

TUNTUTAN NO. TTPM-SAB-(P)-244-2023 DI KOTA KINABALU DI NEGERI SABAH
Pihak Yang Menuntut (“PYM”) : OOI SAY TUAN
Pihak Penentang (“PP”) : LIM AUTO PARTS WORKSHOP

KEPUTUSAN TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA

Fakta Kes :

PYM telah pergi ke bengkel PP untuk memperbaiki kenderaan pacuan empat roda jenama Toyota Hilux miliknya kerana enjin tidak dapat dihidupkan. PP memaklumkan kepada PYM bahawa enjin kenderaannya mengalami kerosakan enjin dan perlu dibuat “overhaul”. Kenderaan masih lagi tidak dapat berjalan dengan baik dan PYM terpaksa membuat pembaikan di bengkel PP untuk 2 kali lagi dan apabila kenderaan masih tidak berjalan dengan lancar, PYM kemudiannya menghantar ke bengkel lain (Service Station Workshop Damai) untuk pembaikan. PYM kini ingin menuntut ganti rugi untuk kos-kos penarikan kereta (towing), pembelian “gear box”, isi minyak dan “AC Pump” yang kesemuanya berjumlah RM3,000.00 daripada PP.

Semasa Pendengaran, PYM menyatakan bahawa kenderaan terpaksa ditarik sebanyak 3 kali kerana kenderaan tidak dapat bergerak dan enjin bermasalah. PYM juga menyatakan bahawa beliau dimaklumkan oleh pekerja Service Station Workshop Damai bahawa AC Pump kenderaan telah pecah oleh PP. Manakala, PP pula menyatakan bahawa apabila PP memberitahu bahawa kenderaan mempunyai masalah enjin rosak dan perlu “overhaul”, PYM telah meminta untuk PP memperbaiki keretanya dan PYM sendiri telah membeli “block engine” yang terpakai di kedai (Penampang Auto Parts Sdn Bhd) tetapi PP telah mendapati bahawa “block engine: tersebut berkarat dan haruslah dihantar ke engineering. Menurut PP, PYM meminta bantuan PP untuk menghantar “block engine” ke engineering kerana bengkel PP tidak membuat kerja engineering. Waktu kerosakan kali ketiga, PYM membawa kenderaannya ke bengkel PP dan PP memaklumkan bahawa turbo dan injekter kenderaan mempunyai masalah dan menasihati PYM untuk bawa ke pusta servis auto untuk membuat pemeriksaan turbo kenderaan kerana PP tidak membuat mempunyai servis turbo dan injekter, disebabkan 4 biji injekter kenderaan tersumbat. Namun PYM hanya membuat servis ke atas 1 biji injekter sahaja kerana kos servis mahal. Mahkamah membuat catatan bahawa PYM tidak membuat sebarang penafian ke atas penyataan-penyataan PP.

PP juga ada membuat tuntutan balas sebanyak RM3,000.00 terhadap PYM kerana PYM enggan membuat bayaran “overhaul” kenderaan.

Keputusan Tribunal Tuntutan Pengguna :

Seksyen 54 Perlindungan Pengguna 1999 (“Akta tersebut”) menyatakan bahawa jika perkhidmatan dibekalkan kepada pengguna, maka hendaklah tersirat suatu gerenti bahawa perkhidmatan itu, dan apa-apa keluaran hasil daripada perkhidmatan itu, akan semunasabahnya sesuai bagi apa-apa maksud tertentu dan daripada jenis dan kualiti yang semunasabahnya dapat dijangka akan mencapai apa-apa hasil tertentu.

Seksyen 57 Akta tersebut juga menyatakan bahawa pengguna mempunyai hak tebus rugi terhadap pembekal perkhidmatan jika perkhidmatan atau keluaran hasil daripada perkhidmatan itu gagal untuk mematuhi mana-mana gerenti tersirat seperti yang disebut dalam Seksyen 54 Akta tersebut di atas.

Seksyen 60 Akta tersebut menyatakan bahawa pengguna mempunyai hak tebus rugi terhadap pembekal berkenaan kegagalan apa-apa perkhidmatan atau apa-apa keluaran hasil daripada perkhidmatan itu untuk mematuhi gerenti di bawah Akta tersebut dan pengguna boleh menggunakan remedi seperti jika kegagalan dapat dibetulkan, maka pembekal perkhidmatan dikehendaki memperbetulkan kegagalan itu dalam masa yang munasabah; ATAU jika kegagalan itu ialah kegagalan yang tidak dapat dibetulkan atau bersifat substantial, pengguna boleh membatalkan komtrak pembekalan perkhidmatan atau mendapatkan ganti rugi daripada pembekal sebagai pampasan bagi apa-apa penurunan nilai keluaran hasil daripada perkhidmatan itu ke bawah caj yang telah dibayar atau kena dibayar oleh pengguna bagi perkhidmatan itu.

Dalam kes ini, PP telah pun membuat usaha sebanyak 3 kali untuk memperbaiki kerosakan kepada kenderaan PYM, malah telah menanggung kos tarik kenderaan PYM dan memberikan diskaun ke atas invois PYM. Namun yang demikian, PP gagal untuk memperbaiki kenderaan PYM maka Mahkamah ini berpendapat bahawa PYM boleh mendapat ganti rugi di bawah Akta tersebut. Seterusnya lagi, PYM juga telah membeli block engine terpakai dari bengkel lain dan hanya menggantikan 1 injekter walaupun dinasihati oleh PP untuk menggantikan 4 biji injekter. Sebaliknya, PYM tidak menafikan pernyataan-pernyataan PP di dalam Pembelaannya di bawah Borang 2.

Maka, dengan huraian di atas, Tribunal dengan ini memutuskan untuk menolak kedua-dua tuntutan PYM sebanyak RM3,000.00 dan juga tuntutan balas PPP sebanyak RM3,000.00.

Disediakan oleh,

SALMI ZALINAH BINTI ABDUL RAHIM
22^{hb} April, 2024