

DALAM TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA

DI SANDAKAN DI NEGERI SABAH

TUNTUTAN NO. TTPM-SAB-(B)-106-2024

ANTARA

FATIMAH BINTI SABRI

.... PIHAK YANG MENUNTUT

DAN

TBNC SDN. BHD.

... PIHAK PENENTANG

ALASAN PENGHAKIMAN

Latar Belakang Tuntutan

- (1) PYM membeli kereta jenis model X Pander, Mitsubishi dari Penentang pada 30/12/ 2022. Penentang merupakan penjual kereta dan juga pembekal servis kereta.
- (2) Kereta tersebut masih dalam warranti. Warranti adalah 5 tahun atau 100,000 km, yang mana datang dahulu.
- (3) Kereta dibawa ke bengkel Penentang pada 26/1/2023 untuk servis pertama. Mileage adalah 849km.

Aduan 1: tekan brek mengeluarkan bunyi "kreeeek`. Aduan telah dibuat kepada servis center bunyi tersebut terutama di waktu pagi semasa keluar rumah dan juru bengkel memberitahu tidak perlu dibaiki kerana "memang begitu" menurut juru bengkel.

Respon Penentang (melalui En Aaron): PYM ada mengadu berkenaan dengan bunyi di bahagian brek pada servis pertama. Lepas pemeriksaan, didapati brek adalah dalam keadaan baik dan masih tebal. Tidak ada bunyi yang kuat. Hanya ada bunyi bergeser yang mana adalah normal.

Aduan 2. Kerosakan bumper depan dan tepi sebelah kiri kereta akibat terlanggar tiang. Aduan telah dibawa kepada servis center. Syarikat tidak bertanggungjawab mengganti kerosakan malah dikehendaki membeli satu set alat ganti berharga rm2800 (termasuk alat ganti yang tidak perlukan).

Respon Penentang (melalui Pn Rozaini): Syarikat hanya jual satu set bumper dan tidak ada jual bahagian yang rosak sahaja.

Aduan 3: Kerosakan axel bos belakang sebelah kiri (makan tayar sebelah). Aduan telah di bawa kepada servis center. Pihak syarikat tidak bertanggungjawab mengganti kerosakan malah dikehendaki memberi satu set berharga rm3000.00 (termasuk alat ganti yang tidak diperlukan)

Respon Penentang (melalui Pn Rozaini): Syarikat hanya jual satu axel bos bersama-sama dengan torsion beam dan tidak ada jual hanya axel bos sahaja.

Pendengaran Pertama pada 25/7/2024

- (4) PYM mengatakan bahawa Penentang tidak ada membawa beliau bersama untuk menguji kereta selepas pemeriksaan pada servis pertama. Bunyi “krek” itu masih ada sehingga servis kedua.
- (5) Servis kedua adalah pada 19/5/2023 dengan mileage 8021km. PP (melalui Pn Rozaini) mengatakan bahawa rekod mereka tidak ada menunjukkan PYM ada mengadu berkenaan dengan bunyi brek. PYM menafikan kenyataan ini dan mengatakan bahawa beliau ada mengadu secara lisan kepada staff Penentang.
- (6) PYM mengatakan bahawa beliau sudah tukar brek pad di bengkel lain atas sebab harga Penentang untuk tukar brek mahal iaitu RM500 manakala bengkel lain hanya RM200.

[PYM mengemukakan satu rakaman bunyi kepada Tribunal dan bunyi “krek krek” tersebut adalah kuat dan pada pandangan Tribunal, adalah tidak normal]

- (7) Berkenaan dengan isu kerosakan bumper depan dan tepi, PYM mengaku bahawa keretanya terlanggar tiang apabila dipandu oleh anak beliau. PYM tidak puas hati dengan sebut harga Penentang untuk tukar satu set bumper tersebut dan mengadu harga mahal iaitu RM2800. Penentang maklumkan bahawa mereka boleh kaji semula dan mengeluarkan sebut harga yang baru.
- (8) Berkenaan dengan isu kerosakan axel bush, PYM tidak puas hati dengan sebut harga Penentang iaitu RM3,800 untuk tukar satu set axel bush tersebut bersama-sama dengan torsion beam apabila hanya axel bush sahaja yang rosak. Penentang maklumkan bahawa mereka boleh kaji semula dan mengeluarkan sebut harga yang baru.
- (9) Tribunal mengarahkan PYM untuk hantar semula kereta tersebut ke bengkel Penentang untuk membuat pemeriksaan dan diagnosis masalah bunyi brek serta mengeluarkan sebut harga yang munasabah dan berpatutan untuk bumper kereta dan axel bos.

Pendengaran Kedua pada 22/8/2024

- (1) PYM telah menghantar kereta ke bengkel Penentang untuk pandu uji dan hasil pemeriksaan adalah sememangnya brek ada bunyi tapi Penentang (melalui En Aaron) mengatakan bahawa bunyi itu adalah normal atas sebab Sistem Anti Brake System (ABS) sedang berfungsi.
- (2) Penentang juga mengatakan bahawa waktu tekan brek, brek tersebut ada sedikit longgar. Lepas pemeriksaan didapati brek pad itu bukan original. Tribunal menunjukan persoalan kepada Penentang sama ada penukaran brek pad itu yang mengakibatkan masalah bunyi? Jawapan Penentang ialah penukaran brek pad akan mengakibatkan bunyi normal seperti pada hari pandu uji dan bukannya bunyi seperti rakaman yang dimainkan oleh PYM pada pendengaran pertama.
- (3) Penentang tidak dapat menerangkan atau mencari punca sebab bunyi brek yang diadu oleh PYM atas alasan mereka tidak ada mendengar bunyi kuat seperti yang diadu oleh PYM semasa pandu uji kereta itu.

