Saya telah membeli kerusi set sofa 3+2+1 Jenis New York Full Leather Black dari Courts Cheras Showroom pada 22/09/2007. Pembayaran dibuat secara ansuran selama 48 bulan (4 tahun).No Akaun : xxxx. Walaubagaimanapun, selepas 1 tahun lebih (anggaran tarikh), didapati set sofa tersebut telah mengalami kerosakan (retak) pada kusyennya sedikit demi sedikit atas sebab-sebab yang tidak diketahui dan tertanggal sendiri sehingga menampakkan lapisan bawahnya. Saya telah berjumpa dengan Pegawai Khidmat Pelanggan Courts (Cheras Showroom) pada Februari 2009 untuk mendapatkan penjelasannya dan dengan harapan agar set sofa tersebut dapat diganti atau dibaiki.(Tiada Borang Aduan diajukan kepada saya untuk diisi) Malangnya jawapan yang diberikan amat mendukacitakan saya. Pegawai tersebut hanya menyatakan bahawa Set Sofa Full Leather yang saya beli ini hanya sesuai untuk diletakkan di ruang tertutup dan tidak terdedah kepada pancaran matahari serta perlu ada penyaman udara untuk melindunginya dari kerosakan sebegini. Dengan demikian pihak Courts tidak dapat menggantikan /membaiki set sofa tersebut. Sewaktu urusan pembelian dibuat, jurujual menyatakan sofa ini mudah dijaga dan tidak pula menyatakan seperti kenyataannya pada perenggan di atas. Saya meragui kualiti sofa tersebut yang tidak sepadan dengan harga sebenarnya berjumlah RM4,704.00. Saya tidak berpuashati dengan maklumbalas yang diberikan dan berasa sangat tertekan kerana perlu membayar &#65533;barang rosak&#65533; selama bertahun-tahun lagi. Oleh itu saya memohon jasabaik dari NCCC bagi menemukan saya dengan jalan keluar dari masalah ini. Bantuan dari pihak tuan amatlah saya hargai dan diucapkan terima kasih.

Nasihat NCCC:&#65533; Merujuk kepada perkara di atas, kita dapat memahami dua perkara iaitu ; Representasi palsu/salah (Misrepresentation) dari pihak respondent (Jurujual) Isu Gerenti yang tidak jelas. Kami dari pihak NCCC ingin mengutarakan beberapa fakta yang penting di nyatakan dibawah AKTA PERLINDUNGAN PENGGUNA 1999 yang memberi perlindungan kepada pengguna sekiranya memenuhi dasarnya. Harap saudara/saudari dapat memanfaat daripada rujukan di bawah.

<u>AKTA PERLINDUNGAN PENGGUNA 1999 </u>

Representasi palsu - PERLAKUAN MENGELIRUKAN DAN MEMPERDAYA, REPRESENTASI PALSU DAN AMALAN TIDAK SAKSAMA Tafsiran <blockquote>8. Bagi maksud Bahagian ini -
</blockquote><blockquote><blockquote>(a) &#65533;palsu&#65533;, &#65533;mengelirukan&#65533; atau &#65533;memperdaya&#65533;, berhubung dengan perlakuan, representasi atau amalan, termasuklah perlakuan, representasi atau amalan yang boleh menyebabkan seseorang pengguna melakukan kesilapan;
</blockquote></blockquote> <u>GERENTI BERKENAAN DENGAN PEMBEKALAN BARANG</u>

Pemakaian <blockquote>30. Gerenti tersirat di bawah Bahagian ini hendaklah terpakai sama ada atau tidak barang yang dibekalkan itu adalah berkaitan dengan perkhidmatan.
</blockquote> <u>Gerenti tersirat mengenai hakmilik</u> <blockquote>31. (1) Tertakluk kepada subseksyen (5), gerenti yang berikuthendaklah tersirat jika barang dibekalkan kepada pengguna:
</blockquote><blockquote>(a) bahawa pembekal mempunyai hak untuk menjual barang

