

**DALAM TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA  
DI TAWAU DI NEGERI SABAH  
TUNTUTAN NO. TTPM-SAB-(B)-121-2022**

**ANTARA**

**SITI KHADIJAH BINTI MOHD MOKHTAR ... PIHAK YANG MENUNTUT**

**DAN**

**CCN MOBILE SDN BHD ... PIHAK PENENTANG**

**ALASAN PENGHAKIMAN**

**Latar Belakang Tuntutan**

- (1) Pada 23.8.2021, Pihak Yang Menuntut (“PYM”) telah membeli sebiji telefon bimbit terpakai model Samsung dengan harga RM3,795.00 daripada Pihak Penentang (“PP”).
- (2) Selepas tiga (3) bulan dari tarikh pembelian iaitu pada bulan November 2021, PYM mendapati telefon bimbit terpakai tersebut tidak dapat diguna di mana telefon tersebut telah dikunci (“lock”) oleh Maxis.
- (3) Selepas PYM menghubungi Maxis berkenaan perkara ini, PYM dimaklumkan oleh Maxis bahawa telefon tersebut dikunci atas sebab pengguna telefon yang sebelum ini mempunyai hutang yang belum

dibayar kepada Maxis. Maxis memaklumkan kepada PYM bahawa Maxis tidak dapat membuat apa-apa dan mengarahkan PYM untuk menghubungi PP untuk menyelesaikan masalah ini.

- (4) PYM menghubungi PP dan memaklumkan perkara ini kepada PP. Masa itu adalah bulan November 2021.
- (5) Pembelaan PP adalah bahawa pembelian telefon bimbit terpakai hanya mempunyai warranti satu (1) bulan sahaja, yang mana PYM sedia maklum. Walaubagaimanapun, PP telah meminta PYM untuk menghantarkan telefon bimbit tersebut kepada PP supaya PP dapat menghantarkan telefon tersebut kepada bahagian teknikalnya untuk semak dan mendiagnosis masalah telefon tersebut.
- (6) PYM hanya menghantarkan telefon bimbit tersebut kepada PP pada bulan Mac 2022 atas alasan PYM telah berpindah dari Tawau ke Lahad Datu dan PYM dijangkiti Covid-19 (tanpa bukti dokumentasi).
- (7) PYM menuntut daripada PP supaya wang pembelian telefon bimbit tersebut RM3,795.00 dipulangkan kepadanya.
- (8) PP mempertikaikan pemulangan wang tunai tetapi telah menawarkan dua (2) jalan penyelesaian kepada PYM di mana PYM boleh *trade in* telefon bimbit tersebut dengan model terpakai yang lain atau menukarkan telefon bimbit tersebut ke telefon bimbit yang baru dengan harga/nilai pasaran pada waktu PYM menghantarkan telefon itu kepada PP iaitu pada bulan Mac 2022. Harga/nilai pasaran bagi model telefon terpakai yang PYM beli adalah RM2,770.00 pada bulan Mac 2022.

## Award

- (1) **Seksyen 33 (1) Akta Perlindungan Pengguna 1999** menyatakan bahawa:-

*Tertakluk kepada subsekyen (2), gerenti yang berikut hendaklah tersirat jika barang dibekalkan kepada pengguna:*

*(a) bahawa barang itu adalah semunasabahnya sesuai bagi apa-apa maksud tertentu yang telah dimaklumkan, secara nyata atau tersirat, oleh pengguna kepada pembekal sebagai maksud barang itu diperolehi oleh pengguna; dan*

*(b) bahawa barang itu adalah semunasabahnya sesuai untuk apa-apa maksud tertentu yang telah dinyatakan oleh pembekal bahawa barang itu sesuai atau akan menjadi sesuai baginya.*

- (2) **Seksyen 43 (1) (a) Akta Perlindungan Pengguna 1999** menyatakan bahawa:-

*Hak yang diberikan di bawah Akta ini untuk menolak barang tidaklah terpakai jika –*

*Hak itu tidak digunakan dalam masa yang munasabah.*

- (3) Setelah mendengar keterangan daripada PYM dan PP, Tribunal berpendapat bahawa pengguna mempunyai tanggungjawab untuk membawakan tuntutannya kepada penjual/pembekal secepat mungkin tanpa lengah selepas mendapati produk yang dibelinya bermasalah.

Dalam kes ini, PYM telah mengambil masa empat (4) bulan untuk menghantarkan telefon yang bermasalah tersebut kepada PP.

- (4) Pada masa yang sama, penjual/pembekal juga mempunyai tanggungjawab untuk memastikan produknya dapat digunakan dan produk itu adalah semunasabahnya sesuai bagi apa-apa maksud tertentu yang telah dimaklumkan. PP dalam kes ini adalah diarahkan supaya memastikan telefon bimbit terpakai yang dijual dapat digunakan dan tidak akan menghadapi masalah “lock” oleh syarikat telco.

Dengan itu, tribunal memberikan award dengan persetujuan di **Borang 9** seperti berikut:-

PP hendaklah menilai harga telefon bimbit pada masa PYM memaklumkan telefon bimbit yang dikunci oleh pihak Maxis dan tawaran untuk tukarkan telefon bimbit adalah mengikut harga pasaran masa itu. Telefon bimbit hendaklah disimpan oleh PYM sehingga PP menukarkan telefon bimbit yang baru. PYM hendaklah memulangkan telefon bimbit yang lama kepada PP selepas PYM menerima telefon bimbit yang baru.

Bertarikh: 27 Oktober 2022

t.t

**LARINA WONG SHIAO YEE**

PRESIDEN

TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA