

**DALAM TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA**

**DI TAWAU, NEGERI SABAH**

**TUNTUTAN NO. TTPM-SAB-(P)-242-2024**

**ANTARA**

**NING SOFIAH BINTI ABDUL GHANI**

**.... PIHAK YANG MENUNTUT**

**DAN**

**COURTS (MALAYSIA) SDN BHD TAWAU**

**... PIHAK PENENTANG**

**ALASAN PENGHAKIMAN**

**Latar Belakang Tuntutan**

- (1) Pada 26/1/2023, PYM telah pergi ke kedai PP dan berhasrat untuk membeli satu unit smart tv baru model Samsung yang berharga RM2,098.00 secara kredit ("smart tv tersebut").
- (2) Selain itu, PYM juga berhasrat membeli perkhidmatan tambahan ke atas smart tv tersebut iaitu Jaminan Lanjutan, EZ Smart dan Protect 360 yang berjumlah RM1,384.20.
- (3) PYM telah menandatangani satu Perjanjian Kredit dan Perjanjian Perkhidmatan yang bertarikh 30/1/2023. Sesalinan Perjanjian Kredit dan Perjanjian Perkhidmatan telah diberikan kepada PYM untuk dibaca.
- (4) Butir-butir Perkhidmatan yang berkenaan yang tertera di atas Perjanjian Perkhidmatan adalah seperti berikut:-

**Bahagian B**

<b>Butir-Butir Perkhidmatan</b>	<b>Harga Tunai RM</b>
LCD/LED 3001 – 4000 (2+1)	400.20

PROTECT 360 ELITE DEVICE / YEAR	309.00
PLATINUM 60 2000 – 2499.99	675.00
JUMLAH HARGA TUNAI PERKHIDMATAN	1,384.20

## **Bahagian F**

### 2. Warranti Lanjutan (“EW”)

#### 2.1 Produk-produk Elektrik & I.T

Terma-terma dan syarat-syarat biasa yang menguasai kontrak servis warranti lanjutan Courts untuk Produk Elektrik & I.T (“EWB-E&IT STC”) (yang terdapat di <http://www.courts.com.my/policies/extended-warranty-electrical-it>), **sesalinan EWB-E&IT STC tersebut yang dicetak telah dikemukakan kepada saya** sebelum saya menandatangani Perjanjian Perkhidmatan ini, akan terpakai dan mengikat saya dan Courts.

- (5) Pada 27/10/2024, kawasan kediaman PYM berlaku kebakaran dan dalam keadaan yang huru-hara dan kelam-kabut memindahkan barang, PYM mendapati skrin smart tv tersebut retak. Sehubungan dengan itu, PYM melaporkan isu ini kepada PP untuk menuntut warranti lanjutan skrin smart tv tersebut. Berdasarkan pemahaman PYM, warranti skrin smart tersebut tersebut adalah untuk 3 tahun.
- (6) Walaubagaimanapun, PP mengatakan bahawa jaminan skrin untuk kerosakan yang tidak disengajakan (accidental damage) hanya untuk 1 tahun sahaja dari tarikh pembelian dan waranti tersebut telah tamat pada 29/01/2024.

## **Isu**

Sama ada PP selaku penjual smart tv telah secara jelas menerangkan dan menyampaikan kepada PYM sesalinan terma dan syarat berkenaan dengan tempoh perlindungan atas kerosakan yang tidak disengajakan ke atas smart tv tersebut hanyalah 1 tahun dan bukan 3 tahun seperti yang didakwa oleh PYM?

## Undang-Undang Terpakai

**Seksyen 10 (k) Akta Perlindungan Pengguna 1999** menyatakan bahawa:

### **Seksyen 10**

*Tiada seorang pun boleh representasi palsu atau mengelirukan -  
(k) berkenaan dengan kewujudan, pengecualian atau kesan apa-apa syarat,  
gerenti, hak atau remedi.*

## Penilaian fakta dan keterangan

### Terma dan Syarat di Perjanjian Perkhidmatan yang bertarikh 30/1/2023

- (1) Terma-terma dan syarat-syarat yang tertera Perjanjian Perkhidmatan menyatakan bahawa kontrak servis warranti lanjutan Courts untuk Produk Elektrik & I.T (“EWB-E&IT STC”) yang terdapat di laman web Courts iaitu <http://www.courts.com.my/policies/extended-warranty-electrical-it>), seharusnya **dicetak dan dikemukakan kepada pelanggannya** sebelum mereka menandatangani Perjanjian Perkhidmatan ini.
- (2) Selepas mendengar keterangan daripada Puan Susykarfika Dewie Binti Abdurahman, selaku penyelia cawangan PP (‘PP-1’), PP-1 menyatakan bahawa beliau ada secara lisan menerangkan kepada PYM bahawa warranti perlindungan atas kerosakan secara tidak sengaja ke atas smart tv tersebut hanya untuk 1 tahun sahaja. Waranti lanjutan selepas 1 tahun adalah untuk perlindungan yang lain. PYM menafikan kenyataan PP-1 di mana PYM mengatakan bahawa beliau hanya dimaklumkan bahawa “Warranti cover semua. Hanya kena air tidak cover. Kalau saya loan 5 tahun, warranti cover 5 tahun”.
- (3) Tribunal menunjukan persoalan kepada PP-1 sama ada beliau telah mencetak dan memberikan kepada PYM sesalinan terma dan syarat warranti lanjutan Courts untuk Produk Elektrik & I.T kepada PYM (“EWB-E&IT STC”) yang terdapat di