itu;</blockquote><blockquote>(b) bahawa barang itu adalah bebas daripada apa-apa cagaran yang tidak didedahkan; dan</blockquote><blockquote>(c) bahawa pengguna mempunyai hak kepada milikan aman barang itu, kecuali setakat yang hak itu diubah oleh&#65533;
<blockquote>(i) sesuatu terma perjanjian bagi pembekalan jika perjanjian itu ialah perjanjian sewa beli mengikut pengertian Akta Sewa Beli 1967 [Akta 212];</blockquote><blockquote>(ii) cagaran yang didedahkan; atau</blockquote><blockquote>(iii) terma perjanjian untuk pembekalan.
</blockquote></blockquote><blockquote>(2) Jika subperenggan (1)(c)(ii) dan (iii) terpakai, pembekal hendaklah pertama-tamanya menasihati pengguna secara lisan mengenai cara bagaimana haknya kepada milikan aman barang itu boleh diubah.</blockquote><blockquote>(3) Nasihat yang diberikan oleh pembekal di bawah subseksyen (2) hendaklah sebagaimana yang mencukupi untuk membolehkan pengguna yang munasabah memahami bentuk umum dan kesan pengubahan itu.</blockquote><blockquote>(4) Jika pengguna telah menerima nasihat lisan di bawah subseksyen (2)&#65533;
<blockquote>(a) pembekal hendaklah memberi pengguna itu suatu salinan bertulis cagaran atau perjanjian untuk pembekalan atau salinan bertulis bahagiannya yang mengandungi peruntukan bagi pengubahan sebagaimana yang diterangkan kepada pengguna di bawah subseksyen (2); dan</blockquote><blockquote>(b) pengguna hendaklah mengakui secara bertulis penerimaan salinan itu.
</blockquote>(5) Jika barang itu hanyalah disewakan atau dipajakkan (a) perenggan (1)(a) dan (b) tidaklah terpakai; dan (b) perenggan (1)(c) hendaklah memberikan hak milikan aman barang itu hanya selama tempoh sewaan atau pajakan itu.</blockquote><blockquote>(6) Bagi maksud seksyen ini&#65533; &#65533;cagaran yang tidak didedahkan&#65533; ertinya apa-apa cagaran yang&#65533;
</blockquote><blockquote><blockquote>(a) tidak didedahkan kepada pengguna secara bertulis sebelum dia bersetuju kepada pembekalan; dan</blockquote><blockquote>(b) tidak diwujudkan oleh atau dengan izinnya yang nyata; &#65533;hak untuk menjual&#65533; ertinya hak untuk melupuskan pemunyaan barang kepada pengguna pada masa pemunyaan itu berpindah.
</blockquote></blockquote> <u>Gerenti tersirat mengenai kualiti boleh terima</u> <blockquote>32. (1) Jika barang dibekalkan kepada pengguna, maka hendaklah tersirat suatu gerenti bahawa barang itu adalah daripada kualiti boleh terima.</blockquote><blockquote>(2) Bagi maksud subseksyen (1), barang itu adalah disifatkan daripada kualiti boleh terima&#65533;
</blockquote><blockquote><blockquote>(a) jika barang itu&#65533;
<blockquote>(i)&#65533;&#65533; sesuai bagi semua maksud yang baginya barang daripada jenis yang berkenaan itu lazimnya dibekalkan;</blockquote><blockquote>(ii) dapat diterima dari segi rupa dan kemasan;</blockquote><blockquote>(iii) bebas daripada kecacatan yang kecil;</blockquote><blockquote>(iv) selamat; dan</blockquote><blockquote>(v) tahan lama; dan
</blockquote>(b) seseorang pengguna yang munasabah yang tahu sepenuhnya tentang sifat dan keadaan barang itu, termasuk apa-apa kecacatan yang tersembunyi, akan menganggap barang itu sebagai dapat diterima dengan mengambil kira&#65533;
</blockquote><blockquote><blockquote>(i) jenis barang;</blockquote><blockquote>(ii) harga;</blockquote><blockquote>(iii) apa-apa pernyataan yang dibuat mengenai barang itu pada apa-apa pembungkus atau label pada barang itu;</blockquote><blockquote>(iv) apa-apa representasi yang dibuat mengenai barang itu oleh pembekal atau pengilang; dan</blockquote><blockquote>(v) semua hal keadaan lain yang berkaitan dengan pembekalan barang itu.
</blockquote></blockquote>(3) Jika apa-apa kecacatan pada barang itu telah dibawa secara khusus kepada pengetahuan pengguna sebelum dia bersetuju dengan pembekalan itu, maka barang itu tidaklah disifatkan gagal untuk mematuhi gerenti tersirat

