

TTPM-WPPJ-(B)-138-2024
ANTARA
SULAIMAN BIN HJ NOORDIN [PYM]
DAN
ENAGIC MALAYSIA SDN. BHD. [PN]

KEPUTUSAN

TUNTUTAN PIHAK YANG MENUNTUT

1. Pada 20.9.2023 Pihak Yang Menuntut (PYM) telah membeli satu unit 'Alkaline Water Filtering Machine Leveluk SD 501' (penapis air) dari Enagic Malaysia Sdn.Bhd (PN). Jumlah bayaran yang dibuat oleh PYM adalah RM14,030.00 iaitu RM13,980.00 adalah harga penapis air tersebut dan RM50.00 adalah untuk 'starter kit'. Pembelian ini telah dilakukan oleh PYM melalui seorang pengedar PN yang bernama En Md Sadun bin Kusnan (pengedar tersebut).
2. Pada 24.9.2023, pengedar tersebut telah memasang penapis air tersebut di rumah PYM. Selepas penapis air tersebut dipasang, PYM telah bertanya kepada pengedar tersebut samada penapis air tersebut dapat menapis kompoun kimia 'Flouride' yang terdapat dalam air paip ('*tap water supply*'). Pada 25.9.2023, pengedar tersebut telah membekalkan kepada PYM satu laporan dari SIRIM yang mengandungi hasil ujian kebolehpayaan penapis air PN. Daripada laporan tersebut, PYM mendapati penapis air tersebut tidak berkeupayaan untuk menapis 'flouride' dan kompoun kima yang lain secara menyeluruh.
3. Pada 26.9.2023, PYM sendiri telah menjalankan ujian sendiri dengan menggunakan '*TDS & EG load tester*' atas penapis air tersebut. PYM telah menggunakan air hujan yang telah disimpan didalam tangki air di rumah beliau. PYM menyatakan keputusan yang beliau perolehi tidak memuaskan. Apabila PYM bertanya kepada pengedar itu kenapa penapis air tersebut tidak menapis kimia dari air paip (*tap water*), pengedar telah memaklumkan kepada PYM bahawa penapisan tersebut didapati adalah dibawah nilai yang dibenarkan. PYM tidak puas hati dengan jawapan tersebut, dan telah

memaklumkan kepada pengedar tersebut bahawa beliau hendak menamatkan perjanjian pembelian penapis air tersebut. Ini adalah kerana penapis tersebut tidak menapis *Chlorine* dan kompoun kimia secara menyeluruh dari air paip (*tap water*).

4. PYM dan pengedar tersebut telah memasuki satu perjanjian untuk menyelesaikan pembelian penapis tersebut. Apabila pengedar tersebut mungkir perjanjian itu, PYM telah memberitahu PN bahawa beliau hendak menamatkan perjanjian pembelian penapis tersebut pada 4.1.2024. Oleh kerana tiada maklumbalas dari PN, PYM telah failkan tuntutan ini di Tribunal.
5. PYM dalam tuntutannya, telah mendakwa bahawa PN telah memberi *misinformation*, *rmisrepresentation* dan *unethical sale practices bordering fraud* yang telah menyebabkan PYM membeli penapis tersebut. Antara sebab-sebab yang diberi oleh PYM untuk menyokong dakwaannya adalah:
 - (a) penapis tersebut tidak menapis secara menyeluruh *Chlorine* dan kompoun kimia yang berada di-dalam air paip (*tap water*)
 - (b) PYM perlu mengeluarkan kos tambahan pembelian *booster pump*
 - (c) PYM tidak dimaklumkan mengenai '*Refund Policy*' sebelum pembelian penapis tersebut dibuat
 - (d) Sistem MLM yang digunapakai oleh PN adalah tidak sah dan salah disisi undang dan harga penapis tersebut adalah terlalu mahal berbanding dengan penapis jenama lain yang berfungsi sama.
 - (e) Kenyataan faedah kesihatan yang dibuat oleh PN telah mendorong PYM membeli penapis air tersebut

