

DALAM TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA

DI TEMERLOH, DI NEGERI PAHANG

TUNTUTAN NO : TTPM – C – (B) – 110 – 2024

ANTARA

JOHARI BIN SHAMSUDIN

...PIHAK YANG MENUNTUT

(NO. K/P : 580814065043)

DAN

J&T EXPRESS (MALAYSIA) SDN BHD

...PIHAK PENENTANG

(NO. PENDAFTARAN SYARIKAT : 1263493-K)

ALASAN PENGHAKIMAN

A. FAKTA KES

1. Pada 9/5/2024 Pihak Yang Menuntut ("PYM") telah membuat kiriman barang iaitu satu (1) unit meter motorsikal Yamaha XJ6 ("Kiriman tersebut") dari Temerloh, Pahang ke Ulu Tiram, Johor menggunakan perkhidmatan kurier syarikat Pihak Penentang ("PP").
2. Berdasarkan satu Laporan Siasatan Dalaman yang dikeluarkan oleh PP, pergerakan Kiriman tersebut pada awalnya berjalan lancar namun telah gagal dikesan selepas ianya tiba di ECP (Express Courier Point) Kota Tinggi, Johor.
3. PYM telah beberapa kali hadir ke J&T Express, cawangan Temerloh bagi membuat semakan status penghantaran Kiriman tersebut. Beliau telah dimaklumkan bahawa Kiriman tersebut telah hilang.
4. Pada 4/6/2024 PYM telah membuat tuntutan nilai Kiriman tersebut sebanyak RM3,561.00 namun tuntutan PYM telah ditolak oleh PP atas alasan tarikh inbois pembelian yang dikemukakan oleh PYM adalah tarikh yang sama tuntutan dibuat dan PYM gagal untuk menginsurankan Kiriman tersebut.

5. Tidak berpuashati dengan apa yang berlaku, PYM telah membuat satu laporan Polis pada 12/6/2024 dan seterusnya memfailkan tuntutan di Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia pada 26/6/2024.

B. KETERANGAN PIHAK-PIHAK

6. Menurut PYM, Kiriman tersebut telah dihantar melalui perkhidmatan kurier yang disediakan oleh PP pada 9/5/2024.
7. Kiriman tersebut telah dihantar ke alamat No. 33, Jalan Lanjut 5, Taman Desa Cemerlang, 81800 Ulu Tiram, Johor dengan tujuan untuk dibaiki namun ianya telah hilang.
8. PYM telah beberapa kali pergi ke J&T Express, cawangan Temerloh bagi menyemak status serahan Kiriman tersebut dan kali terakhir pada 6/6/2024 bagi mendapatkan penjelasan berkenaan Kiriman tersebut namun beliau telah dimaklumkan ianya dikategorikan telah hilang.
9. PYM telah menggunakan motorsikal Yamaha XJ6 tersebut selama 9 tahun sejak 2015. Paparan pada meter motorsikal tersebut sudah tidak jelas kelihatan. Atas sebab itu PYM hantar meter tersebut untuk dibaiki.
10. Menurut PYM lagi, PP telah meminta beliau mengemukakan bil/inbois, salinan kad pengenalan dan salinan penyata akaun bank. Beliau telah mengemukakan kesemua dokumen tersebut kepada PP.
11. Bil/inbois No. 042667 adalah sebut harga meter motorsikal Yamaha XJ6.
12. Meter terpakai sudah tidak dijual dalam pasaran barangan terpakai. PYM perlu beli meter baharu sekiranya mahu tukar meter motorsikal tersebut.
13. Menurut PP, Kiriman tersebut telah dijana oleh PYM sendiri melalui Smart Order yang mana hanya boleh dilakukan sekiranya pengirim mempunyai akaun dengan PP.
14. PYM perlu mengemukakan inbois ataupun resit rasmi bagi mengesahkan harga sebenar pembelian yang dibuat bagi Kiriman tersebut.
15. Menurut PP juga, PYM telah gagal untuk mengambil perlindungan insurans bagi Kiriman tersebut. Atas sebab itu, PP hanya boleh membayar pampasan sebanyak RM100.00 sahaja berdasarkan Syarat dan Syarat Umum.

C. KERTAS KAUSA

16. Pernyataan Tuntutan bertarikh 26/6/2024 (Borang 1)
17. Pernyataan Pembelaan dan Tuntutan Balas bertarikh 19/7/2024 (Borang 2)
18. Notis Pendengaran bertarikh 31/7/2024 (Borang 4)
19. Award Selepas Pendengaran bertarikh 30/9/2024 (Borang 10)
20. Perakuan Penerimaan/Penyerahan Award

D. EKSIBIT-EKSIBIT

21. Kad Pengenalan PYM (Eksibit PYM1)
22. Laporan Polis bertarikh 12/6/2024 (Eksibit PYM2)
23. Bil/Inbois No. 042667 (Eksibit PYM3)
24. Penyata Akaun Maybank PYM (Eksibit PYM4)
25. Internal Investigation Report (Eksibit PP5)
26. Syarat dan Syarat Umum J&T Express Malaysia (Eksibit PP6)

E. ISU-ISU UNTUK DIBICARAKAN

27. Adakah PP bertanggung ke atas kehilangan Kiriman tersebut;
28. Adakah PP mempunyai kewajipan berjaga-jaga (duty of care) kiriman yang dihantar oleh PYM; dan
29. Berapakah nilai kuantum yang wajar dan munasabah pada pertimbangan Tribunal.

