

KES TUNTUTAN NO : TTPM-B-(B)-244-2024

PIHAK YANG MENUNTUT : NG CHIANG HUI

PIHAK PENENTANG : TIONG NAM MOTOR (M) SDN BHD

1. Ng Chiang Hui (PYM) telah membeli kereta Honda CR-V 1.5L TC-P 2WD daripada Honda Malaysia @ Tiong Nam (M) Sdn Bhd (PP) pada 18.8.2020 (no pendaftaran kereta VEX 8388) dengan pinjaman daripada Hong Leong Bank Berhad. Surat kebenaran daripada pihak bank bertarikh 12.6.24 untuk memfailkan kes terhadap PP telah dikemukakan kepada TPPM sebelum perbicaraan dimulakan.

2. PYM telah memohon untuk meminda nama PP daripada Honda Malaysia @ Tiong Nam (M) Sdn Bhd kepada nama berdaftar syarikat iaitu Tiong Nam (M) Sdn Bhd. Permohonan ini tidak dihalang oleh PP, oleh itu Tribunal membenarkan permohonannya pada 20.5.2024.

3. Kes ini telah dibicarakan pada 20.6.2024 dan PP telah memanggil seorang saksi iaitu Jonah Sam A/L Sasidaran, seorang general manager (Sales & Aftersales Services) PP. Manakala PYM tidak memanggil sebarang saksi.

Fakta kes

4. PYM membuat tuntutan untuk 4 perkara, iaitu kos membaiki –

- Disc brake bengkok
- Steering wheel cover rosak
- Oxidise di beberapa bahagian tempat duduk
- Lower arm structure leaking

5. Apabila PYM mengemukakan perkara ini kepada PP, mereka telah menolak tuntutan waranti PYM kerana kerosakan tersebut ialah *wear and tear* dan tidak dilindungi di bawah waranti. Kos untuk membaiki perkara-perkara tersebut tidak diketahui kerana PYM tidak pergi ke bengkel kereta untuk mendapatkan pandangan dan sebut harga.

Keterangan PYM

6. *Disc brake* diperbuat daripada bahan besi dan bahan besi tidak akan bengkok. Oleh itu, kerosakan tersebut bukan wear and tear. Kerosakan steering wheel cover juga bukan *wear and tear* kerana bahagian yang rosak ialah di bahagian atas dan bukan bahagian yang selalu dipegang oleh pemandu kereta. Oxidisation pula telah berlaku di beberapa bahagian tepi dan hujung tempat duduk. Kulit yang digunakan sebagai material tempat duduk sepatutnya adalah yang berkualiti tinggi dan patut tahan selama 5 tahun. *Lower arm structure* juga telah *leaking*. Ia sepatutnya tahan selama 5 tahun seperti kereta-kereta kepunyaan PYM yang lain seperti Saga, Iswara, Camry, dan Prius.

7. Selain itu, PP tidak pernah menerangkan mengenai terma dan syarat-syarat waranti kereta semasa PYM membeli kereta tersebut. Beliau juga tidak membacanya. Namun beliau faham sekiranya kerosakan berlaku kerana wear and tear, kerosakan tersebut akan dikecualikan daripada perlindungan waranti dan kos untuk membaiki kerosakan tersebut tidak akan ditanggung oleh PP. Ini terkandung dalam Klausula 2.1 Buku Waranti dan Servis.

Keterangan PP

8. Keterangan PP telah dikemukakan oleh Jonah Sam A/L Sasidaran, seorang general manager (Sales & Aftersales Services) di syarikat PP. Beliau mempunyai pendidikan dan pengalaman bekerja dalam bidang *automotive technology*. Beliau menyatakan seperti berikut:

Syarat dan Terma Waranti

9. Mengikut amalan industri, semua butir-butir produk akan diterangkan kepada pembeli sebelum pembelian kereta disempurnakan. Syarat dan terma waranti boleh didapati di dalam beberapa dokumen dan web site. Selain itu, syarat dan terma yang lebih komprehensif terkandung dalam booklet waranti yang akan diserahkan kepada pembeli selepas pembelian. Kesemua pengecualian waranti adalah berdasarkan kepada amalan industri. Namun, sekiranya pembeli tidak setuju dengan syarat dan terma tersebut, cadangan untuk *buy back* akan dipertimbangkan tetapi tertakluk kepada persetujuan prinsipal, iaitu Honda Malaysia. Kereta PYM

telah digunakan selama lebih daripada tiga tahun dan setentunya terdapat masalah wear and tear.

10. Mengenai disc break yang bengkok, ia sebenarnya tidak bengkok tetapi it is a brake judder problem, ie. vibration sensation when braking. The friction when braking causes unevenness and thickness of the surface of the brake disc. Therefore, it is a wear and tear issue and excluded from the warranty. The unevenness and thickness of the surface can be measured by a dial gauge. (Klausu 2.1.2.8 Buku Waranti dan Servis).

11. Steering wheel scratches is an external effect and not a manufacturing defect. Contoh manufacturing defect ialah seperti cover set yang bengkok. Scratches bergantung kepada cara penggunaan dan penjagaannya. Pihak PP telah menelitinya dan mendapati it is a wear and tear issue and excluded from the warranty. (Klausu 2.1.2.8 Buku Waranti dan Servis)

12. Leather seat cover juga adalah external effect dan bergantung kepada cara penggunaan dan penjagaannya. Pihak PP telah meneliti leather seat tersebut dan mendapati bahawa kesemua kerosakan berlaku pada seams kerusi. Ini berlaku kerana terdapat tarikan at the seams semasa pemandu duduk di kerusi. Ianya ialah masalah wear and tear. Therefore it is excluded from the warranty. (Klausu 2.1.2.8 Buku Waranti dan Servis)

13. Lower arm structure leaking - Lower arm structure cannot leak because there is no oils involved in its working. However grease is used to reduce friction and noise for better absorption and dampening effect. What was leaking was the rubber bush. Pihak PP telah meneliti Lower arm structure tersebut dan mendapati bahawa rubber bush yang digunakan telah mengeras akibat wear and tear. Oleh itu, it is excluded from waranti. (Klausu 2.1.2.6 Buku Waranti dan Servis)

Sebab Keputusan

14. Setelah membaca dokumen-dokumen yang dikemukakan dan mendengar keterangan kedua-dua pihak, Tribunal ini mendapati bahawa, atas dasar balance of probability, PYM telah gagal membuktikan kes beliau. Beliau gagal memberikan

apa-apa keterangan teknikal bahawa keempat-empat kerosakan bukanlah disebabkan oleh *wear and tear* tetapi disebabkan oleh kecacatan dalam pemasangan atau material atau *manufacture's defect* (Klausa 2.1 Buku Waranti dan Servis). Beliau hanya menyokong keterangan beliau dengan menyatakan bahawa beliau bukan heavy user dan mileage pada odometer kereta hanyalah 70,000 km, oleh itu tidak sepatutnya berlaku keempat-empat kerosakan tersebut. Dalam hal ini, Tribunal terima kesemua keterangan PP kerana saksi PP berjaya menerangkan secara terperinci kenapa kesemua kerosakan tersebut ialah akibat daripada *ordinary wear and tear* disebabkan oleh kecacatan dalam pemasangan atau material ataupun *manufacture's defect*. Oleh itu Tribunal ini menolak tuntutan PYM yang terkandung dalam Borang 1.

Haliza Aini Othman
Presiden