

Publication	Berita Harian	Section/Page No.	Rencana/Pg.26&27
Date	Wednesday, 29th September 2010	Lead Article	Yes
Headline	Pengguna Malas Buat Aduan Galak Bengkel Tipu		

Pengguna malas buat aduan galak bengkel tipu

MOVA sedia bantu pemilik kenderaan

Laporan Khas

Ratinawati Rasidi

ratinawati@bharian.com.my

KEMALANGAN pada musim perayaan adalah lumrah di negara ini. Sebelum dan selepas perayaan pasti ada saja pengguna terbabit dalam kemalangan. Perangkaan Ibu Pejabat Polis Cawangan Trafik Bukit Aman mencatatkan 16,817 kemalangan berlaku sepanjang Ops Sikap sempena sambutan Aidilfitri tahun ini.

Justeru, tidak hairan jika penarik kereta dan bengkel bergandeng bahu mencari mangsa ketika itu. Penarik kereta dengan pujuk rayu menawarkan diri menghantar kereta ke bengkel yang dikatakan memberi perkhidmatan terbaik. Sejuah mana dakwaan itu benar hanya mereka yang tahu.

Di pihak pengguna pula, kebingungan memikirkan kerosakan kereta membuatkan mereka menyerahkan 'bulat-bulat' kepada penarik kereta, tanpa memikirkan ke mana kenderaan itu dibawa. Apa yang mereka mahu, kereta dibaiki dan boleh digunakan semula. Tambah mengecewakan apabila mengetahui tidak ramai di kalangan pemilik kenderaan memahami selok-belok komponen kereta. Kekurangan ini menjadi durian runtuh kepada pengusaha bengkel yang gemar menghisap darah pengguna.

Hakikatnya, walaupun menyedari ditipu tidak ramai individu tampil mengadu atau bertindak. Mereka sekadar memebel pada diri sendiri dan seterusnya mencari bengkel lain untuk membetulkan kenderaan yang tidak sempurna dibaiki atau menggunakan alat ganti palsu.

Kelaziman ini jika tidak dibendung bakal menjadi kudis dan seharusnya usaha seperti mendakwa pemilik bengkel kereta membuat tuntutan palsu berhubung penyelenggaraan kereta Proton Perdana V6 Eksekutif milik kerajaan negeri Terengganu tiga tahun lalu, dijadikan pengajaran sekalipun si pelaku terlepas daripada dakwaan.

Mungkin akta khusus untuk melindungi pemilik kenderaan bermotor belum diperkenalkan di negara ini. Ia tidak bermakna pengusaha bengkel boleh sewenang-wenangnya menipu pengguna.

Mereka harus bertanggungjawab membantu pengguna, bukan sebaliknya. Apa yang pasti kebanyakan bengkel tidak bertanggungjawab ini akan mengambil kesempatan tidak kira sesialapa saja asalkan ia menguntungkan mereka.

Sikap acuh tidak acuh kebanyakan pengguna yang hanya tahu merungut tetapi gagal bertindak, merancakkan lagi perbuatan mereka. Aduan diterima Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCC) membuktikan wujud penipuan sebegini tetapi hanya segelintir yang berani tampil. Setakat Januari hingga Julai tahun ini NCC menerima 124 aduan. Jumlah itu tiada bezanya berbanding 2008 (127 aduan) dan 2009 (152 aduan).

Perkara ini diakui Pegawai Kanan Undang Undang NCC, Matheevani Marathandan dan kebanyakan penipuan katanya, membabitkan alat ganti tiruan, caj mahal, tidak mengikut janji awal, kerja baik pulih kenderaan mengambil masa terlalu lama dan cuai serta

perkhidmatan pelanggan yang teruk. "Masalah membabitkan bengkel kereta sudah mencapai tahap kritikal dan mengikut peraturan, bengkel kereta perlu menunjukkan alat ganti baru dan menjelaskan sebaik mungkin kepada pengguna agar masalah seperti ini tidak berlaku. Saya harap Akta Kenderaan Bermotor digubal secepat mungkin dan diwartakan bagi mengelak lebih banyak masalah timbul," katanya.

Sementara itu, Presiden Persatuan Pemilik Kenderaan Bermotor Malaysia (MOVA), Ahmad Zaki Ariffin mengakui pernah mendedahkan penipuan alat ganti tiruan mengakibatkan pengguna kerugian RMI bilion.

"Masalah ini bukan baru, sudah lama, pengusaha bengkel baik kecil atau besar tidak bertanggungjawab mengambil kesempatan di atas kejahilannya kebanyakan pemilik kenderaan. Saya mahu pengguna jangan ambil mudah perkara ini, kalau berasa diri ditipu, segera buat laporan sama ada kepada MOVA atau Kementerian. MOVA akan cuba membantu seupaya mungkin untuk menyelesaikan masalah mereka," katanya ketika dihubungi.

Ahmad kesal sikap sesetengah pengguna tidak peka dengan hak mereka dan mudah menyerahkan segala-galanya kepada bengkel sehingga mereka berdepan pelbagai masalah.

"Kami banyak terima e-mel daripada pemilik kenderaan, jadi apa yang penting ialah ketika menghantar kenderaan ke bengkel perhatikan secara teliti kerosakan terbahit. Semak satu persatu dan dapatkan kerjasama penilai (adjuster).