PEMBELAAN PIHAK PENENTANG

6. PN telah menyatakan bahawa PN adalah merupakan pemegang lesen jualan langsung yang sah dan telah memperoleh kelulusan dari Kementerian Perdagangan Dalam Negeri untuk menjual penapis air tersebut pada harga RM13,980.00.
7. PN telah menyatakan bahawa PN telah melakukan beberapa ujian bagi menguji tahap keberkesanan penapis air dalam menapis *fluoride* dan *total dissolved solid* (TDS) dan hasil daripada ujian mendapati air yang ditapis itu

menepati segala piawaian dan garis panduan yang telah ditetapkan. PN turut menyatakan PYM tidak boleh mengunapakai ujian yang dijalankan oleh PYM sendiri dengan gunakan air hujan yang ditadah di premis PYM untuk menyatakan penapis air PN tidak berkeupayaan dalam menapis *fluoride* dan TDS.

8. PYM gagal memaklumkan mengenai isu tekanan air di premis PYM kepada pengedar tersebut sebelum sebarang pembelian penapis air tersebut. PN tidak boleh ditanggungjawabkan ke atas isu tekanan air dan kos tambahan untuk pembelian *booster pump*.
9. PYM telah menandatangani borang pembelian dengan itu PYM telah bersetuju untuk terikat dengan peruntukkan yang telah terkandung di dalam Enagic's Set of Policies, yang termasuk *Refund Policy*. Di dalam *Refund Policy* ia memperuntukkan PYM boleh memulangkan balik penapis air tersebut kepada PYM dalam tempoh 6 bulan dengan syarat produk tersebut belum digunakan, belum buka dan protective seal tidak dikoyakkan. PYM tidak layak untuk memulangkan penapis tersebut kepada PN kerana penapis itu telah dibuka, protective seal dia telah dikoyakan dan penapis itu telah digunakan.
10. PN tidak pernah membuat sebarang kenyataan faedah perubahan mengenai produknya dan melarang serta tidak membenarkan mana-mana pengedar membuat sebarang kenyataan yang sama juga.

SEBAB-SEBAB KEPUTUSAN

Penapis tersebut tidak menapis Chlorine dan kompoun kimia yang berada di dalam air paip (*tap water*) secara menyeluruh

11. Sebab utama PYM hendak menamatkan perjanjian belian produk PN kerana penapis air tersebut tidak menapis *fluoride*, TDS dan *residual chlorine* secara menyeluruh.
12. Tribunal tidak boleh menerima segala hasil ujian untuk menunjukkan kebolehpayaan penapis air tersebut dengan menggunakan air hujan yang dilakukan secara sendiri oleh PYM tanpa kawalan oleh badan berwibawa atau

mana-mana badan berkuasa. Ini kerana ada kemungkinan PYM tidak mengikuti piawaian yang ditetapkan untuk menjalankan ujian tersebut. Selain daripada itu, ada keterangan dari PN bahawa PYM telah memberitahu bahawa sumber air hujan itu mengandungi petrol chemical compounds dan habuk hitam dari exhaust motorcar. Keterangan ini tidak dicabar oleh PYM. Oleh itu, Tribunal mendapati ada kemungkinan petrol chemical compounds dan habuk hitam yang ada didalam air hujan tersebut mempengaruhi keputusan ujian yang dijalankan oleh PYM.

13. PN telah mengemukakan laporan-laporan hasil ujian oleh pihak ketiga atas produk mereka. Menurut PN, hasil ujian tersebut menunjukkan penapisan masih di dalam had yang dibenarkan seperti dalam piawaian dan garis panduan yang ditetapkan.
14. Tribunal mendapati PYM gagal untuk membuktikan bahawa penapis air tersebut gagal menapis *fluoride*, *TDS* dan *residual chorine* seperti terdapat dihasil ujian PN. PYM menamatkan perjanjian belian produk PN kerana penapis air tersebut tidak menapis *fluoride*, *TDS* dan *residual chlorine* secara menyeluruh. PYM gagal untuk mengemukakan sebarang bukti untuk menyatakan bahawa PN telah membuat representasi secara bertulis atau lisan bahawa penapis air tersebut akan menapis *fluoride*, *TDS* dan *residual chlorine* secara menyeluruh. Oleh itu, PYM adalah terikat dengan segala syarat-syarat yang terdapat di borang pembelian yang telah ditandatangani pada 20.9.2023.