F. PENGHUJAHAN PIHAK-PIHAK

30. PYM telah berhujah bahawa beliau mahukan satu keputusan yang adil.
31. Amaun yang dituntut adalah satu amaun yang munasabah. PP perlu membayar sekurang-kurangnya gantirugi sebanyak 80% daripada amaun tuntutan.
32. PP perlu bertanggungjawab kerana kecuaiannya adalah di pihak PP.
33. PP pula berhujah bahawa fakta-fakta, dokumen-dokumen dan hujah-hujah dapat dinilai oleh Tribunal dan keputusan dapat diberikan berdasarkan fakta-fakta dan dokumen-dokumen yang dikemukakan.
34. PYM tidak membeli insurans dan ini bukan kali pertama PYM buat urusan dengan PP.
35. PYM buat sendiri guna aplikasi dan secara automatik bersetuju dengan terma-terma dan syarat-syarat PP.
36. Inbois yang diberikan adalah tidak benar kerana tarikh inbois adalah sama dengan tarikh tuntutan dibuat iaitu pada 4/6/2024.

G. DAPATAN TRIBUNAL

37. Berdasarkan keterangan-keterangan lisan mahupun dokumentar, PP tidak pernah menafikan tanggungan mereka atas kehilangan Kiriman tersebut.
38. Dalam ertikata lainnya, PP mengakui Kiriman tersebut telah hilang semasa dalam pengendalian dan kawalan mereka.
39. Internal Investigation Report iaitu Eksibit PP5 adalah jelas menyatakan bahawa Kiriman tersebut didapati tiada pergerakan selepas ianya dihantar dari stesen JHR900 ke ECP Kota Tinggi 359 pada 10/5/2024.
40. Malah PP dalam Perenggan 2 Penyataan Pembelaan mereka mengakui bahawa Kiriman tersebut telah hilang.
41. Oleh itu, adalah selamat untuk membuat satu dapatan bahawa PP adalah bertanggungjawab penuh atas kehilangan Kiriman tersebut.

42. PYM sebagaimana pelanggan-pelanggan PP yang lain pastinya mengharapkan Kiriman tersebut dihantar kepada penerima dalam keadaan yang baik dan selamat diterima.
43. Atas sebab tersebut, PYM telah membayar kos perkhidmatan yang dikenakan oleh PP bagi menghantar Kiriman tersebut.
44. Hakikatnya, PP mempunyai kewajipan berjaga-jaga atas kiriman-kiriman yang dihantar oleh pelanggan-pelanggan mereka termasuklah PYM dalam kes ini.
45. Jelas PP telah mengingkari kewajipan berjaga-jaga tersebut apabila secara cuainya telah mengakibatkan Kiriman tersebut hilang.
46. Tiada sebarang keterangan diberikan semasa Perbicaraan mengenai usaha-usaha yang telah dilakukan oleh PP bagi tujuan mengesan Kiriman tersebut.
47. Apabila tiada sebarang usaha untuk mengesan Kiriman tersebut, ianya seolah-olah perkara/insiden kehilangan kiriman yang biasa berlaku di pihak PP.
48. Amatlah tidak wajar apabila PP membangkitkan pembelaan bahawa PYM gagal untuk mengambil insurans bagi melindungi Kiriman tersebut sedangkan PP secara nyata telah gagal sama sekali untuk melaksanakan kewajipan berjaga-jaga bagi memastikan Kiriman tersebut sampai ke tangan penerima dalam keadaan baik dan selamat.
49. Perlu diingatkan di sini bahawa PP telah membayar kos perkhidmatan menghantar Kiriman tersebut yang dikenakan oleh PP, maka sewajarnya PP menghantar dan memastikan Kiriman tersebut sampai kepada penerima.
50. Sikap lepas tangan apabila berlaku kehilangan kiriman yang mengakibatkan kerugian kepada pengguna wajar diberi perhatian oleh Tribunal ini yang sememangnya ditubuhkan bagi melindungi hak dan kepentingan pengguna.
51. PP wajar dipertanggungjawabkan sepenuhnya atas kehilangan Kiriman tersebut kerana ianya hilang sewaktu dalam jagaan dan kawalan PP sepenuhnya.
52. Tribunal ini mengambilkira faktor bahawa Kiriman tersebut tidak lagi dijual dalam pasaran barangan terpakai. Atas sebab tersebut, PP perlu membeli unit yang baharu dan perlu mengeluarkan perbelanjaan.
53. Tribunal ini turut mengambilkira faktor bahawa Kiriman tersebut telahpun digunakan oleh PYM untuk tempoh beberapa tahun.

54. Maka, award gantirugi sebanyak RM3,000.00 adalah wajar dan munasabah.

H. KEPUTUSAN

55. Tindakan ini telah dipanggil untuk pendengaran di hadapan Zulkifli Bin Mohd Termizi pada 22/8/2024 di Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia, negeri Pahang, Tribunal dengan ini memerintahkan

Setelah mendengar dan meneliti keterangan-keterangan lisan dan dokumentar, Penghujahan-Penghujahan Lisan Pihak Yang menuntut dan Pihak Penentang dalam kehadiran dalam kehadiran Pihak Yang Menuntut dan Pihak Penentang.

Atas imbangan kebarangkalian, tuntutan Pihak Yang Menuntut terhadap Pihak Penentang adalah dibenarkan sebanyak RM3,000.00

Pihak Penentang diperintahkan membayar jumlah RM3,000.00 tersebut kepada Pihak Yang Menuntut dalam tempoh masa tujuh (7) hari dari tarikh Award. (Borang 10)

Bertarikh pada 30 September 2024



ZULKIFLI BIN MOHD TERMIZI
Presiden
Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia
Negeri Pahang