Adakah kereta anda sering mengalami kerosakan? Jika anda seorang pemilik kenderaan, anda pernah menghadapi satu atau dua masalah dengan kenderaan anda selepas beberapa lama menggunakannya. Perkara yang biasa akan dilakukan oleh pengguna adalah menghantar kenderaan ke bengkel untuk membaiki kenderaan tersebut dan terpaksa membelanjakan sejumlah wang sekiranya kereta itu rosak. Perkara ini menjadi aduan yang lazim diterima oleh Pusat Khidmatan Aduan Pengguna Nasional (NCCC). Antara jenis kategori aduan yang diterima, aduan yang melibatkan kos yang besar adalah berkaitan automobile. � Antara jenis aduan yang diterima oleh NCCC ialah: ���• Kereta yang baharu dibeli mempunyai pelbagai masalah
���• Kotak gear rosak
���• Isu dengan jaminan
���• Jangkamasa membaik pulih kenderaan yang terlalu lama
���• Pembaikan kenderaan tidak dijalankan dengan sempurna
���• Penjualan alat ganti yang palsu sedangkan pengguna telah membuat bayaran untuk alat ganti yang asal
���• Duit deposit kenderaan• tidak dipulangkan apabila pengguna membuat pembatalan
Berikut adalah contoh kes sebenar yang diterima oleh NCCC serta tindakan yang harus diberi perhatian oleh pengguna;
Kajian Kes:
•Kereta baharu saya mempunyai masalah pada kotak gear. Apabila saya memandu dengan keadaan perlahan, kereta saya akan bergegar semasa melakukan pertukaran gear. Pernah pada satu ketika, saya hampir terlanggar kereta dihadapan kereta saya semasa keadaan lalu lintas• sesak. Saya telah membuat aduan kepada syarikat kereta tersebut dan mereka telah menawarkan pembaikan dengan menukar •clutch• kereta saya. selepas pembaikan, dalam masa sebulan , masalah yang sama berlaku kembali. Sekali lagi saya ditawarkan untuk membaiki masalah itu. Saya terasa ditipu oleh syarikat berkenaan kerana sudah dua kali saya menghantar kereta saya untuk dibaiki dan masalah sama masih ulang. Saya berharap syarikat tersebut dapat membeli balik kenderaan yang telah dijual kepada saya kerana tiada jalan penyelesaian lain•. Pengadu mempunyai hak untuk menbeli kenderaan yang selamat, bebas daripada sebarang kecacatan atau rosak. Ini adalah satu jaminan tersirat implied gurantee) dinyatakan dalam Akta Perlindungan Pengguna 1999. •Jika masih tidak berpuas hati, pengguna boleh minta pusat perkhidmatan untuk memberi tempoh lanjutan kepada jaminan kenderaan tersebut..•
Jika berlaku sebarang kerosakan pada kenderaan, pengguna hendaklah menghantar kenderaan tersebut ke pusat perkhidmatan kenderaan tersebut kerana kereta baharu yang dibeli masih dalam tambah jaminan.• Pengguna tidak perlu membuat bayaran untuk membaiki kenderaan tersebut sekiranya kenderaan masih dalam tempoh jaminan. Jika masih tidak berpuas hati, pengguna boleh meminta pusat perkhidmatan untuk memberi tempoh lanjutan kepada jaminan kenderaan tersebut jika masalah berlaku lebih daripada dua kali. Tetapi, pengguna haruslah memastikan bahawa kereta tersebut hanya diselenggara dipusat perkhidmatan kenderaan yang sah bagi mengelakkan pelanggaran waranti. Jika pengguna mendapati alat ganti yang digunakan untuk kenderaan tersebut merupakan alat ganti dan bukan asli, pengguna boleh membuat• laporan kepada Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK). Pihak kementerian boleh mengambil tindakan terhadap pusat perkhidmatan kenderaan tersebut. Nasihat Kepada Pengguna 1.••• Pengguna yang tidak berpuashati dengan perkhidamatan yang diberikan atau rungsing akan keselamatan kenderaan tersebut, pengguna boleh membuat pemeriksaan kenderaan di PUSPAKOM. Ia adalah pusat pemeriksaan kenderaan yang dilantik oleh Kerajaan Malaysia untuk melakukan pemeriksaan kenderaan. 2.••• Pastikan resit/ Invois pembaikan disimpan sebagai bukti. 3.••• Pastikan kenderaan diselenggara di pusat perkhidmatan kenderaan yang sah untuk mengelakkan

pelanggaran waranti kenderaan tersebut. 4.��� Pengadu boleh membuat aduan jikalau menghadapi masalah, seperti wang deposit tidak dipulangkan,ragu tentang alat ganti yang digunakan adalah palsu, mengambil masa yang terlalu lama untuk membaiki kenderaan tersebut atau produk tersebut berkualiti rendah. Pengguna boleh membuat aduan di: ���� Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) ���� Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK) ���� Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia(TTPM)
*��� Sila layari laman sesawang KPDNKK (www.kpdnkk.gov.my) bagi mendapatkan maklumat lanjut untuk membuat aduan.
Sumber: Pusat Khidmatan Aduan Pengguna Nasional (NCCC)`