

 Saya merupakan seorang pelanggan yang baru membeli sebuah kereta Proton Persona SE keluaran 2010 di Ipoh, Perak. Pada 26/1/2010, saya telah menerima kereta tersebut namun pada 1/2/2010 kereta tersebut telah mengalami masalah 'overheating'. setelah mendapati kereta tersebut menghadapi sedikit masalah, saya telah menghantar kepada pihak branch yang telah mengeluarkan kereta saya dan mereka telah membaikinya.

Namun begitu, pada hari yg sama saya telah membawa pulang kereta saya ke Kuala Lumpur kerana saya bekerja di sana. Setiba sy di Kuala Lumpur, masalah tersebut masih timbul. saya sekali lagi telah mengadu dgn pihak Proton Branch untuk mendapatkan bantuan. pihak proton menyarankan saya untuk membawa kereta ke pusat service berdekatan iaitu di Pusat service EON Jalan Sg. Besi pd keesokan harinya.

Terkilan dengan produk Proton yang baru di perolehi dalam 6 hari tetapi sudah bermasalah, saya membawa kereta tersebut ke pusat service seperti yang di sarankan pada 2/2/2010. Di sana, saya telah menyatakan masalah kereta saya dan sekaligus meminta mereka membuat service kereta untuk pertama kali. Setelah kereta siap di service, mereka memaklumkan bahawa kereta saya kekurangan air yang menyebabkan 'overheating'.

Namun begitu saya sedikit musykil dan tidak berpuas hati dengan service yang mereka jalankan kerana bapa saya sendiri telah memastikan air dlm kenderaan saya cukup untuk perjalanan saya pulang ke Kuala Lumpur. Sehari selepas saya menghantar service kereta, masalah yang sama masih berulang dan ini membuatkan saya benar-benar kecewa dgn produk Proton serta staff yang bertugas di Jalan Sg. Besi kerana tidak benar-benar melakukan pemeriksaan yang teliti ke atas kereta saya. sekali lagi saya melaporkan hal tersebut ke pihak branch yang mengeluarkan kereta saya.

Oleh kerana tidak berpuas hati dengan service dan produk yang mereka keluarkan, saya telah membuat aduan dengan pihak EON HQ di Shah Alam melalui telefon. Mereka telah membuat temujanji untuk memeriksa kereta saya di Ipoh kerana saya yang ingin menghantarnya ke sana pada 25/2/2010. sepanjang tempoh tersebut, saya terpaksa menggunakan kereta yang mengalami kerosakan seperti itu.

Di tambah pula, tingkap auto di kedua-dua pintu hadapan pula telah mengeluarkan bunyi apabila menurun naikan tingkap. Pada 25/1/2010, saya telah menghantar kereta saya ke branch Ipoh pada pukul 12 tengah hari untuk pemeriksaan kereta. Di sana, saya telah menjelaskan masalah saya dan meminta mereka memperbaikinya secepat mungkin.

Pada petang hari yang sama, mereka memaklumkan punca masalah kereta saya dan menyatakan pihak Technician dari HQ Shah Alam akan datang ke Ipoh dan melaksanakan inspection ke atas kereta saya pada pagi Isnin. Pihak Customer Service di HQ serta Manager Branch Ipoh telah berjanji akan memaklumkan status kereta saya pada pagi Isnin. Walau bagaimanapun, saya tidak menerima sebarang panggilan dr kedua-dua pihak sehingga menyebabkan saya sendiri terpaksa menelefon mereka utk bertanyakan status kereta saya serta cuba memastikan samada pihak HQ telah sampai ke Ipoh atau pun tidak seperti mn yg mereka nyatakan pada hari Khamis yg lepas.

Malangnya, apabila sy menelefon manager branch, mereka mengatakan bhw mereka baru menghantar teknikal report utk pihak HQ study. Saya tidak berpuas hati kerana pagi yg di janjikan utk dtg ke Ipoh, tetapi mereka baru hendak study perkara tersebut dr KL? Saya kesal dgn tindakan mereka yg lambat utk menyelesaikan masalah saya.

style="text-align: justify;">Setelah menyatakan rasa tidak puas hati saya kpd pihak manager, beliau menyatakan bahawa teknikal team akan turun ke ipoh pada pukul3 ptg. Di situ telah menunjukkan byk ms telah di buang sedangkan pada pendapat saya mereka boleh datang ke Ipoh terus dan membaiki kereta saya. Walau bagaimanapun, apabila saya tiba di bengkel EON Ipoh pada pukul5 petang, saya dapati teknikal team dr KL masih tidak sampai. Ini menambahkan lg rasa tidak puas hati saya terhadap Proton. Apabila mereka memeriksa kereta saya, mereka mengatakan kereta tersebut tdk dpt di perbaiki dgn segera dan saya perlu membawa kereta tersebut ke KL sml memandangkkn saya ingin pulang pd hari tersebut juga.

