

**DALAM TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA  
DI PERAK**

**TUNTUTAN NO. TTPM-A-(P)-129-2018**

**ANTARA**

**LOO YIN YING**

**... PIHAK YANG MENUNTUT**

**DAN**

**MORETIME EXPRESS SDN BHD**

**... PIHAK PENENTANG**

**ALASAN PENGHAKIMAN**

**LATAR BELAKANG**

PYM telah memfailkan tuntutan terhadap Penentang dalam Borang 1 bertarikh 17 Oktober 2018. Penentang telah memfailkan pembelaan bertarikh 26 November 2018 dalam Borang 2. Semasa perbicaraan, kedua-dua Pihak PYM dan Penentang telah menyatakan bahawa fakta kes PYM dan Penentang adalah seperti yang dinyatakan dalam Borang 1 dan Borang 2 yang telah mereka failkan.

**FAKTA KES**

1. Kontrak telah dimasuki oleh PYM dengan Penentang pada 21/7/2018 bagi mendapatkan perkhidmatan pembantu rumah am (dirujuk

sebagai "PRA"). PYM telah memaklumkan kepada Penentang bahawa PRA tersebut diperlukan bagi menjaga dan membantu ibu PYM yang sedang menghadapi penyakit kanser paru-paru tahap ke empat.

2. PYM telah membayar sebanyak RM12,500.00 kepada Penentang bagi proses mendapatkan khidmat PRA (RM1,490.00 kos atau bayaran kepada agensi penguatkuasaan dan perbelanjaan hangus dan RM9,664.33 ("wang perkhidmatan") bayaran perkhidmatan kepada Penentang). Sebagai balasan Penentang telah membekalkan dan PYM bersetuju menerima pembantu rumah bernama Diana Noviani, Warganegara Indonesia ("PRA1") untuk berkhidmat selama tempoh 2 tahun (24 bulan) bermula dari 21 Julai 2018.
3. Pada 11 Ogos 2018, PRA1 tersebut telah melarikan diri setelah bekerja selama 21 hari. Bagi mendapatkan pengganti PRA1 yang baru, PYM telah terpaksa membayar gaji PRA yang telah melarikan diri tersebut kepada Penentang iaitu sebanyak RM700.00. PYM telah membuat laporan polis berhubung dengan kejadian PRA1 tersebut melarikan diri.
4. Penentang telah menghantar PRA gantian kepada PYM dengan PRA yang baru bernama Astini, pada 21 Ogos 2018 ("PRA2"). Walau bagaimanapun, dia didapati hilang oleh PYM 18 September 2018 selepas bekerja selama 28 hari. Kedua-dua PRA1 dan PRA2 telah melarikan diri selepas bekerja dalam tempoh satu (1) bulan.

5. PYM mengatakan Penentang tidak mengambil apa-apa tindakan dan enggan memulangkan balik wang atau membekalkan semula kepada PYM PRA gantian di mana Penentang mendakwa tempoh waranti adalah tiga (3) bulan dan hanya sekali sahaja PRA boleh digantikan sebagaimana tertulis dalam perjanjian.
6. PYM mengatakan bahawa mereka telah membayar wang sebanyak RM12,500.00 tetapi cuma mendapat perkhidmatan PRA selama 58 hari. Dengan demikian, PYM menuntut kembali pengembalian balik wang perkhidmatan yang PYM telah bayar kepada Penentang.
7. Penentang berkata ketika PYM mengambil PRA1 dari pejabat Penentang pada 21 Julai 2018, PYM telah diterangkan mengenai setiap perkara berhubung dengan pengambilan perkhidmatan PRA1. Selepas 21 hari kemudian, Penentang telah dimaklumkan oleh PYM bahawa PRA1 telah melarikan diri. Penentang kemudiannya telah menggantikan kepada PYM dengan PRA2. Pada 18 September 2018, Penentang sekali lagi dimaklumkan oleh PYM bahawa PRA2 juga telah turut melarikan diri dari rumah PYM.
8. Penentang telah berbincang dengan PYM dan menekankan bahawa mereka hanya menggantikan PRA tanpa sebarang kos sebanyak sekali sahaja. Penggantian PRA selepas daripada itu akan perlu ditanggung kos tambahan oleh PYM tetapi tidak dipersetujui oleh PYM.

9. Kakak PYM ada menelepon Penentang untuk mendapatkan PRA yang baru tetapi tiada perkembangan sehinggalah Penentang terima tuntutan PYM dalam Borang 1.