- (4) PYM maklumkan bahawa brek pad ditukar pada bulan Mei 2023 atas sebab brek pad sudah nipis tapi masalah bunyi brek itu sudah ada pada bulan Januari 2023 dan telah dilaporkan kepada Penentang masa servis pertama iaitu pada 26/1/2023. Bunyi itu kuat sampai berbunyi di depan orang lain dan PYM rasa malu atas bunyi tersebut.
- (5) Penentang (melalui En Aaron) sekali lagi maklumkan bahawa bunyi “krek” akan didengar apabila ABS system berfungsi iaitu apabila pemandu menekan brek kereta.
- (6) Tribunal menunjukan persoalan kepada Penentang berapa laju kereta tersebut dipandu masa pandu uji. Jawapannya adalah 30-40km/jam.
- (7) Selepas dipersoalkan oleh Tribunal, Penentang (melalui En Radzi) maklumkan kepada Tribunal bahawa sememangnya beliau ada terima aduan daripada PYM berkenaan dengan bunyi brek itu waktu servis kedua pada 19/5/2023 (ini dinafikan oleh Penentang pada mulanya semasa pendengaran pertama) tapi En Radzi tidak ada mencatatkan aduan tersebut dalam rekod servis. En Radzi juga maklumkan bahawa aduan PYM adalah sekurang-kurangnya 2 kali. Pandangan En Radzi adalah isu bunyi brek yang diadu PYM tidak mengganggu keselamatan pengguna, hanya mengakibatkan ketidakselesaan PYM semasa memandu.
- (8) Tribunal menunjukan persoalan kepada Penentang ada apa jalan penyelesaian untuk mengatasi masalah bunyi brek. Jawapan Penentang adalah tukar brek pad dan rotor disc.

Isu

1. Sama ada bunyi “krek” pada brek adalah normal bagi kereta yang baru dibeli.
2. Sama ada sebut harga bagi alat ganti untuk menggantikan bumper adalah munasabah dan berpatutan.
3. Sama ada sebut harga bagi alat ganti axel bos adalah munasabah dan berpatutan.

Keputusan Tribunal

Seksyen 33 (1) Akta Perlindungan Pengguna 1999 menyatakan bahawa:-

Tertakluk kepada subsekyen (2), gerenti yang berikut hendaklah tersirat jika barang dibekalkan kepada pengguna:

- (a) bahawa barang itu adalah semunasabahnya sesuai bagi apa-apa maksud tertentu yang telah dimaklumkan, secara nyata atau tersirat, oleh pengguna kepada pembekal sebagai maksud barang itu diperolehi oleh pengguna; dan*
- (b) bahawa barang itu adalah semunasabahnya sesuai untuk apa-apa maksud tertentu yang telah dinyatakan oleh pembekal bahawa barang itu sesuai atau akan menjadi sesuai baginya.*

- (1) Setelah mendengar keterangan daripada PYM dan PP, Tribunal berpendapat bahawa adalah tidak munasabah bagi sebuah kereta yang baru untuk mengalami bunyi “krek” di bahagian breknya. PYM membeli kereta tersebut pada Disember 2022 dan bunyi bising brek tersebut muncul 1 bulan selepas pembelian. Pembelaan Penentang bahawa bunyi tersebut adalah “normal” atas sebab ABS sedang berfungsi adalah tidak boleh terima. Sistem ABS bukanlah satu sistem yang baru dan kebanyakan kereta zaman sekarang mempunyai sistem ABS dan pada pendapat Tribunal, tidak sepatutnya ada apa-apa bunyi dalam brek walaupun sistem ABS dalam operasi. Tambahan pula, melalui keterangan Penentang, kereta tersebut hanya dalam kelajuan 30-40km/jam waktu pandu uji dan brek sudah ada bunyi apabila disentak. Penentang seharusnya membekalkan kereta yang tidak mengeluarkan apa-apa bunyi dalam breknya dalam perjalanan biasa pemanduan.
- (2) Berkenaan dengan sebut harga bagi alat ganti untuk menggantikan bumper yang rosak, PYM telah bersetuju dengan sebut harga baru yang diberikan oleh Penentang.
- (3) Berkenaan dengan sebut harga bagi alat ganti axel bos, Penentang telah mengekalkan pendirian mereka bahawa alat ganti axel bos tidak ada dijual secara berasingan tetapi dijual bersama-sama torsion beam dan PYM masih rasa sebut

harga tersebut terlalu mahal. PYM meminta Penentang untuk memberikan ukuran axel bos supaya membolehkan beliau mencari alat ganti tersebut di bengkel lain.

- (4) Tribunal ingin merekodkan bahawa aduan kedua dan ketiga PYM hanyalah atas isu sebut harga dan bukannya isu warranti atas sebab tiada pertikaian bahawa kerosakan bumper adalah disebabkan oleh anak PYM dan PYM telah menukar tayar di bengkel lain yang berkemungkinan mengakibatkan kerosakan axel bos kereta tersebut. Maka, kedua-dua situasi tersebut telah mengakibatkan PYM tidak dapat menuntut warranti daripada Penentang.

Dengan itu, Tribunal memberikan award di **Borang 10** seperti berikut:-

Penentang hendaklah menukarkan brek pad dan rotar disk kereta PYM kepada yang baru dan menanggung kos spart part tersebut termasuk upah dan memberikan ukuran bush axle kepada PYM dalam tempoh 14 hari dari tarikh award ini.

Penentang hendaklah memastikan kereta tersebut tidak lagi berbunyi sebelum memulangkan kenderaan tersebut kepada PYM.

t.t

LARINA WONG SHIAO YEE

PRESIDEN

TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA

TARIKH: 22.08.2024