PYM perlu mengeluarkan kos tambahan pembelian booster pump

15. PYM telah menyatakan dalam tuntutan beliau bahawa apabila penapis air tersebut dipasang dipremis beliau, beliau mendapati tekanan air rendah. Oleh itu, PYM perlu mengeluarkan wang sebanyak RM800.00 untuk memasang booster pump.
16. Tribunal mendapati, PYM tidak boleh menyalahkan PN untuk isu ini. PYM seharusnya tahu tekanan air dipremisnya adalah rendah. PYM sepatutnya berbincang dengan pengedar tersebut isu tekanan air yang rendah sebelum

sebarang pembelian penapis air tersebut dibuat. Oleh itu PN tidak bertanggungjawab ke atas kos tambahan pembelian *booster pump*.

PYM tidak dimaklumkan mengenai 'Refund Policy' sebelum pembelian penapis tersebut dibuat

17. PYM di dalam tuntutananya telah menyatakan bahawa beliau tidak dimaklumkan mengenai '*Refund Policy*' oleh pengedar tersebut. Beliau juga menyatakan bahawa beliau layak untuk memulangkan penapis air tersebut kerana hanya 'seal' telah dipecahkan dan PYM belum menggunakan penapis air tersebut.
18. Daripada keterangan di Tribunal, Tribunal mendapati bahawa PYM telah menandatangani "*Product Application Form*" (borang pembelian). Di dalam borang tersebut jelas dinyatakan bahawa pembeli telah membaca dan memahami segala peruntukkan dalam '*Enagic's Set of Policies*' termasuk '*Refund Policy*'. Turut disertakan bersama borang pembelian ialah website PN untuk tindakan PYM. PYM juga bersetuju untuk terikat dengan peruntukkan yang telah terkandung di dalam '*Enagic's Set of Policies*'. PYM kini tidak boleh menuntut kejahilan (*ignorance*) tentang '*Refund Policy*' tersebut. Dengan menandatangani borang pembelian tersebut, PYM dianggap telah bersetuju dan mengakui segala peruntukkan dalam '*Enagic's Set of Policies*'. Oleh itu Tribunal mendapati PYM adalah terikat dengan segala peruntukkan di bawah '*Refund Policy*' tersebut.
19. Soalan yang selanjutnya adalah samada PYM telah hilang haknya untuk memulangkan penapis air tersebut di bawah '*Return Policy*' tersebut?
20. '*Refund Policy*' pihak PN memperuntukkan polisi beli balik di mana PN boleh beli balik penapis air tersebut dalam tempoh 6 bulan dan pembeli berhak memperoleh tidak kurang 95% daripada harga penapis air dengan syarat penapis air tersebut belum digunakan, belum dibuka dan '*protective seal*' tidak dikoyakkan. PN dalam keterangannya menyatakan Polisi ini adalah selaras dengan Akta Jualan Langsung dan Anti Piramid 1993 dimana diperuntukkan pihak Syarikat untuk membeli balik barang yang boleh dipasarkan semula dalam masa 6 bulan pada harga yang tidak kurang daripada 90%. Oleh itu PN menyatakan ia adalah jelas bahawa PN akan

membeli penapis air tersebut dengan syarat ia belum dibuka, digunakan dan protective seal tidak dikoyakkan.