### **DAPATAN TRIBUNAL**

10. Dokumen kontrak yang lengkap tidak dibekalkan atau dikemukakan oleh mana-mana Pihak kepada Tribunal. Menurut PYM, Penentang tidak membekalkan kepada PYM dokumen kontrak yang lengkap kecuali dokumen 'Permohonan Pembantu Rumah' yang dikepilkan oleh PYM dalam Borang 1. Penentang pula mengakui kepada Tribunal bahawa mereka tidak membawa dokumen kontrak lengkap bagi perkhidmatan tersebut yang ditandatangani antara Pihak-Pihak untuk dikemukakan kepada Tribunal pada tarikh perbicaraan. Namun begitu, Pihak-Pihak bersedia untuk memberikan keterangan atau maklumat yang diperlukan oleh Tribunal bagi membuat keputusan ke atas tuntutan tersebut tanpa penangguhan, jika boleh. Oleh yang demikian, Tribunal membuat dapatan berdasarkan kepada keterangan-keterangan dalam Borang1 dan Borang2 dan lampiran-lampirannya dan kehadiran dan keterangan Pihak-Pihak dalam tuntutan ini selaras dengan seksyen 110(1)(e) dan (g) Akta Perlindungan Pengguna 1999 (Akta 599).
11. Dokumen 'Permohonan Pembantu Rumah' yang dikemukakan oleh PYM dan Penentang tidak mengandungi maklumat mengenai tempoh masa pembekalan PRA oleh Penentang kepada PYM dan pecahan

kos bayaran RM12,500.00 yang dibayar oleh PYM kepada Penentang untuk mendapatkan perkhidmatan PRA.

12. Di hadapan Tribunal, PYM dan Penentang memaklumkan kepada Tribunal bahawa tempoh kontrak untuk Penentang bekalkan PRA kepada PYM adalah selama 2 tahun atau 24 bulan. Penentang turut memberikan keterangan berhubung dengan pecahan kos dan bayaran lain yang membentuk sebahagian dari bayaran perkhidmatan RM12,500.00 yang dibayar oleh PYM kepada Penentang. Antara keterangan yang diberikan oleh Penentang mengenai pecahan bayaran kepada agensi pusat untuk memproses permit kerja PRA ialah:

(i) levi oleh Jabatan Imigresyen ialah sebanyak RM410.00;

(ii) fi FOMEMA sebanyak RM 280.00;

(iii) insuran sebanyak RM300.00; dan

(iv) kos pengangkutan sebanyak RM500.00, yang kesemuanya berjumlah RM1,490.00.

13. Penentang turut memaklumkan kepada Tribunal bahawa jumlah keseluruhan gaji yang perlu dibayar oleh PYM terhadap PRA1 dan PRA2 menurut perkiraan dalam dokumen 'Permohonan Pembantu Rumah' adalah RM934.00. Gaji tersebut tidak dibayar oleh PYM kepada PRA1 dan PRA2 kerana mereka telah melarikan diri sebelum melengkapkan sebulan perkhidmatan dengan PYM. Namun begitu PYM terikat membayar gaji PRA1 dan PRA2 secara harian pada kadar

seperti dinyatakan dalam dokumen 'Permohonan Pembantu Rumah' tersebut walaupun PRA tersebut yang melarikan diri dari rumah PYM.

14. Penentang telah menggantikan PRA1 dengan PRA2 tanpa sebarang kos tambahan kepada PYM selaras dengan peruntukan 'Permohonan Pembantu Rumah' yang dibekalkan oleh Pihak-Pihak. Penentang enggan menggantikan PRA lain kepada PYM selepas PRA2 melarikan diri tanpa kos tambahan kerana Penentang mendakwa ianya selaras dengan peruntukan dalam 'Permohonan Pembantu Rumah'.
15. PYM memberitahu Tribunal bahawa adalah tidak adil mereka disuruh membayar bayaran yang banyak kepada Penentang iaitu sebanyak RM12,500.00 bagi mendapatkan perkhidmatan PRA bagi tempoh selama 24 bulan sedangkan mereka hanya dibekalkan dengan perkhidmatan selama 49 hari sahaja dalam tempoh 59 hari kontrak berlangsung. PYM juga tidak bersetuju dan tidak sanggup untuk membayar apa-apa kos tambahan untuk mendapatkan ganti PRA yang lain daripada Penentang kerana dua orang PRA yang dibekalkan oleh Penentang mempunyai sejarah untuk melarikan diri.
16. Penentang telah sedia maklum bahawa mereka bersetuju untuk membekalkan PRA kepada PYM selama 24 bulan. Seksyen 53 Akta 599 meletakkan beban gerenti tersirat bahawa PRA yang dibekalkan oleh Penentang kepada PYM memahami dengan teliti bahawa mereka terikat untuk memberikan perkhidmatan PRA kepada PYM untuk tempoh 24 bulan. Gerenti tersirat bawah seksyen 53 Akta 599

menjamin bahawa perkhidmatan dibekalkan dengan ketelitian dan kemahiran munasabah. Seksyen 53 Akta 599 memperuntukkan-

