



Persatuan Pengguna Pulau Pinang Consumers Association of Penang

檳城消費人協會 பிளாங்கு பயனீட்டாளர் சங்கம்

Websites:
www.consumer.org.my

10 Jalan Masjid Negeri, 11600 Pulau Pinang, Malaysia
Tel: 604-8299511 Fax: 604-8298109
email: consumerofpenang@gmail.com

Kenyataan Akhbar

14 Februari 2019

CAP Gesa Perkenalkan Lemon Law di Malaysia

Persatuan Pengguna Pulau Pinang (CAP) menggesa kerajaan untuk melaksanakan *Lemon Law* yang merupakan cara bagi mengatasi masalah yang dihadapi oleh pembeli produk pengguna, terutama sekali kenderaan bermotor, yang berulang kali gagal untuk memenuhi standard kualiti dan prestasi. *Lemon Law* mengukuhkan Akta Perlindungan Pengguna. Ia perlu diperkenalkan bagi membolehkan pengguna yang memegang 'limau' (senang untuk dilihat tetapi masam dan tajam rasanya) mendapatkan ganti rugi melalui perundangan.

Undang-undang ini memerlukan kereta yang rosak dibaiki atau diganti. Pengguna mungkin meminta pengurangan dalam harga atau mendapatkan bayaran balik. Pada masa ini negara seperti Amerika Syarikat, Singapura, Korea Selatan, China dan Filipina telah melaksanakan *Lemon Law*.

Lemon Law digabungkan dalam Akta Perlindungan Pengguna Singapura (Perdagangan yang Adil) (CPFTA) 2004. Kita boleh juga berbuat demikian dengan Akta Perlindungan Pengguna (CPA) 1999.

Ia mempertimbangkan:

- > Masalah sebenar.
- > Bilangan hari kenderaan tidak dapat digunakan oleh pengguna kerana dibaiki bagi masalah mekanikal yang sama.
- > Bilangan usaha pembaikan yang dibuat.
- > Jika pembaikan tidak dapat disempurnakan dalam tempoh bilangan hari yang dinyatakan dalam Akta, pengeluar wajib membeli balik kenderaan yang rosak.
- > *Lemon Law* juga meliputi kereta terpakai, memperkenalkan senarai Laporan Standard Penilaian Kenderaan. Senarai ini terdiri daripada visual, peralatan dan pemeriksaan ujian jalan oleh pengedar dan pembeli untuk memastikan ketelusan.
- > Ia meliputi pelbagai kecacatan daripada estetika hinggalah kepada masalah berkaitan mekanikal.

Dalam kebanyakan kes, pelbagai kecacatan yang ditemui dalam kereta baharu menyebabkan pemilik kereta tiada pilihan melainkan membaiki kereta di bengkel kereta bertauliah. Pemilik kenderaan mungkin berhadapan:

- > Bengkel akan melakukan pembaikan secara cuba-cuba, membaiki satu bahagian untuk mencari masalah yang tidak dapat diselesaikan kemudian meneruskan dengan pembaikan yang lain. Pusat perkhidmatan ini mengambil masa sehingga tempoh jaminan tamat dan pemilik kereta kemudiannya terpaksa membayar pembaikan selanjutnya daripada kerosakan yang sama.
- > Diagnosis jurutera yang salah dan mencari kesalahan pemilik kenderaan (seperti melebihi tempoh penyenggaraan) untuk menafikan tuntutan bagi kerosakan utama.

- > Terdapat kes kenderaan terbiar di bengkel selama berbulan, sehingga enam bulan atau lebih dan masih tidak dapat menyediakan diagnosis, apatah lagi membaiki kenderaan itu.
- > Pusat servis kereta yang enggan untuk mengakui kerosakan tidak boleh diperbaiki dan ia tidak perlu untuk bayaran balik atau menggantikannya dengan kereta yang lain sepertimana yang dikehendaki oleh CPA 1999.
- > Kerugian daripada penggunaan kereta setiap kali ia berada di bengkel. Oleh sebab itu, ia tepat untuk memastikan bilangan hari kereta baharu menjalani pembaikan sebelum pemilik boleh menfailkan kes di Tribunal.
- > Ketidaktentuan berapa lama kenderaan akan berada di pusat servis.

Kami telah menerima pelbagai aduan daripada pengguna berhubung pelbagai kerosakan terhadap kereta sejak beberapa tahun dahulu. Banyak surat dan peringatan telah dihantar kepada pengedar kereta dan agensi kerajaan yang berkaitan tetapi kami sering menerima penafian, jawapan yang mengelak atau maklum balas yang lambat. Agensi kerajaan yang manakah bertanggungjawab dalam memantau industri ini?

Kereta yang rosak bukan hanya mencekik darah pengguna, ia juga tidak selamat di jalan raya dan membahayakan pengguna jalan raya yang lain.

Dengan *Lemon Law* di Singapura, pengguna boleh:

- > Membuat tuntutan bagi produk yang rosak (juga dikenali sebagai limau) yang dibeli dalam tempoh 6 bulan.
- > Mengharapkan penjual produk yang rosak untuk membaiki, mengganti, membayar balik atau mengurangkan harga produk yang rosak (tertakluk kepada keadaan tertentu).
- > Memastikan produk yang rosak dibaiki dalam tempoh masa yang munasabah dengan kos ditanggung penjual.
- > Memastikan produk yang rosak diganti dalam tempoh masa yang munasabah dengan kos ditanggung penjual.
- > Meminta pengurangan harga ketika produk itu disimpan atau mengembalikan produk untuk bayaran balik jika penjual gagal untuk membaikinya.

CAP menggesa Kerajaan memperkenalkan *Lemon Law* dan menyarankan adalah munasabah kereta yang didapati rosak dibaiki dalam maksimum sebulan, dan tiga usaha adalah munasabah bagi pusat servis untuk membaiki kecacatan yang sama sebelum *Lemon Law* digunakan.

Kami sekali lagi mengulangi bahawa kerajaan perlu memperkenalkan *Lemon Law* untuk memastikan pengeluar kereta bertanggungjawab bagi kerosakan produk mereka dan untuk membaiki kenderaan dengan memuaskan sepertimana yang dikehendaki oleh undang-undang. Bilangan kereta baharu yang rosak yang dihadapi oleh rakyat Malaysia tidak mendapat pembelaan dengan ketiadaan ruang bagi mendapatkan ganti rugi daripada perundangan amat membimbangkan.

S.M Mohamed Idris
Presiden
Persatuan Pengguna Pulau Pinang