

DALAM TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA

DI KOTA BHARU

NEGERI KELANTAN, MALAYSIA

TUNTUTAN NO : TTPM- D-(P)- 266 TAHUN 2024

ANTARA

NIK NOR NALISHA BINTI NIK MAHMUD

...PIHAK YANG MENUNTUT

DAN

PROTON HOLDINGS BERHAD

...PIHAK PENENTANG

ALASAN PENGHAKIMAN

Perbicaraan dijalankan pada 27/1/2025 dan keputusan telah diberikan pada 17/2/2025 dan berikut adalah alasan penghakiman Tribunal.

Kehadiran

Pihak Yang Menuntut (PYM) hadir sendiri.

Pihak Penentang (PP) diwakili oleh Mohd Faiz bin Mohd Zambri (Pengurus Proton Negeri) pada masa perbicaraan dan diwakili oleh Ahmad Amirul bin Basri (Service Manager) pada masa keputusan.

Latar Belakang

Ini adalah tuntutan Pihak Yang Menuntut (PYM) terhadap Pihak Penentang (PP) berkenaan kerosakan di bahagian komponen enjin kenderaan milik PYM iaitu kereta Proton Saga No Pendaftaran DEV 3408 (selepas ini dirujuk sebagai kereta tersebut) yang telah dibeli dengan PP. PYM menuntut bahawa kerosakan tersebut perlu dibaiki oleh PP kerana kerosakan berlaku dalam tempoh masa waranti, namun PP menyatakan bahawa walaupun di dalam tempoh waranti, kerosakan tersebut tidak dilindungi oleh waranti PP.

Isu Yang Tidak Dipertikaikan Di dalam Perbicaraan

1. PYM telah membeli kereta tersebut dengan PP pada 10/1/2024 dan secara asasnya masih di dalam tempoh waranti asas oleh pengeluar (PP) kerana tarikh kerosakan berlaku pada bulan Oktober 2024.

Keterangan PYM

2. Saya beli kereta Proton Saga 1.3 pada 10/1/2024 di Proton Harima 3s di Pasir Hor.
3. Saya dapat guna 9 bulan sahaja.
4. Pada satu hari bulan Oktober 2024, saya start kereta tersebut untuk pergi kerja. Kereta hidup tapi enjin bunyi kasar macam besi berlaga. Bila saya tekan minyak keluar asap putih.
5. Pada masa itu saya seorang sahaja nak pergi kerja.
6. Saya call dealer, dealer suruh call Proton Customer Care Towing. Proton Customer Care datang dan bawa kenderaan tersebut ke Proton Nuri Kuala Krai (keesokannya).
7. Saya tinggal di Gua Musang, jadi kena hantar ke pusat servis terdekat untuk claim insurans.
8. Apabila sampai di Proton Nuri, kakitangan kata minta masa sebab dah petang. Kakitangan beritahu kalau betul-betul ada masalah enjin ambil masa baiki 5-6 bulan.
9. Kereta saya berada selama 3 bulan di Proton Nuri dan tidak ada kereta sementara disediakan sebab Proton Nuri kata kereta sementara kemalangan.
10. Saya call HQ Proton dan diberitahu kalau baiki lama boleh dapat kereta sementara.
11. Proton Nuri juga beritahu boleh juga baiki dalam masa 1/2 bulan.
12. Pada 27/10/2024, Proton Nuri beritahu waranti tak lepas sebab enjin masuk air.
13. Proton Nuri beritahu nak hantar report waranti kepada saya tetapi lepas tu kata report tu sulit. Analisa kerosakan tidak pernah diberitahu kepada saya.
14. Ada gambar-gambar dihantar oleh Proton Nuri kepada saya pasal 'piston' bengkok. Report memang tak boleh tengok cuma saya diberi oleh Proton Nuri respons HQ (tandakan A).
15. Kereta saya dibawa keluar pada 12/1/2025 tanpa baiki dan towing ke rumah sepupu saya. Kos towing RM 80.00 (surat keluar kereta tandakan B).
16. Saya sekarang tuntutan waranti untuk baiki kerana Proton Nuri beritahu kos baiki antara RM 3,000.00 - RM 5,000.00. Saya juga nak tuntutan sebab tiada kereta ganti.
17. Dalam tempoh masa waranti tak lulus, saya call HQ Proton pada 8/11/2024 tanya pasal status kereta sebab Proton Nuri kata nak buat rayuan waranti. Kakitangan HQ kata waranti tak lulus sebab kereta pernah kemalangan.
18. Saya tanya Proton Nuri selepas itu dan dia nafikan kemalangan itu diberitahu kepada HQ.
19. Kereta saya pernah kemalangan pada 8/3/2024. Kemalangan itu tidak ada kena mengena dengan enjin dan radiator. (Bukti pembaikan kemalangan ditandakan C).