21. Daripada keterangan yang dikemukakan di Tribunal, Tribunal dapati bahawa penapis air tersebut selepas pembelian dibuat, telah dibuka dan dipasang dirumah PYM pada 24.9.2023. Untuk proses ini Tribunal percaya bahawa produk tersebut telah dibuka dan *protective seal* dikoyakkan supaya produk tersebut boleh digunakan oleh PYM. Tribunal juga mendapati PYM pada 26.9.2023 telah menggunakan air hujan yang telah ditadah dan air tersebut mengandungi petrol chemical compounds dan habuk hitam dari exhaust motorkar untuk menjalankan ujian diatas penapis air tersebut.
22. Oleh kerana hasil ujian itu tidak memuaskan, PYM memutuskan untuk menamatkan perjanjian pembelian dan memulangkan semula penapis air tersebut. PYM tidak boleh menetapkan piawaian sendiri untuk prestasi penapis air tersebut dan apabila ia tidak mencapai standard yang ditetapkan, PYM kini ingin memulangkan penapis air tersebut.
23. Tribunal mendapati bahawa PN mempunyai alasan yang sah untuk tidak membeli semula penapis air tersebut. Ini adalah kerana penapis air tersebut telah digunakan oleh PYM dan PN tidak akan dapat menjual semula produk tersebut kerana PN tidak boleh membuang sisa air yang telah melalui penapis air tersebut.
24. PYM sepatutnya mendapatkan maklumat lanjut dari pengedar bebas atau PN berhubung dengan keupayaan penapis air tersebut dalam menapis fluoride, TDS dan residual chlorine sebelum perjanjian pembelian dan pembayaran dibuat. Jika PYM tidak berpuas hati dengan segala maklumat yang diberi, PYM adalah bebas untuk tidak membeli penapis air tersebut. Adalah salah untuk PYM selepas membeli produk tersebut dan menolaknya kerana ia tidak berfungsi mengikut standard yang ditetapkan oleh PYM sendiri.

Sistem MLM yang digunakan oleh PN adalah tidak sah dan salah disisi undang dan harga penapis tersebut adalah terlalu mahal berbanding dengan penapis jenama lain yang berfungsi sama.

25. PN telah membuktikan bahawa PN merupakan pemegang lesen jualan langsung yang sah dimana segala pelan pemasaran perlu diluluskan oleh Pengawal Jualan Langsung. PN hanya boleh jual barang-barang yang telah diluluskan oleh Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Dan Sara Hidup. Kementerian telah meluluskan harga jualan penapis air SD501 pada harga RM13,980.00.
26. PYM sepatutnya membuat perbandingan harga dengan penapis air jenama lain sebelum membuat keputusan untuk membeli penapis air SD 501. PYM adalah bebas untuk membuat keputusan samaada hendak beli penapis air tersebut. PYM telah membeli penapis air SD 501 untuk harga yang telah diluluskan oleh Kementerian iaitu RM13,980.00. Oleh itu, Tribunal mendapati tiada maklumat atau representasi yang palsu mengenai harga penapis air yang dijual oleh PN.
27. PYM telah mendakwa bahawa multi-level marketing yang digunakan oleh PN adalah tidak sah dan salah disisi undang. Daripada keterangan yang dikemukakan, Tribunal mendapati ia adalah dakwaan semata-mata yang tidak disokong dengan sebarang bukti oleh PYM. Bagaimanapun, Tribunal ini tidak mempunyai bidangkuasa untuk mendengar isu ini.

Kenyataan Faedah kesihatan yang dibuat oleh PN telah mendorong PYM membeli penapis air tersebut

28. PYM mendakwa kenyataan faedah kesihatan yang yang dibuat oleh PN berkenaan dengan air penapis dari produk PN telah mendorong PYM untuk membeli penapis air tersebut. PN menegaskan bahawa PN tidak membuat sebarang kenyataan mengenai faedah kesihatan dan juga melarang serta tidak membenarkan mana-mana pengedar membuat sebarang kenyataan faedah kesihatan.
 - (a) Booklet oleh Dave Carpenter
29. PYM menyatakan beliau membeli sebuah 'booklet' daripada salah satu cawangan pengedar PN yang bertajuk '*Change Your Water Change Your Life*' ditulis oleh Dave Carpenter. PYM mengatakan bahawa faedah Kesihatan

yang ditulis dalam buku itu telah mendorongkan beliau membeli penapis air yang mahal itu.

30. Tribunal dapati PYM gagal untuk membuktikan bahawa booklet itu dibeli dari cawangan pengedar tersebut PN. PYM juga gagal untuk membuktikan bahawa apa-apa maklumat yang berada didalam booklet tersebut adalah dibawah seliaan dan terbitan Syarikat PN. PN tidak boleh dipertanggungjawabkan untuk apa sahaja yang telah ditulis oleh pihak ketiga dalam booklet itu.