***“jika perkhidmatan dibekalkan kepada pengguna maka hendaklah tersirat suatu gerenti bahawa perkhidmatan itu akan dijalankan dengan ketelitian dan kemahiran yang munasabah dan apa-apa bahan yang dibekalkan berkaitan dengan perkhidmatan itu adalah bersesuaian bagi maksud perkhidmatan itu dibekalkan”.***

17. PYM tidak mempertikaikan tentang kualiti atau kesesuaian perkhidmatan yang diberikan oleh PRA1 atau PRA2. Sebaliknya tuntutan PYM ialah mengenai kegagalan ketelitian yang munasabah PRA-PRA yang dibekalkan oleh Penentang memenuhi kewajipan mereka memberikan perkhidmatan untuk tempoh kontrak selama 24 bulan sebagai balasan wang perkhidmatan yang dibayar oleh PYM kepada Penentang.
18. ‘Gerenti tersirat mengenai ketelitian dan kemahiran munasabah’ yang dirujuk dalam seksyen 53 Akta 599 bermakna PRA1 dan PRA2 yang dibekalkan oleh Penentang seharusnya memahami atau mengetahui dengan ketelitian yang munasabah bahawa mereka adalah terikat untuk berkhidmat sebagai PRA kepada PYM selama 24 bulan. Sebarang perbuatan ketidakhadiran (“*absentee*”) atau tinggal langsung (“*abandonment*”) daripada melaksanakan perkhidmatan tersebut merupakan pemecahan gerenti tersirat tersebut. PRA1 dan PRA2 tinggal di rumah PYM sehingga tarikh mereka melarikan diri.

19. Dengan demikian, persoalan yang timbul ialah sama ada Penentang bertanggung untuk menebus rugi PYM selaras dengan peruntukan Bahagian IX Akta 599. Seksyen 57 Akta 599 memberikan pengguna hak tebus rugi terhadap pembekal perkhidmatan atau keluaran hasil daripada perkhidmatan itu jika gagal mematuhi seksyen 53 hingga 55 Akta 599.
20. Tambahan pula PYM telah memaklumkan secara khusus kepada Penentang bahawa perkhidmatan PRA diperolehi bagi tujuan menjaga ibu PYM yang sedang menghidap penyakit kanser tahap empat (4) dan mereka tinggal serumah dengan PYM. Sebaliknya PRA1 dan PRA2 hanya memberikan perkhidmatan kepada PYM selama 49 hari setelah tempoh 59 hari perkhidmatan berlangsung dari tempoh keseluruhan kontrak selama 24 bulan.
21. Berdasarkan kepada fakta kes ini, Tribunal mendapati bahawa-
  - (i) perbuatan PRA1 dan PRA2 melarikan diri merupakan pelanggaran kontrak mereka bekerja sebagai PRA dengan PYM;
  - (ii) ia juga secara langsung mengakibatkan pemecahan kontrak pembekalan PRA antara Penentang dengan PYM. Tempoh terkumpul perkhidmatan oleh PRA1 (21 hari) dan PRA2 (28 hari) adalah selama 49 hari dan Penentang mengambil masa selama 10 hari untuk menggantikan PRA1 dengan PRA2. Dengan demikian, pada tarikh PRA2 melarikan diri, tempoh kontrak telah



berjalan selama 59 berbanding dengan tempoh perkhidmatan yang sepatutnya berjalan selama 24 bulan;

- (iii) perbuatan PRA1 dan PRA2 melarikan diri dari rumah PYM adalah jelas bertentangan dengan gerenti tersirat bahawa perkhidmatan PRA tersebut diberikan dengan ketelitian dan kemahiran munasabah bawah seksyen 53 Akta 599;
- (iv) Penentang telah gagal memberikan balasan kepada PYM iaitu membekalkan perkhidmatan PRA dan bagi tempoh kontrak selama 24 bulan;
- (v) Dokumen 'Permohonan Pembantu Rumah' yang dibekalkan oleh Penentang kepada PYM ada memperuntukkan bayaran balik wang atau 'refund' iaitu-

*"b. Jika majikan membatalkan kontrak dalam masa 3 bulan, majikan harus menanggung kerugian sebanyak 50%."*

Kes ini bukanlah merupakan suatu kes di mana PYM membatalkan kontrak dalam tempoh 3 bulan kontrak dimasuki;