20. Saya rasa pelik sebab ada kakitangan Proton Nuri nama Shakirul hubungi bagitahu kos baiki boleh kurang (bukti whatsapp ditadakan D).
21. Saya tak dapat jumpa boss servis sebab bos servis selalu tak ada. Saya berurusan dengan Shakirul dan staf bahagian waranti.
22. Saya ada saksi iaitu Nik Mohamad Najmie Najah bin Nik Mahmud (abang PYM).

Saksi Nik Mohamad Najmie Najah bin Nik Mahmud (K/P: 931219-03-6231)

Saksi Bersumpah dan memberikan keterangan dalam Bahasa Melayu.

23. Saya tahu pasal kes ini iaitu warantitak lepas sebab enjin ada air.
24. Saya tinggal di IPD Gua Musang sekali dengan adik saya.
25. Pada hari kejadian kereta bunyi bising tu saya ada sekali.
26. Saya ada pergi ke Proton Nuri bersama adik saya banyak kali pasal kerosakan ini.
27. Saya juga tengok kerosakan ini dan ditunjuk oleh Proton Nuri.
28. Apa yang saya tahu, Proton keluarkan surat untuk keluar kereta dari pusat servis - kalau berlaku apa-apa Proton Nuri tak tanggung.
29. Setahu saya waranty adalah 5 tahun.
30. Kereta ini mileage baru dalam 19,000km dan guna baru 6 bulan.

Keterangan saksi tamat. Tiada soalan balas dari pihak PP.

Keterangan PP

31. Saya Mohd Faiz adalah *person in charge* (PIC) PP bagi Kelantan dan Terengganu. Hadir sekali dengan saksi En Amirul (Service Manager Proton Nuri) dan En Jazlan (Technical Head Pantai Timur).
32. Dari keterangan PYM ianya selari dengan kronologi.
33. Pada 27/10/2024, pelanggan ada minta report dikenali MIR tetapi ianya sulit dan bukan untuk pelanggan.
34. Pada asasnya tuntutan PYM adalah berdasarkan kepada 'secondary defect' iaitu bukan disebabkan oleh kesilapan manufacturing tetapi boleh disebabkan perkara lain dan ia tidak dilindungi oleh jaminan waranty sebagaimana Klausula 2 dan 2.1 dalam Borang B2.
35. Penilaian yang dibuat oleh Proton Nuri telah mengikut garis panduan Proton.

36. Setelah inspection, didapati kerosakan berpunca dari fenomena "hydrolocked" di mana terdapat kemasukan air ke silinder melalui 'intake' (paip udara) dan menyebabkan 'connecting rod' bengkok.
37. 'Hydrolocked' ini berlaku sebab selalu lalu laluan air, redah air banjir. Kalau 'manufacturing error' sudah tentu ia tidak akan bertahan selama 6 bulan.
38. Dalam pengecualian jaminan saya refer 'bencana alam' maksud banjir - harung air banjir.
39. HQ arahkan untuk ambil kereta. Ya memang kita arahkan sebab dah lebih 3 bulan.
40. Kesimpulan saya kalau tuntutan dari Proton memang tak 'cover'.
41. Laporan kerosakan MIR saya boleh bagi 1 salinan kepada Tribunal.
42. Saya tak terlibat dengan teknikal cuma buat pentadbiran. Perkara teknikal boleh diterangkan oleh En Jazlan bin Hassan.

Saksi PP iaitu Mohd Jazlan bin Hassan (K/P: 821212-03-5263)

Saksi mengangkat sumpah dan memberi keterangan dalam bahasa Melayu.

43. Pada masa kini saya bekerja sebagai 'Technical Support' dan 'cover' Pantai Timur. Saya stesen di Kota Bharu.
44. Saya tahu berkenaan tuntutan kerosakan kenderaan PYM.
45. Pemeriksaan dibuat oleh pomen/mekanik di service centre. Dia buat report dan saya akan komen. Ada report MIR. Report ini sulit dan akan hantar kepada saya. Pomen yang buat pemeriksaan dan laporan bernama Aizat.
46. Dalam report saya komen pasal 'hydrolocked' dan 'proceed with cash'...(Laporan MIR dan gambar ditunjukkan kepada Tribunal).
47. Saya akan buat komen padaperingkat akhir bagi pihak Proton.
48. 'Silinder block' ini berada di kedudukan sama level dengan tayar. Satu-satunya lubang yang boleh menyebabkan air masuk ke silinder adalah melalui 'air intake snorkle'. 'Air intake snorkle' berada pada level/ketinggian 'head lamp' disebelah kiri/penumpang dan ia bersambung ke bahagian 'air cleaner' dan seterusnya ke 'silinder block'.
49. Contoh kereta Proton Saga 1300cc ada 4 silinder. 1 silinder mewakili 333cc. Dalam silinder ini ada 'piston' dan untuk gerakkan enjin, 'piston' akan bergerak atas dan bawah. Kemampatan 'piston' paling tinggi dengan permukaan silinder hanya ada ruang lebih kurang 37ml. Andai kata air masuk dalam 37ml, ia akan tahan 'piston' dari sampai ke atas. Tahanan itu menyebabkan 'connecting rod' akan rosak/bengkok. Benda ini biasa berlaku. Apabila 'connecting rod' bengkok ia akan langgar 'silinder block', maka 'silinder block' akan rosak.