(b) Slogan PN di dalam brochure ‘Change Your Water Change Your Life’ and ‘Revolutionize your lifestyle with water’

31. PYM telah menyatakan bahawa slogan ‘Change Your Water Change Your Life’ dan ‘Revolutionize your lifestyle with water’ telah dicatit di dalam brochure PN dan slogan ‘Change Your Water Change Your Life’ juga didapati dalam video semasa seminar yang diadakan pada ulangtahun PN yang ke10. PYM telah menggunakan maklumat-maklumat kesihatan mengenai air kangen yang terdapat di booklet oleh Dave Carpenter untuk memberi maksudnya sendiri untuk Slogan tersebut. Oleh itu, PYM mengatakan bahawa slogan tersebut boleh ditafsirkan bermaksud meningkatkan kesihatan pengguna.

32. Tribunal mendapati bahawa apa-apa yang dicatit di dalam booklet oleh Dave Carpenter tidak oleh digunakan untuk mentafsirkan maksud slogan tersebut. Itu adalah pendapat sendiri penulis tersebut. Tribunal tidak bersetuju dengan PYM bahawa slogan tersebut boleh ditafsirkan sebagai menunjukkan faedah kesihatan air kangen.

(c) Alkaline water will improve health

33. Di dalam tuntutan PYM, PYM telah menyatakan ‘It is said that alkaline water will improve health. This statement is not backed by real scientific double-blind studies published by mainstream scientific journals. Enagic Company gave dubious so-called scientific references.

34. Tribunal mendapati kenyataan yang dibuat oleh PYM adalah dakwaan semata-mata dan tidak disokong dengan sebarang bukti.

(d) 6500 accredited doctors in Japan recommended the use of Kangen machine to achieve optimum health

35. PYM di dalam tuntutannya telah menyatakan bahawa 3 hari sebelum pembelian produk tersebut, pengedar tersebut telah menghantar satu iklan melalui Whatsapp yang menyatakan '6500 accredited doctors in Japan recommended the use of kangen machine to achieve optimum health. PYM menyatakan bahawa beliau bergantung pada iklan ini untuk membeli produk tersebut
36. Tribunal mendapati iklan itu diberikan oleh pengedar tersebut tanpa kebenaran atau pengetahuan PN. Dalam perniagaan jualan langsung, mana-mana pengedar bagi syarikat jualan langsung itu hendaklah mematuhi skim pemasaran dan perniagaan syarikat itu. Sebagai pengedar kepada PN pengedar tersebut perlulah mematuhi skim pemasaran dan perniagaan PN. PN tidak boleh dipertanggungjawabkan atas apa-apa pernyataan atau iklan yang dikeluarkan oleh pengedar tersebut yang berbeza atau berlainan daripada pernyataan bagi pemasaran dan perniagaan PN. Dalam hal ini Tribunal mendapati bahawa pengedar tersebut telah bertindak secara sendiri dalam iklan pemasaran penapis air tersebut. Berdasarkan ini, Tribunal mendapati PN tidak boleh dipertanggungjawabkan atas perbuatan dan pernyataan pengedar tersebut dan tuntutan PYM mengenai iklan tersebut adalah tidak berasas.

Tribunal mendapati bahawa atas imbalan kebarangkalian, PYM gagal membuktikan tuntutannya. PYM telah gagal untuk menunjukkan bahawa terdapat *misinformation*, dan *misrepresentation* seperti yang dituntut oleh PYM di dalam tuntutannya. Tribunal dapati tiada apa-apa kesalahan yang dilakukan oleh PN dibawah seksyen 10 Akta Perlindungan Pengguna 1999. Oleh itu, PYM adalah terikat dengan borang pembelian yang telah ditandatangani pada 20.9.2023 dan PYM telah hilang haknya untuk memulangkan produk tersebut dibawah *Refund Policy*.

AWARD

Borang 10.

Tuntutan PYM ditolak.

Chandra Devi a/p Letchumanan

12.9.2024