

**DALAM TUNTUAN TRIBUNAL PENGGUNA DI KOTA BHARU
DI DALAM NEGERI KELANTAN, MALAYSIA
TUNTUTAN NO: TTPM-D-(P)-54-2019**

ANTARA

NU'AHIRI BIN AB RAHMAN

... PIHAK YANG MENUNTUT

DAN

RAUTOGEARS SERVICES

... PENENTANG

ALASAN PENGHAKIMAN

Fakta Kes

1. Pada 28/3/2019, PYM telah menghantar keretanya No.Pendaftaran: V442, Model: VW Golf GTI 2.0 ke bengkel P, Rautogears Services, No1359F, Jalan HUSM Kampung Demitt Darat, Kubang Kerian, 16100 Kota Bharu, Kelantan untuk dibaiki kerana masalah exhaust pipe keluar asap putih.
2. Keterangan kedua-dua pihak adalah seperti di dalam Borang 1(Pernyataan Tuntutan), Borang 2 (Pernyataan Pembelaan dan Tuntutan Balas) dan Borang 3 (Pembelaan Kepada Tuntutan Balas).

3. Saya telah meneliti Borang 1, Borang 2 dan Borang 3 berserta dengan lampiran-lampiran berkaitan dengan tuntutan dan pembelaan tersebut serta mengambilkira keterangan-keterangan lisan dari pihak yang Menuntut (PYM), Penentang(P) dan saksi bagi pihak PYM iaitu Encik Muhammad Nuruddin bin Ainuddin, No. K/P: 961027-33-5023, Senior Technician dari Volkswagen, Kota Bharu.

4. Selain daripada itu, saya juga membuat kajian dan penyelidikan berkait dengan asap putih keluar dari exhaust pipe dan sebab-sebab keretakan enjin blok melalui artikel-artikel dari internet seperti berikut:-
 - i. **Causes of white exhaust smoke.**
<https://www.carsdirect.com/car-repair/causes-of-white-exhaust-smoke>

 - ii. **Types of smoke from your car tailpipe, what it indicates.**
<https://procarmechanics.com/types-of-smoke-from-your-car-tailpipe-what-it-indicates/>

 - iii. **Dangerous causes of a car engine blowing white smoke from exhaust.**
<https://oards-com/white-smoke-coming-from-car-exhaust/>

 - iv. **Carter Volkswagen Service FAQs : What causes a cracked engine block.**
<https://www.cartervw.com/maintenance-information-seattle-wa>

v. **What can cause an engine block to crack?**

<https://www.quora.com/what-can-cause-an-engine-block-to-crack>

5. Saya mendapati bahawa antara sebab-sebab yang menyebabkan asap putih keluar dari exhaust pipe iaitu:

- i. Cracked Cylinder Head;
- ii. Damaged Coolant Reservoir Tank;
- iii. Oil Leak;
- iv. Bad Fuel Pump Injector; or
- v. Cracked Engine Block

6. Saya juga mendapati bahawa antara sebab-sebab yang menyebabkan keretakan enjin blok iaitu:

- i. Engine has inadequate oil when running. The heat can cause the block to crack;
- ii. Bad bearing in connecting rod causes it to break. This can cause the block to break as the connecting rod goes through it;
- iii. Broken valve springs can drop a valve into the piston, causing the piston and/or connecting rod to crack the block;
- iv. Broken cam drive chain can cause the valves to be open at the wrong time and cause the pistons or con rods to break the block; or
- v. Weak or bad block casting can cause the block to crack.

7. Berkait dengan isu samada enjin blok yang sudah retak boleh dibaiki dengan cara 'welding'? Saya merujuk kepada artikel dari **Carter Volkswagen in Ballard FAQs: What causes a crack engine block?** (muka surat 2-3):

Soalan: Can my cracked engine block be fixed?