mengenai kualiti boleh terima hanya oleh sebab kecacatan itu.</blockquote><blockquote>(4) Jika barang dipamerkan untuk jualan atau sewaan, kecacatan yang dianggap telah dibawa secara khusus kepada pengetahuan pengguna bagi maksud subseksyen (3) ialah kecacatan yang didedahkan dalam suatu notis bertulis yang dipamerkan bersama barang itu.</blockquote><blockquote>(5) Barang tidaklah disifatkan telah gagal untuk mematuhi gerenti tersirat mengenai kualiti boleh terima jika&#65533;
<blockquote>(a) barang itu telah digunakan dengan cara atau sehingga takat yang tidak selaras dengan cara atau takat kegunaan yang dijangkakan oleh seseorang pengguna munasabah akan didapati olehnya daripada barang itu; dan</blockquote><blockquote>(b) barang itu akan mematuhi gerenti tersirat mengenai kualiti boleh terima jika barang itu tidak digunakan dengan cara atau sehingga takat itu.
</blockquote>(6) Sebutan dalam subseksyen (3) dan (4) tentang sesuatu kecacatan ialah sebutan tentang apa-apa kegagalan barang itu untuk mematuhi gerenti tersirat mengenai kualiti boleh terima.
</blockquote> <u>Gerenti tersirat mengenai kesesuaian bagi maksud tertentu</u> <blockquote>33. (1) Tertakluk kepada subseksyen (2), gerenti yang berikut hendaklah tersirat jika barang dibekalkan kepada pengguna:
<blockquote>(a) bahawa barang itu adalah semunasabahnya sesuai bagi apa-apa maksud tertentu yang telah dimaklumkan, secara nyata atau tersirat, oleh pengguna kepada pembekal sebagai maksud barang itu diperoleh oleh pengguna; dan</blockquote><blockquote>(b) bahawa barang itu adalah semunasabahnya sesuai untuk apa-apa maksud tertentu yang telah dinyatakan oleh pembekal bahawa barang itu sesuai atau akan menjadi sesuai baginya.
</blockquote>(2) Gerenti tersirat yang disebut dalam subseksyen (1) tidaklah terpakai jika hal keadaan menunjukkan bahawa&#65533;
<blockquote>(a) pengguna tidak bergantung pada kemahiran atau pertimbangan pembekal; atau</blockquote><blockquote>(b) adalah tidak munasabah bagi pengguna untuk bergantung pada kemahiran atau pertimbangan pembekal.
</blockquote>(3) Seksyen ini hendaklah terpakai sama ada atau tidak maksud itu ialah maksud yang untuknya barang itu lazimnya dibekalkan.
</blockquote> <u>Gerenti tersirat bahawa barang mematuhi perihal</u> <blockquote>34. (1) Jika barang dibekalkan dengan menggunakan perihal kepada pengguna, maka hendaklah tersirat suatu gerenti bahawa barang itu bersamaan dengan perihal itu.</blockquote><blockquote>(2) Sesuatu pembekalan barang tidaklah terhalang daripada menjadi pembekalan dengan menggunakan perihal hanya oleh sebab, setelah didedahkan untuk jualan atau sewaan, pengguna memilihnya.</blockquote><blockquote>(3) Jika barang dibekalkan dengan merujuk kepada sampel atau model tunjuk cara serta juga dengan menggunakan perihal, gerenti tersirat dalam seksyen ini dan seksyen 35 hendaklah terpakai.
</blockquote> <u>Gerenti tersirat bahawa barang mematuhi sampel</u> <blockquote>35. (1) Gerenti yang berikut hendaklah tersirat jika barang dibekalkan kepada pengguna dengan merujuk kepada sampel atau model tunjuk cara:
<blockquote>(a) bahawa barang itu bersamaan dengan sampel atau model tunjuk cara itu dari segi kualiti; dan</blockquote><blockquote>(b) bahawa pengguna akan mempunyai peluang yang munasabah untuk membandingkan barang itu dengan sampel atau model tunjuk cara itu.
</blockquote>(2) Jika barang itu dibekalkan dengan merujuk kepada perihal serta juga dengan menggunakan sampel atau model tunjuk cara, gerenti tersirat dalam seksyen ini dan seksyen 34 hendaklah terpakai.</blockquote> <u>Gerenti tersirat mengenai harga</u> <blockquote> 36. (1) Jika barang dibekalkan kepada pengguna, maka hendaklah tersirat suatu gerenti bahawa pengguna tidaklah kena membayar kepada pembekal lebih daripada harga yang munasabah bagi barang itu jika harga barang itu