Mereke hanya menggantikan ♦thermostat♦ utk kegunaan saya buat sementara waktu sehingga mereka dpt memesan barang yg sebenar utk di tukar-ganti. Di sini saya telah membazirkan 2hari cuti saya ttp masalah masih belum selesai. Sekarang, saya hanya boleh menghantar kereta tersebut ke HQ pd hari Sabtu 6/3/2010 kerana saya harus bekerja dan tidak sanggup utk mengorbankan cuti saya lg utk perkara yg tidak dpt di selesaikan.

Di sini saya ingin menyatakan rasa tidak puas hati saya kepada pihak Proton/EON kerana mengeluarkan kereta yg berada dlm kualiti yg tidak baik malah turut blh membahayakan diri saya yg memandu kereta tersebut dlm keadaan bermasalah (overheating) . Apa sahaja boleh berlaku jika kerosakan adalah berpunca dr enjin kereta. Sekiranya berlaku yg tidak di ingini, siapakah yg harus di pertanggungjawab kelak? Mohon pihak bertanggungjawab supaya lebih prihatin ke atas kepentingan dan keutamaan setiap pelanggan.

NCCC Advise to consumers : In the event anyone faced a similar situation our advised will following;

1. In the event its happens at first day or within few months your good self discover any major defects or quality problems please make the complaint as soon as possile and get our advise to proceed with further steps.

2. Send a complaint to us " include any attachment "Take photo if necessary" which is relevant, illustrate your complaint in the chronological manner so that any authorities can understand the facts clearly.

3. As a consumer we have the right to received a product as promised and should meet the merchantible quality. A product which is produced to the customer should be in satisfactory quality and firt for the purpose. If its not then the consumer has all the right to demand for refund or replacement.

So complaint as soon as possible to enforce your rights against merchants.

Please refer to♦ laws enacted below in order to protect consumers rights.

We would kindly like to draw your attention to The Consumer Protection Act 1999, Section 46 specifically states:-

46.♦ Consumer's option of refund or replacement.

(1) Where the consumer exercises the right to reject goods conferred under this Act, the consumer may choose to have-

(a) a refund of any money paid or other consideration provided by the consumer in respect of the rejected goods; or

(b) goods of the same type and of similar value to replace the rejected goods where such goods are reasonably available to the supplier as part of the stock of the supplier, and the supplier shall make provision accordingly.

(2) A refund referred to in paragraph (1)(a) means a refund in cash of the money paid or the value of any other consideration provided, or both, as the case may require.

We draw your attention to Section 16 Sales of Goods Act 1957 which states the following:-

16.♦ Implied condition as to quality or fitness.

(1) Subject to this Act and of any other law for the time being in force, there is no implied warranty or condition as to the quality or fitness for any particular purpose of goods

supplied under a contract of sale, except as follows -

(a) Where the buyer, expressly or by implication makes known to the seller the particular purpose for which the goods are required, so as to show that the buyer relies on the seller's skill or judgment, and the goods are of a description which it is in the course of the seller's business to supply (whether he is the manufacturer or producer or not) there is an implied condition that the goods shall be reasonably fit for such purpose:

Provided that, in the case of a contract for the sale of a specified article under its patent or other trade name there is no implied condition as to its fitness for any particular purpose

(b) Where goods are bought by description from a seller who deals in goods of that description (whether he is the manufacturer or producer or not) there is an implied condition that the goods shall be of merchantable quality:

Provided that if the buyer has examined the goods, there shall be no implied condition as regards defects which such examined ought to have revealed.

(2) An implied warranty or condition as to quality or fitness for a particular purpose may be annexed by the usage of trade.

(3) An express warranty or condition does not negative a warranty or condition implied by this Act unless inconsistent therewith.

Ms.Matheevani Marathandan
Legal Executive/ Complaint Handling Manager
Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional</p>