- (vi) sebaliknya ia merupakan suatu kontrak yang terbatal dalam tempoh 3 bulan selepas ia dimasuki kerana berkehendakkan balasan oleh Penentang iaitu membekalkan PRA untuk memberikan perkhidmatan pembantu am rumah kepada PYM bagi baki tempoh selama dua (2) tahun selepas PRA2 melarikan diri dari rumah PYM;

(vii) oleh yang demikian, kontrak antara PYM dan Penentang terbatal apabila PRA2 melarikan diri dan Penentang enggan menggantikan dengan PRA lain tanpa bayaran tambahan oleh PYM kerana berkehendakkan balasan (*'for want of consideration'*) oleh Penentang iaitu membekalkan PRA untuk memberikan perkhidmatan pembantu am rumah kepada PYM bagi tempoh selama dua (2) tahun; dan

(viii) PYM berhak mendapatkan remedi tebus rugi bawah Bahagian IX Akta 599 daripada..

22. Seksyen 60(1) Akta 599 memperuntukkan bahawa *"jika pengguna mempunyai hak tebus rugi terhadap pembekal di bawah Bahagian tersebut berkenaan dengan kegagalan apa-apa perkhidmatan atau apa-apa keluaran hasil daripada perkhidmatan itu untuk mematuhi gerenti tersirat di bawah Bahagian VIII, pengguna boleh menggunakan remedi"* yang berikut:

*"(a) jika kegagalan itu ialah kegagalan yang dapat dibetulkan, pengguna boleh menghendaki pembekal membetulkan kegagalan itu dalam masa yang munasabah;"*.

Dari fakta kes, Apabila PRA1 melarikan diri, PYM telah mendapat remedi tersebut apabila Penentang menggantikan PRA1 dengan PRA2 pada 21 Ogos 2018.

23. Seksyen 60(2) Akta 599 memperuntukkan: "*Sebagai tambahan kepada remedi di bawah subseksyen (1), pengguna boleh mendapatkan gantirugi daripada pembekal bagi apa-apa kerugian atau kerosakan yang ditanggung oleh pengguna selain kerugian atau kerosakan oleh sebab penurunan nilai keluaran hasil daripada perkhidmatan itu yang terbukti sebagai hasil atau akibat daripada kegagalan itu.*".
24. Selaras dengan dapatan Tribunal di atas, Tribunal mendapati bahawa PYM berhak mendapatkan bayaran balik ('*refund*') apabila PRA2 melarikan diri dengan menolak daripada bayaran perkhidmatan yang dibayar oleh PYM kepada Penentang sebanyak RM12,500.00 ke atas bayaran permohonan permit kerja PRA1 iaitu sebanyak RM1,490.00.
25. Baki daripada amaun tersebut hendaklah dikirakan purata bayaran bulanan kepada Penentang untuk tempoh 24 bulan dan ditolak dengan purata bulanan dan harian yang berbayar kepada Penentang bagi tempoh PRA1 dan PRA2 bekerja iaitu untuk tempoh selama 49 hari (21 Julai hingga 11 Ogos = 21 hari + 21 Ogos hingga 18 September = 28 hari) dan juga ditolak gaji PRA1 dan PRA2 sebanyak RM934.00.
26. Berdasarkan kepada pengiraan tersebut, Tribunal telah mengirakan amaun yang perlu dibayar balik oleh Penentang kepada PYM adalah:

- (i) RM12,500.00 (bayaran perkhidmatan 24 bulan) – RM2,424.00 (bayaran hangus permohonan PRA + gaji PRA1 dan PRA2) = RM10,076.00;
- (ii) Purata bayaran bulanan perkhidmatan Penentang sebulan bagi tempoh 24 bulan:  $RM10,076.00/24$  (bulan) = RM458.75;
- (iii) Purata bayaran sehari perkhidmatan Penentang:  $RM458.76/30$  (hari) = RM15.29;
- (iv) Bayaran perkhidmatan Penentang bagi tempoh bekerja PRA1 dan PRA2: 2 bulan 28 hari darab (x) RM15.296 = RM1,345.67;
- (v) Bayaran balik kepada PYM: amaun para (i) – amaun para (iv) =  $RM10,076.00 - RM 1,345.67 = RM8,730.33$ .

27. Dengan demikian Tribunal mengarahkan supaya Penentang membayar balik wang kepada PYM sebanyak RM8,730.33 kepada PYM dalam masa 14 hari dari tarikh serahan award ini.

Bertarikh: 26 November 2018

t.t

**HAMIDUN BIN DATUK HAJI ABDUL FATAH**  
PRESIDEN TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA  
MALAYSIA