspada dengan membuat sebarang pindaan, arahan, notis ataupun rayuan secara bertulis untuk mengelakkan risiko daripada ditimpa masalah dan penipuan kelak.

Akhir sekali pengguna seharusnya menyimpan semua salinan dokumen yang berikan kepada pihak si adu atau responden dan segala surat, notis dan dokumen yang diberi dari pihak mereka juga harus disimpan dengan baik kerana segala maklumbalas bertulis dua pihak akan menjadi bukti yang penting.

Ms.Matheevani Marathandan
Legal Executive/Complaint Handling Manager
National Consumer Complaints Centre (NCCC)
Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional
E-mail : vani@nccc.org.my