Jawapan: May be. Because modern engine blocks are made from cast iron or aluminium (rather than a more welding-friendly metal like steel) weld repairs are typically impossible. To repair your cracked engine block, there are a number of exotic options that you could try. These include simple additives that are poured into the coolant system in an attempt to form a chemical bond from the engine that seals the crack. Or, a two-part epoxy could be used to seal the crack from the outside, or a number of other sealant products. Finally, cold metal stitching is a labour-intensive process that attempts to simulate repairing the crack like you would a tear in a piece of fabric.

Sadly, these repairs are often costly and may not even last you very long. That is because of the wide range of operating temperatures in your engine. At start-up, your engine is about the temperature of the outside air – when running can reach up to 220 degrees safely. These radical temperature swings cause the metal to expand and contract, will usually cause the original crack to reopen shortly after a repair is made.

Therefore, in the case of many cracked engine blocks, your most economical option to repair the car may be to get a full engine swap.

8. Pada mulanya, P telah menukar turbo kereta PYM kerana berpendapat asap putih disebabkan oleh kerosakan turbo. Tetapi setelah berbuat demikian (8/4/2019), kereta PYM masih lagi keluar asap putih. Ini membawa maksud turbo kereta PYM tidak rosak dan bukan penyebab kewujudan asap putih. P berjanji untuk tukar balik turbo asal. Mengikut keterangan PYM, sehingga hari ini P masih tidak menukar balik turbo tersebut. Alasan P adalah beliau memberi fokus kepada kerosakan-kerosakan bahagian lain dan PYM telah mengambil balik keretanya pada 5/6/2019 dan PYM tidak pernah hantar balik keretanya sehingga hari ini ke bengkel P untuk P menukar balik turbo tersebut kepada yang asal,
9. Kemudian P maklum kepada PYM bahawa terdapat pelbagai kerosakan pada kereta PYM iaitu terdapat kebocoran di bahagian-bahagian seperti berikut :
 - i. cam cover;
 - ii. paip turbo;
 - iii. flywheel oil seal; dan
 - iv. oil sump
10. PYM bersetuju untuk menukar valve seal dan P telah menukar satu set valve seal iaitu 4 biji kerana ia datang dalam satu set dan tidak boleh tukar satu biji sahaja.

11. Juga terdapat kebocoran di bahagian gear box dan enjin dan P bercadang untuk tukar flywheel oil seal and PYM bersetuju dengan harga RM380 termasuk upah.
12. Kemudian pada 16/4/2019, P membuka enjin kereta dan mendapati ada keretakan di enjin blok (kali pertama). P maklum kepada PYM melalui *whatsapp*. Saya mendapati bahawa dalam tempoh memulihbaik kereta PYM, P and PYM berkomunikasi melalui pesanan Whatsapp dan tiada isu timbul antara PYM dan P. Isu hanya timbul apabila P menghantar enjin blok yang retak untuk mendapatkan pendapat dari Syarikat Grand Engineering Works (Selangor) dan seterusnya melakukan welding yang agak mahal. PYM mendakwa P tidak mendapatkan kebenarannya.
13. Rujuk B2, Lampiran 'A', pesanan Whatsapp No.3 :

"Blok demo ada crack sbb tu leaking kot flywheel oil seal"

"Head gasket – RM320

Main bearing - RM1125

Conrod bearing - RM544

Gasket oil filter housing – RM18"

Whatsapp No.2:

"Keno tkar crankshaft"

Whatsapp No. 4:

