

**TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA
DI IPOH
DI NEGERI PERAK MALAYSIA
TUNTUTAN NO. TTPM-A-(P)-49-2021**

ANTARA

LOH YUEN KENG

... PIHAK YANG MENUNTUT

DAN

HONDA MALAYSIA SDN. BHD.

...PIHAK PENENTANG

ALASAN PENGHAKIMAN

Latar Belakang Tuntutan

Tindakan ini telah difailkan oleh Pihak Yang Menuntut (PYM) terhadap Pihak Penentang (PP) berikutan isu waranti terhadap kerosakan alatan kenderaan Honda CR-V dengan nombor pendaftaran WC82XXX (“Kenderaan tersebut”) yang telah dibeli oleh PYM pada 23 November, 2015. Waranti yang telah dijamin oleh Penentang bermula daripada tarikh pembelian dan bertempoh lima (5) tahun sehingga 22 November, 2020.

Tuntutan PYM adalah bagi jumlah RM 8,088.02, seperti berikut –

- (a) mendapatkan pemulangan kembali wang yang telah dibayar bagi gantian yang telah dijelaskan oleh PYM bagi penukaran alat 'Front Lower Arm' dengan jumlah RM 2,310.55;
- (b) mendapatkan gantian 'rear tailgate' secara percuma melalui waranti (jumlah gantian yang dicadangkan oleh pusat servis Penentang adalah RM 440.13; dan
- (c) mendapatkan gantian 'Front & Rear Absorber' secara percuma melalui waranti (jumlah gantian yang dicadangkan oleh pusat servis Penentang adalah RM 5,337.15.

Isu

Samada PYM berhak kepada waranti yang telah diaku janji oleh Penentang melalui sijil waranti yang dikeluarkan?

Fakta Ringkas Tuntutan

Setelah mendengar keterangan-keterangan kedua-dua pihak termasuk saksi Penentang, Muhammad Saiful Hazman bin Mat Basir (SPP1), Tribunal mendapati bahawa isu waranti yang dituntut oleh PYM perlu ditangani secara berbeza. Segala bebanan pembuktian bagi tuntutan perlu dibuat oleh PYM dan kedua-dua pihak telah merujuk buku waranti secara mendalam bagi mendapatkan definisi sebenar waranti terhadap alatan-alatan yang menjadi isu.

- (a) Isu 'Front Lower Arm'

PYM telah menghantar Kenderaan tersebut pada pusat servis yang dibenarkan oleh Penentang (“Pusat Servis Penentang”) pada 29 Januari 2020 dan telah direkodkan oleh Penentang di dalam invoice bertarikh 29 Januari, 2020 sebagai –

“Comment/Complaint/Info : REQUEST

Comment/Complaint/Info : REMARKS

1. *BOTH FR LOWER ARM BUSH CRACK – TAKE PHOTO AND SUB REPORT TO HMSB*
2. *ADJUSTED ... L SEAT CABLE”*

Pada 11 Februari 2020, PYM telah menerima emel daripada Penentang dan telah menolak permohonan waranti bagi gantian alatan “FR Lower Arm” dan membuat rujukan kepada mukasurat 10, klausa 2.1.2.6 buku waranti Kenderaan tersebut. Klausa tersebut menyatakan –

“2.1.2.6 FRONT & REAR SUSPENSION

INCLUDED

Coil springs, leaf springs, upper control arms, lower control arms, bushes, stabilizer bars, stabilizer bars links and bushings. Control arm support, control arm (bushings subject to wear), wheel bearing housing, front wheel hub, stabilizer links, rear axle beam, rear bearings and housings, rear springs.

EXCLUDED

Wheel alignment, wheel balancing adjustments, noises, squeaks, rattles, rims and tyres.”

PYM juga telah membuat rujukan terhadap klausa di atas dan menyatakan bahawa kerosakan “FR lower arm” Kenderaan tersebut adalah layak digantikan melalui waranti memandangkan ‘lower control arms’ adalah termasuk alatan-alatan yang dibenark untuk diganti secara waranti.

Pada masa yang sama, Penentang berhujah dengan menyatakan bahawa isu sebenar adalah merupakan permasalahan terhadap ‘bush’ yang diperbuat daripada getah dan setiap alatan ‘bush’ adalah tertakluk kepada penggunaan dan kerosakan biasa (“*wear and tear*”). Apabila menjawab pertanyaan Tribunal, Penentang menyatakan bahawa ‘bush’ yang dimaksudkan adalah merupakan ‘bush’ yang tetap (*fixed*) dan bersambung kepada ‘lower arm’ Kenderaan tersebut. Tribunal juga bertanyakan samada ‘bush’ yang bersambung kepada ‘lower arm’ boleh ditukar secara berasingan dan Penentang mengesahkan bahawa ‘lower arm’ tersebut perlu diganti keseluruhannya dan tidak boleh dipisahkan dengan ‘bush’ bagi ‘lower arm’ tersebut atau diganti secara berasingan.

Tribunal memberi definisi terhadap klausa 2.1.2.6 bahawa klausa tersebut adalah klausa yang spesifik dan pengecualian hanya diberikan kepada ‘bushings’ pada ‘control arm’ yang dinyatakan pada ayat kedua klausa tersebut. Akan tetapi ayat kedua klausa tersebut bercanggah dengan ayat pertama di mana ayat pertama membenarkan gantian melalui waranti boleh dibuat kepada alatan ‘bushes’.

Menjawab soalan Tribunal, wakil Penentang, En. Adrian Gerard a/l Emanuel Amaladas telah pada telah memberikan pendapat perbezaan antara “Bush’ dan ‘Bushing’ dimana beliau menyatakan bahawa ‘bush’ adalah bahagian yang tidak mempunyai bahagian bergetah manakala

'bushing' adalah merupakan bahagian yang bergetah. Manakala, SPP1 pula telah memberikan jawapan bahawa 'bush' dan 'bushing' merupakan bahagian alatan yang sama.

Walaupun definisi terhadap klausa tersebut, Tribunal mengambil pendekatan memandangkan 'FR lower arm' yang merupakan bahagian kereta yang dilindungi melalui waranti adalah suatu bahagian yang tidak boleh dipisahkan dengan 'bush', maka, bahagian yang menjadi elemen gantian adalah keseluruhan 'FR lower arm' tersebut dan bukannya 'bush' yang merupakan sebahagian daripada 'FR lower arm' tersebut, 'FR lower arm' tersebut telah retak.

(b) Isu "Left Rear Tailgate"

PYM telah sebelum daripada tuntutan ini berjaya mendapatkan gantian secara waranti bagi 'rear tailgate' kiri dan kanan Kenderaan tersebut pada 18 Januari 2019 (kiri) dan 27 Mac 2019 (kanan). PYM telah sekali lagi memohon untuk mendapatkan waranti bagi 'rear tailgate' kiri dan permohonan PYM telah ditolak oleh Penentang di atas dasar penggunaan 'wear and tear' pada 30 September, 2020.

Apabila ditanya oleh wakil Penentang, Nurul Syuhana binti Anuar kepada SPP1, SPP1 telah menjelaskan bahawa isu tuntutan PYM terhadap 'rear tailgate' adalah sama seperti yang sebelumnya dimana PYM telah berjaya mendapatkan gantian secara waranti. Wakil Penentang menyatakan bahawa gantian sebelum ini diberikan secara 'goodwill' yang tidak memberi maksud PYM layak terhadap gantian waranti.

Tribunal tidak diberikan apa-apa pembuktian berkenaan pemberian gantian secara 'goodwill' oleh Penentang dan memandangkan saksi Penentang telah memberikan kenyataan bahawa kerosakan yang telah diremedi secara gantian waranti sebelum ini adalah sama dengan isu yang diutarakan oleh PYM, maka, Tribunal berpendapat bahawa waranti bagi 'left rear tailgate' harus diberikan oleh Penentang.

(c) Isu "Front and Rear Suspension"

Tuntutan ini dibawa oleh PYM sebelum tamatnya tempoh lima (5) tahun waranti dan tuntutan waranti terhadap gantian alatan "Front and Rear Suspension" telah ditolak oleh Penentang. PYM memberi kenyataan bahawa terdapat bunyi-bunyi yang tidak menyenangkan dan pemanduan tidak lagi selesa.

SPP1 telah memberi kenyataan bahawa bunyi-bunyi dan ketidakselesaian pemanduan banyak bergantung kepada cara penggunaan kenderaan. Memandangkan Kenderaan tersebut telah digunakan hampir 5 tahun, pastinya terdapat banyak alatan-alatan yang telah tidak lagi kekal seperti baru dan setiap alatan di dalam mana-mana kenderaan mempunyai jangka hayat tertentu mengikut tatacara penggunaan.

Selain merujuk kepada salinan sebut harga (quotation) bagi servis yang dikeluarkan oleh Pusat Servis Penentang, PYM tidak memberikan apa-apa pembuktian terhadap tuntutan dan kerosakan alatan "*Front and Rear Suspension*", malah PYM juga tidak memberikan pembuktian berkenaan aduan kerosakan "*Front dan Rear Suspension*" kecuali berkenaan kewujudan bunyi-bunyi yang tidak menyenangkan kepada PYM. Tribunal mendapati tiada bukti yang dapat dirujuk berkenaan kerosakan alatan

kepada “*Front and Rear Suspension*” dan PYM juga telah bersetuju bahawa Kenderaan tersebut masih beroperasi seperti sepatutnya.

Keputusan

Tribunal mendapati bahawa terdapat pembuktian khusus bagi isu 1 dan 2 dimana pada isu 1, Pusat Servis Penentang telah melaporkan terdapatnya keretakan pada ‘*FR Lower Arm Bush*’ dan ‘*Bush*’ yang disambung pada ‘*lower arm*’ tersebut tidak boleh digantikan secara berasingan dan oleh itu tidak boleh dianggap sebagai suatu alat berasingan seperti yang dinyatakan oleh Penentang.

Tribunal juga mendapati bahawa tuntutan PYM bagi ‘*Rear Tailgate*’ adalah bermerit memandangkan kedua-dua ‘*rear tailgate*’ kiri dan kanan Kenderaan tersebut pernah diganti menggunakan waranti. Isu berkenaan ‘*goodwill*’ tidak pernah ditimbulkan melalui mana-mana dokumen atau pertukaran komunikasi antara pihak. Akan tetapi, Tribunal mendapati bahawa PYM telah gagal di dalam pembuktian berkenaan isu 3 berhubung bunyi-bunyi yang terhasil daripada ‘*Front and Rear Suspension*’ Kenderaan tersebut.

Keputusan Tribunal adalah seperti berikut -

- (1) Penentang hendaklah membayar kepada PYM jumlah RM 2,310.55; dan**
- (2) Penentang hendaklah menggantikan ‘*Left Rear Tailgate*’ Kenderaan tersebut melalui tuntutan waranti Kenderaan**

tersebut. Sekiranya 'Left Rear Tailgate' telah diganti oleh PYM, Penentang hendaklah membayar kepada PYM jumlah RM 440.31;

Kedua-dua (1) dan (2) hendaklah dibuat di dalam tempoh 14 hari dari tarikh keputusan.

Bertarikh 8 Februari 2022

T.T

MOHD ZAHIRULLAH BIN MOHD TAIB

Presiden Tribunal Tuntutan Pengguna
Malaysia