

**DALAM TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA  
DI SEREMBAN, NEGERI SEMBILAN**

**TUNTUTAN NO: TTPM-N-(P)-68-2011**

**YEONG YOKE CHUN** - PIHAK YANG MENUNTUT  
**AN DESIGN CONSULTANT** - PENENTANG

**ALASAN PENGHAKIMAN**

1. Pihak Yang Menuntut (PYM) dalam Borang 1 mengatakan bahawa beliau telah menempah dengan pihak Penentang untuk membuat satu *side cupboard*, iaitu sejenis almari televisyen yang boleh dipasang pada dinding ruang legar rumah PYM seperti *sketch A*. Beliau mendakwa bahawa hasil kerja Penentang walaupun telah siap dibina tetapi tidak menepati spesifikasi yang diarah oleh PYM. Maka PYM enggan menerima almari tersebut dan menuntut Penentang mengambil balik almari tersebut dan memulangkan kembali wang deposit PYM sejumlah RM3,000.00. Harga keseluruhan almari tersebut ialah RM4,500.00.
2. Penentang dalam pembelaannya di Borang 2 dan melalui keterangannya di dalam Tribunal mengaku terdapat sedikit ketidakpatuhan dengan spesifikasi tetapi almari tersebut telah siap dibina dan dipasang pada dinding ruang legar PYM serta boleh digunakannya.
3. Ketidakpatuhan yang dimaksudkan oleh PYM adalah mengenai ruangan untuk televisyen yang tidak boleh memuatkan televisyen PYM ke dalam almari tersebut. Malah, jumlah laci yang dipasang bersama almari tersebut kurang dari jumlah yang ditempah dan tidak berpintu pula. Disamping itu juga, wayar berserabut di belakang almari tersebut.
4. Penentang membalas hujah dengan menyatakan bahawa ruangan untuk televisyen yang tidak boleh memuatkan televisyen PYM ke dalam almari tersebut adalah berukuran 42". Ini adalah berpunca semasa tempahan almari dibuat, dimana PYM memberitahu Penentang bahawa ukuran saiz televisyen PYM adalah 32" bukannya 42". Manakala, mengenai wayar di belakang almari tersebut sememangnya sebegitu

kedudukannya supaya wayar berkenaan tidak kelihatan dari sudut pandang sisi depan. Penentang mengatakan semua *complaint* ini adalah disebabkan komen yang berbau hasutan dari kawan PYM semasa mereka melawati rumah PYM. Walau apapun, Penentang tetap bersedia untuk berunding dengan PYM.

5. Tribunal setelah melihat sikap PYM dan Penentang semasa pertemuan pertama dalam kes ini, mendapati perlunya suatu mediasi diadakan. Sehubungan dengan itu, tribunal meminta PYM dan Penentang berbincang dan berunding di luar sementara tribunal ini membicarakan tuntutan-tuntutan yang lain dan menengguhkan perbicaraan pertikaian ini kepada sesi tengah hari. Sebelum perbicaraan ini ditangguhkan Penentang telah menawarkan diri dimana beliau bersedia untuk memperbaiki almari tersebut dan membuat almari baru dengan syarat PYM bersetuju untuk membayar kos tambahan disebabkan Penentang perlu membuat semula almari yang menjadi pertikaian tersebut.
6. PYM tidak dapat memberikan keputusan dan saya telah menengguhkan perbicaraan ini kepada 27 April 2011 dan memberitahu PYM supaya menfailkan Borang 3. Borang 3 difailkan oleh PYM. Walau bagaimanapun, tawaran Penentang masih tidak diterima.
7. Perbicaraan seterusnya ditetapkan kepada 27 April 2011. Walau bagaimanapun, pada 27 April 2011, Tuan Suppiah yang bertugas hari berkenaan telah menengguhkan perbicaraan berkenaan ke suatu tarikh lain iaitu 26 Mei 2011 dengan nota "untuk disambung bicara oleh Dato' Abu Bakar Awang".
8. Pada 26 Mei 2011 jam 1.40 tengah hari tuntutan ini disambung bicara oleh saya. Sebelum bicara disambung PYM masih tidak mahu selesaikan tuntutan ini dengan baik malahan PYM membuat tuntutan tambahan kepada tuntutan yang terdahulu. Lihat Borang 3. Tuntutan PYM kali ini adalah seperti berikut :

Penentang membuat almari itu semula dengan spesifikasi yang ditetapkan oleh PYM. Ruang televisyen mesti boleh memuat televisyen 42". Laci-laci akan ditambah menjadi 10 unit seperti *Sketch A* di mana dari 10 laci tersebut, 2 darinya berpintu kaca dan 8 lagi yang lain berpintu papan. Dari 8 pintu itu, 4 darinya besar dan 4 kecil. Pintu laci itu hendaklah diperbuat dengan kayu nyatok atau *cherry wood*. Penambahan ini tidak dikenakan kos.

9. Penentang mengulangi penyataannya pada 11 April 2011 bahawa kos tetap akan dikenakan. Harga asal dulu ialah RM4,500.00 dan PYM hanya telah bayar sejumlah RM3,000.00. PYM dikehendaki membayar bakinya jika ia mahu almari itu dibuat semula. Perbicaraan di tangguh sekali lagi ke jam 2.45 petang untuk memberi laluan kepada PYM dan Penentang berunding semula.
10. Pada 2.45 petang, PYM dan Penentang hadir. Tawaran Penentang diulangi sekali lagi.
11. PYM tidak mahu menerima tawaran Penentang jika ia dikenakan kos tambahan.
12. Penentang pun tidak mahu membuatnya kalau PYM enggan mengeluarkan kos tambahan tersebut. Satu pelan bersih diminta ditandatangani jika PYM setuju dengan terma baru ini. PYM enggan juga menerimanya.
13. Pada ketika ini saya mendapati PYM ini adalah seorang yang susah untuk dibawa berunding. Walaupun Penentang sudah beberapa kali membuat tawaran penyelesaian namun PYM masih tetap dan tidak berganjak dengan terma-termannya.
14. Akhirnya Tribunal telah membuat keputusan setelah 2 hari pendengaran di Tribunal dengan menggunakan *judicial discretion* untuk *negotiation* seperti yang dikehendaki oleh Seksyen 107 Akta Pelindungan Pengguna 1999. Maka, tuntutan PYM untuk menuntut semula RM3,000.00 wangnya adalah *unreasonable* sebab almari tersebut telah siap dan PYM enggan membayar kos almari berkenaan sepenuhnya. Ketiga, tawaran Penentang untuk membuat semula almari itu dengan 10 laci dan ruang televisyen berukuran saiz 42" dengan kos tambahan RM2,500.00 adalah munasabah. Maka Tribunal dengan ini, membuat perintah seperti dinyatakan di bawah.

## **AWARD BORANG 10**

Penentang menawar membuat semula side cupboard seperti sketch A dan diberi masa 7 hari kepada Pihak Yang Menuntut (PYM) untuk menerimanya, iaitu sehingga 02 Jun 2011. Sekiranya Pihak Yang Menuntut (PYM) tidak menerima tawaran ini, maka tuntutan Pihak Yang Menuntut (PYM) akan ditolak.

**DATO' ABU BAKAR BIN AWANG**  
PRESIDEN  
TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA  
MALAYSIA

Tarikh: 26 Mei 2011

