

**DALAM TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA
DI WILAYAH PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR
TUNTUTAN NO: TTPM-WP-(B)-484-2021**

ANTARA

LEE BEE NGO

... PIHAK YANG MENUNTUT

DAN

HABIB JEWELS FRANCHISE SDN BHD ... PENENTANG

ALASAN PENGHAKIMAN

Fakta Kes

Pihak Yang Menuntut (PYM) telah membeli barangan kemas berjenama Pandora pada 28 November 2020 disalah sebuah kedai cawangan Habib Jewels Sdn Bhd yang terletak di Farenheit 88, Jalan Bukit Bintang, Kuala Lumpur. PYM telah membeli satu set Pandora Charm berharga RM284.00 dan set Pandora Bracelet berharga RM479.00. Harga untuk kedua-dua barang tersebut adalah RM763.00. Resit-resit bayaran telah dikemukakan oleh PYM.

Lebih kurang enam bulan selepas pembelian, PYM telah membuat aduan kepada Habib Jewels bahawa bracelet yang dibeli itu didapati "*tarnished*" atau seperti berkarat. Tetapi set Pandora Charm didapati masih dalam keadaan baik. Pada 23 Mei 2021, PYM telah membuat aduan melalui Facebook. Mengikut rekod dari Habib Jewels, pada bulan Februari 2021, syarikat telah memberi khidmat "*free polishing*" kepada barangan kemas yang dibeli semasa PYM hadir di Pandora Boutique, Pavillion Bukit Bintang, Kuala Lumpur. Menurut Habib Jewels, barangan yang dibeli adalah diperbuat daripada perak (*silver*). Bergantung kepada cara dan kekerapan penggunaan oleh PYM, keadaan "*tarnished*" akan berlaku jika barangan

tersebut terdedah kepada *"high humidity moisture atmosphere or in contact with chemicals in cosmetics, perfumes, sprays, acidic skin DH"*.

Dalam keterangan yang dibentangkan oleh PYM semasa perbicaraan, PYM menjelaskan bahawa beliau pernah membeli barangan kemas Pandora sebelum ini dan tidak pernah berlaku sebarang *"tarnishment"*. Pada 28 November 2020, teman lelaki PYM telah menghadiahkan barangan kemas Pandora sebagai tanda kasih sayang dan cinta teman lelakinya terhadap PYM. Walaubagaimanapun, apabila set Pandora Bracelet didapati *"tarnished"* pada awal bulan Februari 2020, PYM telah menjadi sedih hari (*very sad and heartbroken*) serta kecewa (*frustrated*) oleh kerana bracelet tersebut adalah hadiah daripada teman lelaki yang sangat mencintai PYM.

Oleh yang demikian, PYM menuntut kembali sepenuhnya wang sebanyak RM763.00 daripada Habib Jewels. Selain daripada itu, PYM juga menuntut ganti rugi khas akibat *"stress and emotional disturbance"* sebanyak RM8,000.00 dan *"lost of use of items"* (*oppurtunity cost*) sebanyak RM5,220.00. Tribunal telah menolak awal-awal lagi tuntutan sebanyak RM8,000.00 dan RM5,220.00 atas alasan Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia tiada bidang kuasa ke atas kedua-dua tuntutan ini.

Kes diteruskan untuk mendengar tuntutan bayaran balik barangan kemas sebanyak RM763.00. Setelah mendengar keterangan dari kedua-dua pihak, keputusan Tribunal pada 31 Mac 2022 adalah seperti berikut:

Keputusan Tribunal

Tribunal telah mendengar keterangan kedua-dua PYM dan Penentang. Penentang diwakili oleh Puan Lee Chiew Yuen, Sales & Operation Manager, Habib Jewels Franchise Sdn Bhd.

Setelah mendengar keterangan kedua-dua pihak, Tribunal mendapati bahawa barangan yang dibeli oleh PYM iaitu set Pandora Bracelet serta charms mempunyai "defect".

Oleh yang demikian, Tribunal membuat perintah seperti berikut:

Award Borang 10

1. Penentang hendaklah membayar balik RM763.00 kepada PYM dalam tempoh 14 hari dari tarikh award dikeluarkan.
2. Pihak Yang Menuntut hendaklah mengembalikan barang kemas kepada Penentang dalam tempoh masa yang sama.

t.t

DATO AZLAN BIN ABDUL HALIM
PRESIDEN TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA
MALAYSIA