MANDAVA RAJESHWARI

LWN

BMW MALAYSIA SDN BHD

TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA, SEREMBAN, NEGERI SEMBILAN

TTPM-WP-(P)-34-2024

ALASAN KEPUTUSAN

PERMULAAN

[1] Berdasarkan Borang 1 bertarikh 7 Februari 2024, Pihak Yang Menuntut (PYM) menuntut gantirugi sebanyak RM21,927.90 terhadap Penentang atas jumlah wang yang telah dibayar bagi kos komponen-komponen dan upah bagi pembaikan kereta BMW X1 sDrive 20i (F8), no pendafataran NDJ 1881.

[2] Penentang di dalam Borang 2 bertarikh 23 April 2024 memberi rumusan antara lain diagnosis tdak menunjukkan sebarang kod kesalahan bekaitan dengan rak steering dan ia didapati masih berada dalam keadaan baik pada waktu itu.

VERSI PYM

[3] Tuntutan Plainitf adalah secara terperinci adalah seperti di dalam lampiran Borang 1. Berdasarkan Lampiran kepada Borang 1 PYM menyatakan antara lain bahawa :

> "*The vehicle exhibited an abnormal steering bahaviour from the beginning which was an unpredicttable, random and sudden small shift of the wheel.*

[4] Perkara di atas telah dimaklumkan kepada kakitangan Penentang namun pada kali pertama servis berjadual mereka tidak dapat mengesan masalah kereta tersebut. Seterusmya masalah ini bertambah dengan iaitu *"increased stiffness of the steering wheel and knocking noise, knocking noise*" telah dibaiki dan berlaku semula dan dibaiki namun masalah lain dia atas tetap tidak selesai.

VERSI PENENTANG

[5] Penentang telah memanggil saksinya Eddie Lim yang merupakan wakil dari syarikat Milleneum Welt Sdn Bhd, Seremban yang merupakan pengedar yang sah bagi Penentang.

[6] Berdasarkan kenyataan Penentang juga di para 2.3 menyatakan seperti yang berikut:

> "*Selepas pemeriksaan kenderaan dan menukar minyak enjin, MWSB menyesorkan PYM membuat alignment dan balancing serta menggantikan kedua-dua tayar belakang kerana bunga tayar telah haus. Akan tetapi, PYM tidak bersetuju dengan kerja-kerja yang disyorkan. Juruteknik juga memeriksa dan pandu uji ke atas kenderaan PYM sebelum dan selepas servis dengan PYM, tiada isu mengenai stereng bergegar dikesan."*

[7] Selanjutnya di para 2.5 Penentang menyatakan seperti yang berikut:

> "*Pada 26 April 2023 iaitu 3 minggu kemudian dan dengan bacaan jarak tempuh 77,595km , PYM menghantar semula kenderaan beliau ke MWSB untuk menukar alat ganti penyerap kejutan (front shock absorber). Selepas menukar penyerap kejutan dan melakukan pemeriksaan teliti, juruteknik tidak mengesan apa-apa kod kerosakan (fault code). Kenderaan juga diperiksa dan pandu uji oleh juruteknik bersama PYM. Rak stereng juga berada dalam keadaan yang elok."*

[8] Penentang juga membuat rumusan seperti yang berikut:

> *"MWSB & ABSB TELAH MENJALANKAN TUGAS MEREKA SEBAGAI PENGEDAR – PENGEDAR SAH UNTUK MEMBERI SOLUSI DAN MENYELESAIKAN MASALAH KENDERAAN PYM DENGAN MENGIKUT SPESIFIKASI BMW. SELAIN DARIPADA ITU, KENDERAAN PYM MASIH BOLEH DIPANDU SEPERTI BIASA. NAMUN DEMIKIAN, RAK STERENG TIDAK DITUKAR SEMASA PYM MENDAKWA BELIAU TELAH MEMBUAT ADUAN KEPADA MWSB DALAM TEMPOH WARANTI KERANA DIAGNOSIS TIDAK MENUNJUKKAN SEBARANG KOD KESALAHAN BERKAITAN*

DENGAN RAK STEERING DAN IA DIDAPATI MASIH BERADA DALAM KEADAAN YANG BAIK PADA KETIKA ITU.

[9] Selanjutnya Penentang menyatakan bahawa pada peringkat awal, pihak Penentang tidak terlibat dalam proses perundingan dengan PYM. walau bagaimanapun, penentang telah memberi pengurangan harga sebanyak 60% daripada harga asal alat ganti tulen rak stereng, di mana ia adalah bantuan niat baik (*goodwill*) yang munasabah daripada Penentang kerana kenderaan ini telah tamat warantinya pada 29 April 2023.

[10] Penentang juga menyatakan seperti yang berikut:

"*ABSB JUGA MEMBERI SOKONGAN TAMBAHAN SEBANYAK 10% KE ATAS ALAT-ALAT GANTI TULEN "BALL JOINT", "STEERING SPINDLE" AND "ANTI-ROLL BAR" DAN KOS PEMASANGAN RAK STERENG JUGA DISERAP OLEH ABSB. JUMLAH SEBUT HARGA TELAH DIBERIKAN KEPADA PYM, DI MANANYA BELIAU HANYA PERLU MENANGGUNG KOS SEBANYAK RM11,461.10*."

ALASAN KEPUTUSAN

[11] Setelah membaca keterangan saksi-saksi dan meneliti dokumen-dokumen yang dikemukakan oleh pihak-pihak, Tribunal mendapati seperti yang berikut:

(a) bahawa Quotation bertarikh 19 Oktober 2023 tersebut, adalah jelas pihak Auto Bavaria Sungai Besi telah mencadangkan pembaikan dengan jumlah bayaran RM21,927.90. Quotation yang dikeluarkan sendiri oleh pengedar yang sah Penentang adalah bukti yang material dan ianya bagaimanapun telah menyokong PYM dan mengukuhkan tuntutan PYM.

(b) Masalah kereta atau kerosakan ini telah diutarakan oleh PYM seawal servis kali pertama dan berdasarkan quotation dan keterangan PYM masalah ini masih berterusan.

(c) Adalah tidak adil dan wajar sekiranya PYM menanggung pembaikan yang dicadangkan oleh pengedar yang sah Penentang memandangkan

masalah ini jelas dinyatakan dalam quotation tersebut dan dimaklumkan seawal kali pertama servis PYM di pengedar yang sah Penentang.

(d) Mahkamah tidak dapat menerima pembelaan Penentang yang menyatakan bahawa tuntutan PYM tidak munasabah dan tidak menyenaraikan dengan jelas kerugian sebenar yang telah ditanggung oleh PYM memandangkan jumlah tersebut adalah berdasarkan quotation yang dikeluarkan oleh pengedar Penentang yang sah.

KESIMPULAN

[12] Tribunal juga atas alasan yang dinyatakan di atas dan setelah meneliti keterangan saksi-saksi dan dokumen yang dikemukakan, atas imbangan kebarangkalian mendapati bahawa PYM telah berjaya membuktikan tuntutannya terhadap Penentang.

AWARD BORANG 10

[13] Berdasarkan alasan yang dinyatakan di atas, Tribunal memerintahkan Penentang membayar sebanyak RM21,927.90 kepada PYM dalam tempoh 14 hari dari tarikh award.

Norsiah Ujang

Presiden

Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia

14 Mei 2024