*“Dkat2 7K jgok
Piston ring RM1380 (4 set)”*

14. Rujuk B1, yang gambar yang bertanda PYM 2(a) dan (b) di bahagian tanda “X” iaitu tempat welding. Gambar ini dihantar oleh P kepada PYM.
15. Kali kedua buka enjin selepas enjin dipasang balik, P mendapati conrod bearing pecah. Sebelum itu P ada nasihatkan PYM supaya tukar main bearing, conrod bearing walaupun pada masa tersebut nampak dalam keadaan baik lagi. P bercadang sedemikian kerana mengikut pengalaman beliau apabila enjin dileraikan main bearing dan conrod bearing akan mengalami kerosakan kemudian. Keterangan P ini disokong oleh keterangan saksi Volkswagen, KB. Malangnya PYM hanya minta tukar piston sahaja kerana percaya bahawa dengan menukar piston keretanya akan lebih power.
16. Yang PYM tidak puas hati kerana P menukar Piston asal bertarikh 22/8/2010 kepada piston keluaran tahun 2009 serta tidak maklum kepada beliau. Alasan P ialah piston tersebut lebih berkualiti daripada yang asal. Saya berpendapat bahawa alasan yang diberikan oleh P tidak berasas kerana ia tidak disokong oleh keterangan dari saksi yang bertaulah atau dokumen sokongan dari kilang membuat kereta tersebut. Maka P harus bertanggungjawab ke atas penukaran piston yang usia lebih lama dari piston asal.
17. Berkait dengan isu mengapa PYM tidak diberi peluang untuk melihat keretakan enjin blok tersebut dan P tidak meminta kebenaran PYM

sebelum menghantar enjin blok ke PJ dan kemudian buat welding. Sebagaimana jawapan P, beliau hanya hantar enjin blok tersebut untuk mendapatkan pendapat samada boleh buat welding ke atas bahagian enjin blok yang retak tersebut dan sekiranya boleh berapa kosnya memandangkan PYM ingin tahu kos welding tersebut. Saya berpendapat alasan ini munasabah dan merujuk kepada whatsapp memang PYM minta kereta dibaiki dengan cepat sebab PYM hendak guna keretanya masa Hari Raya. Tindakan P untuk hantar enjin blok dengan cepat adalah munasabah. Lagi pun selama ini mereka hanya berkomunikasi melalui pesanan whatsapp sahaja dan gambar keretakan enjin blok tersebut telah dihantar kepada PYM melalui whatsapp juga. Saya berpendapat pesanan whatsapp yang menunjukkan gambar keretakan enjin blok sudah mencukupi sebagai memberi notis keadaan enjin blok tersebut kepada PYM. Maka PYM yang sepatutnya memberi arahan awal samada beliau ingin meneruskan pembaikan enjin blok tersebut atau tidak. Apabila PYM ingin tahu kos welding dari P, ia membawa maksud PYM masih berminat untuk meneruskan perkhidmatan pembaikan keretanya dengan P. Memandang P tidak melakukan perkhidmatan welding enjin blok maka P terpaksa menghantar enjin blok tersebut untuk diperiksa/sebut harga kos welding oleh syarikat Grand Engineering Works (Selangor) SB, Petaling Jaya yang mengendalikan welding enjin blok. Merujuk kepada Invois bertarikh 6/4/2019 kos welding adalah RM1800.00 manakala tarikh P maklum keretakan enjin blok kepada PYM adalah pada 18/4/2019. Saya percayai ini adalah kesilapan typo-error atau sistem tarikh dalam komputer bermula dari bulan/hari/tahun iaitu Jun/4/2019 (4/6/2019). Ia adalah lojik sebab PYM ambil keretanya pada 5/6/2019 iaitu satu hari selepas invois disediakan. Adalah munasabah bahawa P telah

menyediakan invois tersebut satu hari lebih awal sebelum PYM mengambil balik keretanya.

18. Berkait dengan isu mengapa P menukar satu set valve oil seal iaitu 4 biji seal memandangkan hanya satu biji seal sahaja yang rosak? Jawapan P adalah valve oil seal datang dalam satu set dan bukan sebiji dan beliau akan tukar kesemua valve oil seal tersebut walaupun sebiji sahaja yang rosak. Jawapan P tersebut adalah munasabah dan boleh diterima oleh Mahkamah ini.
19. Kemudian didapati ada kebocoran di bahagian gear box dan enjin, P berpendapat kemungkinan ia adalah disebabkan oleh flywheel oil seal. P mencadangkan agar flywheel oil seal juga ditukar dengan harga RM380 termasuk upah dan dipersetujui oleh PYM.
20. Semasa P buka enjin untuk tukar Flywheel oil seal, beliau menyedari ada keretakan enjin blok lalu maklum kepada PYM. Ia membawa maksud P sedar tentang keretakan enjin blok tersebut lebih awal lagi dan keretakan enjin blok tersebut bukan disebabkan oleh kecuaiian P menjalankan tugasnya semasa membaiki kereta PYM.
21. Yang menjadikan komplikasi kerosakan kereta PYM adalah conrod bearing pecah selepas enjin dipasang balik dan selepas welding. Keterangan Saksi Volkswagen jelas menyatakan bahawa apabila enjin dileraikan dan dipasangkan semula, prosedur yang betul adalah mengganti alat-alat vital dengan yang baru sebagai contoh piston, main bearing dan conrod bearing. Saksi juga menyatakan bahawa bearing dekat dengan piston selalunya kena tukar atau ganti yang baru sebab bahagian ini paling banyak bergerak. Di sini