Soalan dari PYM kepada saksi PP

50. Rujuk gambar E dan F apakah itu? Jawapan saksi : F adalah gambar luar saluran ke enjin manakala E adalah gambar secara dalaman.

Soalan Tambahan Tribunal kepada saksi PP

51. Adakah kereta ini boleh bergerak? Jawapan saksi : kereta boleh bergerak tetapi akan menyebabkan rosak benda lain lagi.

Tamat Keterangan Saksi PP.

Keterangan Tambahan PYM

52. Kereta ini saya tidak pernah harung air. Tempat kerja saya di 7 Eleven dan saya tinggal di Gua Musang. Gua Musang tempat tinggi.

53. Saya tidak pernah basuh enjin kereta.

Tamat Sesi keterangan dan PP tiada saksi lagi. Kes tangguh keputusan pada 17/2/2025.

Alasan Keputusan Tribunal

1. PYM membeli kereta dari PP pada 10/1/2025 dan kerosakan yang berlaku adalah pada bulan Oktober 2024.

2. Adalah menjadi satu fakta yang tidak dipertikaikan bahawa kereta ini adalah dalam tempoh dilindungi waranti jika ada 'manufacturer default'.

3. Melalui keterangan PP kerosakan kereta PYM adalah kerana air telah memasuki 'piston' dan melalui keterangan PP bahawa kerosakan ini tidak dilindungi waranty kerana ia bukan 'manufacturer default' sebaliknya berlaku disyaki di atas kecuaiian PYM sendiri.

4. Tribunal meneliti keterangan PP dan PYM dan kerosakan/bagaimana kerosakan ini boleh berlaku boleh dilihat dari keterangan PP kerana PP merupakan pihak yang mengetahui teknikal berbanding PYM.

5. PP mengatakan bahawa kerosakan 'piston' ini adalah disebabkan air yang telah memasuki komponen 'piston'. Air yang boleh masuk ini adalah hanya dari satu sumber iaitu 'intake' (paip udara) dan paip udara ini berada berdekatan dan pada ketinggian lebih kurang sama dengan tangki air dan lampu hadapan.

6. Tribunal mendapati bahawa keadaan air yang boleh memasuki 'intake' adalah bukan secara biasa dan Tribunal menolak dakwaan PP bahawa air ini masuk kerana mungkin PYM telah mengharung air banjir. Alasan ini dinilai secara munasabah jika PYM mengharungi air banjir sudah tentu akan ada kerosakan enjin/tempat lain kerana air yang tinggi perlu diharungi iaitu pada ketinggian lampu hadapan dan tidak ada apa-apa bukti PYM ada membawa kereta untuk pembaikan selain kerosakan ini.

7. Walaupun kereta PYM sebelum ini ada terlibat kemalangan, namun pihak-pihak tidak mempertikaikan bahawa kerosakan ini bukan berpunca dari kemalangan tersebut.

8. Dapatan Tribunal bahawa air ini telah berada di dalam silinder sejak dari awal. Ini berdasarkan kepada gambar-gambar yang dikemukakan iaitu gambar enjin yang telah ada karat. Kewujudan karat ini menunjukkan air tersebut telah wujud lama dan PYM hanya membeli kereta tersebut pada Januari 2024.

9. Tribunal juga mendapati adalah sesuatu yang tidak munasabah jika air sengaja dimasukkan melalui 'intake' atau apa-apa tindakan yang menyebabkan air boleh masuk melalui 'intake' dengan mudah dan terus ke silinder.

10. Berdasarkan kepada dapatan ini, Tribunal mendapati bahawa kerosakan kereta PYM adalah dalam skop waranti dan PP dikehendaki membaiki kerosakan ini di atas kos PP.

AWARD (Borang 10).

1. PP dikehendaki membaiki kerosakan kenderaan PYM No Pendaftaran DEV 3408 berkenaan kerosakan silinder enjin serta apa-apa kerosakan yang bersangkutan dengannya di atas kos dan tanggungan PP.

2. Pembaikan kenderaan ini hendaklah diselesaikan dan kenderaan diserahkan kepada PYM dalam masa 60 hari dari tarikh award.

Bertarikh pada 17 Februari 2025.

Abqary bin Abdul Aziz
Presiden
Tribunal Tuntutan Pengguna
Kelantan