tidak <blockquote>(a) ditentukan melalui kontrak;</blockquote><blockquote>(b) dibiarkan untuk ditentukan dengan cara yang dipersetujui melalui kontrak;
atau</blockquote><blockquote>(c) dibiarkan untuk ditentukan menurut perjalanan urusan antara pihak-pihak itu.
</blockquote> (2) Jika terdapat kegagalan untuk mematuhi gerenti tersirat di bawah subseksyen (1), hak tebus rugi bagi pengguna hanyalah untuk enggan membayar lebih daripada harga yang munasabah itu. (3) Tiada apa-apa jua dalam Bahagian VI boleh dikira sebagai memberi pengguna apa-apa hak tebus rugi yang lain. (4) Bagi maksud seksyen ini, apa yang dikatakan harga yang munasabah ialah persoalan fakta yang bergantung pada hal keadaan setiap kes tertentu, dan jika harga telah ditetapkan di bawah manamana undang-undang bertulis, harga yang munasabah hendaklah sebagaimana yang dinyatakan di bawah undang-undang bertulis itu. </blockquote> <u>Gerenti tersirat mengenai pembaikan dan barang ganti</u> <blockquote> 37. (1) Jika barang import atau buatan tempatan dibekalkan kepada pengguna, maka hendaklah tersirat suatu gerenti bahawa pengilang dan pembekal akan mengambil tindakan munasabah untuk memastikan bahawa kemudahan bagi pembaikan barang itu dan bekalan barang ganti bagi barang itu boleh didapati dengan munasabah selama suatu tempoh yang munasabah selepas barang itu dibekalkan sedemikian. (2) Subseksyen (1) tidaklah terpakai jika tindakan munasabah telah diambil untuk memaklumkan pengguna, pada atau sebelum masa barang import atau buatan tempatan itu dibekalkan, bahawa pengilang atau pembekal atau kedua-duanya tidak mengaku janji bahawa kemudahan pembaikan dan barang ganti akan boleh didapati bagi barang itu. (3) Jika tindakan munasabah telah diambil untuk memaklumkan pengguna, pada atau sebelum masa barang itu dibekalkan, bahawa pengilang atau pembekal atau kedua-duanya tidak mengaku janji bahawa kemudahan pembaikan dan barang ganti akan boleh didapati bagi barang itu selepas tamat suatu tempoh tertentu, subseksyen (1) tidaklah terpakai berhubung dengan barang import atau buatan tempatan itu selepas tamat tempoh itu.
</blockquote> <u>Gerenti nyata pengilang</u> <blockquote>38. (1) Sesuatu gerenti nyata yang diberikan oleh pengilang barang yang dibekalkan kepada pengguna hendaklah mengikat pengilang itu setakat yang dinyatakan dalam subseksyen (2), (3) dan (4).</blockquote><blockquote>(2) Sesuatu gerenti nyata berkenaan dengan barang yang diberikan oleh pengilang dalam sesuatu dokumen mengikat pengilang itu jika dokumen itu diberikan kepada pengguna dengan kuasa sebenar atau tampak pengilang itu berkaitan dengan pembekalan barang itu oleh pembekal kepada pengguna.</blockquote><blockquote>(3) Sesuatu gerenti nyata yang terkandung dalam sesuatu dokumen yang berhubungan dengan barang dan yang tampaknya telah dibuat oleh pengilang barang itu hendaklah, dalam ketiadaan bukti sebaliknya, dianggap telah dibuat oleh pengilang itu.</blockquote><blockquote>(4) Bukti bahawa pengguna telah diberi dokumen yang engandungi gerenti nyata oleh pengilang berkenaan dengan barang erkaitan dengan pembekalan barang itu kepada pengguna itu endaklah, dalam ketiadaan bukti sebaliknya, menjadi bukti bahawa dokumen itu telah diberikan kepada pengguna itu dengan kebenaran pengilang itu.</blockquote><blockquote>(5) Bagi maksud seksyen ini, gerenti nyata, berhubung dengan apa-apa barang, ertinya suatu aku janji, penegasan atau representasi yang berhubungan dengan
<blockquote>(a) kualiti, prestasi atau ciri-ciri barang itu;</blockquote><blockquote>(b) pemberian perkhidmatan yang diperlukan atau mungkin pada bila-bila masa diperlukan berkenaan dengan barang itu;</blockquote><blockquote>(c) pembekalan barang ganti yang diperlukan atau mungkin pada bila-bila masa diperlukan bagi

barang itu;</blockquote><blockquote>(d) kebolehdapatan pada masa hadapan barang yang serupa, atau barang yang menjadi atau membentuk sebahagian daripada suatu set yang dibentuk sebahagiannya oleh barang yang berhubungan dengannya aku janji, penegasan atau representasi itu diberikan atau dibuat; atau
</blockquote><blockquote>(e) pemulangan wang atau balasan lain sekiranya barang itu tidak memenuhi apa-apa aku janji oleh penggerenti, yang diberikan atau dibuat berkaitan dengan pembekalan barang itu atau berkaitan dengan penggalakan melalui apa-apa cara pembekalan atau penggunaan barang itu.
</blockquote></blockquote> Terima Kasih,
Ms.Matheevani Marathandan
Legal Executive/Complaint Handling Manager
National Consumer Complaints Centre (NCCC)
Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional
E-mail : vani@nccc.org.my