conrod bearing tidak ditukar apabila kali pertama enjin dileraikan dan dipasang semula. Apabila enjin mula mengeluarkan bunyi selepas enjin dipasang didapati sebabnya adalah conrod bearing pecah. PYM telah membayar RM800 untuk pasang conrod bearing tersebut dan P memberi jaminan conrod bearing tersebut untuk 20,000 km.

22. PYM ada tanya P kalau tukar piston dan conrod baru berapa harga? P menjawab agar mahal lalu PYM minta tukar ring piston sahaja dan pakai balik conrod bearing yang lama kerana mengikut pengetahuan PYM kalau ring piston tukar baru, kereta lebih sedap dan lebih power. Ini adalah permintaan PYM sendiri dan PYM mengambil risiko sendiri untuk tidak menukar conrod bearing.
23. Selain daripada itu saksi dari Volkswagen menyatakan bahawa keretakan enjin blok tersebut boleh mendatangkan masalah yang serius. Beliau juga menyatakan bahawa keretakan tersebut adalah dekat dengan bahagian sambung gear box dan dekat flywheel oil seal bahagian atas. Maksudnya dianostik P adalah betul dan tepat kerana mengikut artikel-artikel di atas sekiranya wujud keretakan di bahagian tersebut apa-apa bahan samada coolant atau minyak dari luar enjin blok akan masuk ke dalam chambers dan campur dengan minyak di dalam chambers maka akan menyebabkan wujudnya asap tersebut.
24. Selain daripada itu Saksi dari Volkswagen KB juga menyatakan salah satu sebab keretakan enjin blok adalah skrew tertinggal semasa memasang enjin semula. Walaubagaimana pun saksi tersebut tidak lihat skrew yang tertinggal di dalam enjin blok tersebut.

25. Merujuk kepada Pernyataan Tuntuan PYM di mana PYM memohon balik baki wang yang telah beliau bayar kepada P berjumlah RM5,000, kos enjin kosong terpakai (trade in) RM7,000 dan kos alat ganti termasuk upah mekanik sebanyak RM4,000. Jumlah keseluruhan adalah RM16,000.
26. P dalam tuntutan balas memohon warranti 20,000km ke atas conrod bearing dibatalkan kerana PYM telah merujuk keretanya di bengkel lain, Kos baiki dan kos trade in turbo RM10,686 setelah menolak kos RM5,000 yang telah dibayar oleh PYM dan kos tindakan RM200
27. Saya mendapati kedua-dua pihak bertanggungjawab ke atas tuntutan tersebut kerana wujud salah faham dan salah tindakan diambil oleh kedua-dua pihak.
28. P telah menukar piston keluaran tahun yang lebih lama dari piston yang asal tanpa pengetahuan PYM. P juga gagal menukar balik turbo asal PYM kerana masalah asap putih bukan disebabkan oleh kerosakan turbo tersebut dan P telah berjanji untuk menukar balik turbo tersebut. P mengambil masa begitu lama untuk membaiki kereta PYM dan serah balik kepada PYM tanpa tukar balik turbo asalnya.
29. P telah memberi jaminan 20,000km untuk conrod bearing tersebut dan jaminan tersebut harus dikekalkan. Alasan kereta PYM telah diperiksa oleh bengkel lain bukan alasan yang kukuh dan munasabah untuk membatalkan jaminan tersebut.