laman web Courts iaitu <http://www.courts.com.my/policies/extended-warranty-electrical-it>) kepada PYM. Jawapan PP-1 adalah PYM hanya diberikan sesalanan Perjanjian Perkhidmatan kepada PYM dan bukannya (“EWB-E&IT STC”) yang terdapat di laman web Courts. Dengan kata lain, pihak PP tidak ada mencetak dan mengemukakan sesalanan terma dan syarat warranti lanjutan Courts untuk Produk Elektrik & I.T kepada PYM (“EWB-E&IT STC”) kepada PYM.

- (4) Saya telah melayari laman web Courts di <http://www.courts.com.my/policies/extended-warranty-electrical-it> untuk membaca terma dan syarat warranti lanjutan dan didapati terma dan syarat berkenaan waranti lanjutan adalah seperti berikut:

*Accidental Damage and Power Surge Protection will be effective from the purchase date or delivery date (whichever is later) until the earlier of (i) the one-time claim, or (ii) the expiry of 2 years from such purchase date or delivery date, as the case may be.*

- (5) Apabila ditujukan persoalan mengapa terma di laman web mengatakan bahawa waranti untuk kerosakan tidak sengaja adalah untuk 2 tahun dan bukan 1 tahun seperti yang didakwa oleh PP, PP mengatakan bahawa terma dan syarat tersebut adalah versi baru yang berkuat kuasa pada 1/1/2024 dan bukannya pada masa PYM membeli smart tv tersebut. Walaubagaimanapun, PP tidak dapat mengemukakan sebarang bukti untuk menyokong pembelaannya (hanya secara lisan yang mana dinafikan oleh PYM) bahawa PYM telah dengan jelas tahu bahawa waranti perlindungan untuk kerosakan secara tidak disengajakan adalah untuk 1 tahun sahaja dari tarikh pembelian. Ini ditambahkan dengan ketinggalan atau kecuaiannya PP yang tidak mencetak dan mengemukakan sesalanan EWB-E&IT STC kepada PYM sebelum PYM menandatangani Perjanjian Perkhidmatan tersebut.

- (6) Tambahan pula, butir-butir perkhidmatan di atas Pesanan Jualan (Sales Order) dan Perjanjian Perkhidmatan yang mengatakan "LCD/LED 3001 – 4000 (2+1)". Tanpa dokumen atau bukti yang sebaliknya untuk menyangkalnya, kenyataan 2+1 boleh difahamkan oleh pengguna bahawa warranti perlindungan LCD/LED adalah untuk 3 tahun.

### **Keputusan Tribunal**

- (1) Setelah meneliti dokumen-dokumen yang dikemukakan dan mendengar keterangan daripada pihak-pihak, saya berpuas hati bahawa PYM telah berjaya membuktikan tuntutananya di mana PP telah gagal mencetak dan mengemukakan sesalinan terma dan syarat warranti lanjutan Courts untuk Produk Elektrik & I.T kepada PYM ("EWB-E&IT STC") yang terdapat di laman web Courts iaitu <http://www.courts.com.my/policies/extended-warranty-electrical-it>) kepada PYM sebelum PYM menandatangani Perjanjian Perkhidmatan bertarikh 30/1/2023.
- (2) Adalah tanggungjawab Penjual yang berhemat untuk mendedahkan semua maklumat penting berkenaan produk yang dibeli oleh PYM supaya PYM tidak salah faham atau diberikan representasi yang salah sebelum meneruskan pembelian tersebut.
- (3) Maka, saya memutuskan bahawa PYM adalah berhak untuk menuntut waranti lanjutan atas kerosakan skrin smart tv sebut.

Maka Tribunal memberikan award di Borang 10 seperti berikut:-

PP hendaklah memperbaiki skrin TV PYM yang rosak and sekiranya tidak dapat diperbaiki, maka PP hendaklah menukarkan TV yang baru dalam masa 14 hari dari tarikh award.

t.t

**LARINA WONG SHIAO YEE**

PRESIDEN

TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA

TARIKH: 20.02.2025

TRPM