"Keduanya, kita mesti dapatkan kerjasama syarikat insurans dan pastikan mereka menjelaskan sepenuhnya semua alat ganti yang sepatutnya ditukar untuk kerosakan kereta, berdasarkan perlindungan yang tertera dalam polisi. Jangan biarkan bengkel mengambil kesempatan membuat keuntungan," katanya.

Ahmad berkata, masalah ini pernah beberapa kali dikemukakan kepada kerajaan dan tindakan pernah diambil menerusi Kementerian ke atas bengkel yang dilaporkan gagal menyenaraikan harga alat ganti.

"Tindakan itu dilakukan sekejap saja dan selepas itu senyap. Apa yang saya harapkan,



BENGLER Bengkel perlu telus pastikan alat ganti setimpal harga yang dibayar pengguna.

KPDNKK terus ambil tindakan sebaik saja terima aduan, cepat-cepat buat pemeriksaan. Kalau boleh rangka undang-undang yang sesuai," kata Ahmad.

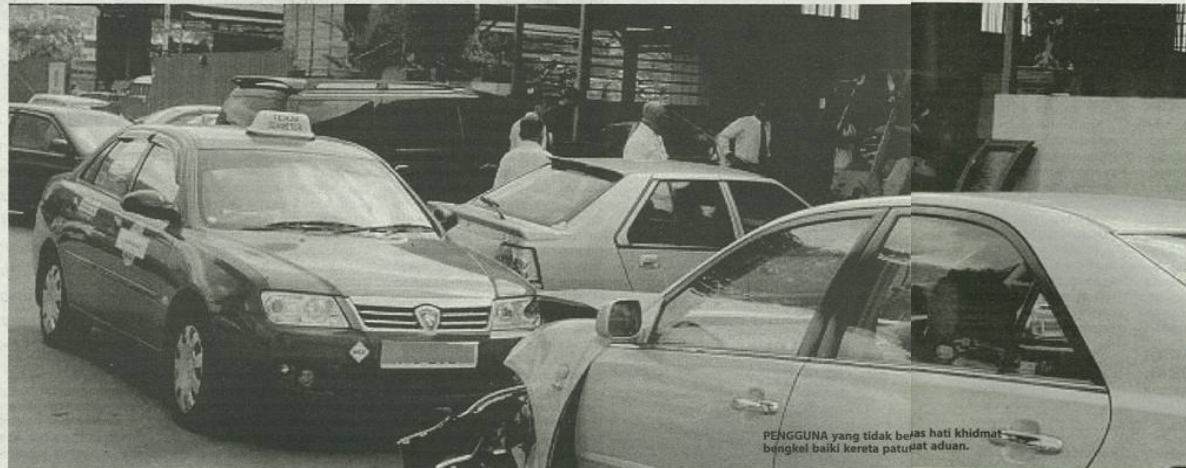
Perkara ini perlu diteliti dengan serius kerana ia membabitkan nyawa pemilik kenderaan dan kos yang tinggi. Apatah lagi pengguna dianggarkan menggunakan sepertiga da-

ri pada pendapatan untuk penyelenggaraan kenderaan. Menyedari industri ini menjanjikan pulangan yang lumayan, kebanyakan bengkel berani menipu pengguna tanpa memikirkan padah perbuatan mereka.

"Kadangkala kita tidak tahu sama ada alat ganti yang ditukar oleh bengkel tulen atau tidak dan apabila tekan brek, ia tak berfungsi

an berakhir dengan kemalangan. Nahas beranca daripada dua perkara iaitu kecuaiannya dan masalah kenderaan.

"Apabila alat ganti palsu digunakan, ia tidak berfungsi dengan baik dan ia menjadi punca kemalangan dan bengkel tidak fikir mengenai perkara ini kerana mereka hanya memikirkan oal untung," katanya.



PENGGUNA yang tidak beres hati khidmat bengkel baik kereta patut aduan.

“ Masalah membabitkan bengkel kereta sudah mencapai tahap kritikal dan mengikut peraturan, bengkel kereta perlu menunjukkan alat ganti baru serta menjelaskan sebaik mungkin kepada pengguna agar masalah seperti ini tidak berlaku dan diharap Akta Kenderaan Bermotor digubal secepat mungkin untuk diwartakan bagi mengelak lebih banyak masalah timbul”

“ Tambah mengecewakan apabila mengetahui tidak ramai di kalangan pemilik kenderaan memahami selok-belok komponen kereta dan kekurangan ini menjadi durian runtuh kepada pengusaha bengkel yang gemar menghisap darah pengguna”

“ Kebanyakan penipuan membabitkan alat ganti tiruan, caj mahal, tidak mengikut janji awal, kerja baik pulih kenderaan mengambil masa terlalu lama dan cuai serta perkhidmatan pelanggan yang teruk”

“ Jangan tandatangani apa-apa dokumen jika tidak pasti alat apa yang diganti dan sebelum menuntut kenderaan yang dibaiki, pengguna perlu meminta mereka menjelaskan satu persatu barang yang ditukar supaya kita tidak ditipu”