30. PYM mendakwa ada kesan calar pada keempat-empat dinding blok dan minyak masih keluar dari tempat welding tersebut.
31. PYM memohon gantirugi untuk kos enjin kosong terpakai adalah tidak munasabah kerana keretakan enjin blok tersebut bukan disebabkan oleh P. Tindakan P menghantar enjin blok untuk welding bukan tindakan yang salah kerana dalam artikel tersebut juga menyatakan keretakan enjin blok boleh dibaiki dengan cara welding, masalah samada boleh tahan lama atau tidak bukan di dalam jaminan sesiapa. Lagi pun sebelum enjin blok dihantar PYM ada tanya tentang harga welding memberi inferens bahawa PYM masih berminat untuk teruskan perkhidmatan dengan P. P tiada kemahiran welding oleh sebab itu P hantar enjin blok tersebut kepada syarikat yang mengendalikan welding enjin blok. Semua ini dalam pengetahuan PYM.
32. PYM memohon kos alat ganti dan upah mekanik RM4,000 juga tidak munasabah kerana tiada apa-apa dokumen sokongan untuk menyokong tuntutan tersebut.
33. PYM memohon balik baki wang RM5,000 yang beliau bayar kepada P juga tidak munasabah memandangkan P telah menghabiskan masa begitu banyak untuk membaiki keretanya serta membeli alat-alat ganti dan kos welding yang masih tidak dibayar oleh PYM.
34. Dakwaan PYM bahawa kerosakan keretanya adalah berpunca dari pekerja P tidak boleh diterima tanpa mengemukakan bukti yang kukuh atau melalui keterangan saksi dari pihak PYM.

35. Keputusan Presiden adalah berdasarkan kepada peruntukan undang-undang di bawah seksyen 112 Akta Perlindungan Pengguna 1999.

Keputusan

1. Penentang dikehendaki menukar balik turbo asal kereta Pihak Yang Menuntut tanpa kos.
2. Penentang dikehendaki menukar piston buatan tahun 2009 kepada piston buatan tahun 2010, jika piston buatan tahun 2010 tidak dapat diperolehi, digantikan dengan piston buatan tahun 2010 ke atas dengan jaminan piston tersebut boleh berfungsi dengan baik dan sempurna dan tanpa kos.
3. Penentang dikehendaki membersihkan kesan calar-calar yang wujud di keempat-empat dinding blok tersebut.
4. Pihak Yang Menuntut dikehendaki menghantar keretanya ke bengkel Penentang untuk Penentang membaiki keretanya sehingga sempurna iaitu tiada kebocoran di bahagian keretakan enjin blok yang sama.
5. Warranti ke atas conrod bearing untuk 20,000 km masih dikekalkan dari tarikh conrod bearing diganti.
6. Tuntutan balas Penentang bagi bayaran alat-alat ganti berjumlah RM11,686.00 ditolak 20% keseluruhannya menjadi RM9,348.00 memandangkan Penentang gagal mengemukakan bil-bil pemberian alat-alat ganti tersebut dari pembekal-pembekal alat-alat ganti.

7. Jumlah tuntutan balas Penentang adalah RM10, 848.80 termasuk upah RM1,500.00 dan Pihak Yang Menuntut dikehendaki membayar RM5,848.80 setelah menolak RM5,000.00 yang telah dibayar oleh Pihak Yang Menuntut pada tarikh keretanya siap dibaiki.
8. Perintah-perintah tersebut di atas (1-4) dikehendaki dilaksanakan oleh kedua-dua pihak dalam masa 14 hari dari tarikh award B10.
9. Tuntutan Pihak Yang Menuntut untuk bayar balik wang RM5,000 yang telah dibayar kepada Penentang, kos enjin kosong terpakai RM7,000.00 dan kos alat-alat ganti dan upah mekanik RM4,000.00 ditolak.

Bertarikh: 31 Oktober 2019

T.T

OOI CHOOI GAIK

PRESIDEN TRIBUNAL TUNTUTAN
PENGGUNA MALAYSIA