

Publication	Berita Harian	Section/Page No.	Rencana/Pg.27
Date	Wednesday, 29 th September 2010	Lead Article	No
Headline	Teliti Alat Ganti Sebelum Tandatanganan Dokumen		

Teliti alat ganti sebelum tandatangan dokumen

PENIPUAN oleh pemilik bengkel kereta bukan perkara baru. Pasti ada yang pernah menjadi mangsa, apatah lagi pada musim perayaan. Kebanyakan kes tidak dilaporkan kerana tidak tahu cara atau malas memanjangkan cerita. Atas kesedaran ini, seorang mangsa yang hanya mahu dikenali sebagai Nawi sedia berkongsi pengalaman kerana tidak mahu pengguna lain menjadi mangsa penipuan seperti ini. Teksinya yang baru dibeli enam bulan lalu terbabit dalam satu kemalangan di Bukit Tinggi, pada Jun tahun ini.

Berikutan itu, laporan polis dibuat dan beliau mengarahkan penarik kereta menghantar kenderaan ke bengkel Edaran Otomobil Nasional (EON).

Menceritakan detik cemas, Nawi berkata, pada 25 Jun lalu, beliau dalam perjalanan balik ke Raub, Pahang.

Ketika menuruni kawasan bukit, di satu selekoh, beliau melihat sebuah kereta Gen 2 berhenti di tengah jalan dan cuba mengelak ke kiri selepas melihat ada bas di kanan, selain ada pembahagi jalan. Oleh kerana memikirkan keselamatan keluarga, beliau tiada pilihan, selain merempuh kereta itu.

Dek terkejut dan memikirkan majlis kenduri keluarga yang mahu dihadiri, beliau menyerahkan segala urusan kepada penarik kereta. Akibatnya, sekembali dari kampung, beliau dimaklumkan kenderaan itu dihantar ke sebuah bengkel kononnya panel EON yang tidak diketahuinya.

Nawi pasrah kerana sudah menghantar kereta ke situ, selain membenarkan bengkel membaikinya. Selang beberapa hari, beliau kembali ke bengkel berkenaan dan terkejut apabila mendapati harga dikenakan tidak sepadan kualiti alat ganti yang dipasang.

"Sekalipun jumlah itu boleh dituntut daripada syarikat insurans tetapi biarlah alat ganti sepadan dengan harga. Barang yang mereka tukar tidak sepenuhnya. Ada barang baru, ada yang lama. Tidak sepadan dengan nilai RM11,000 yang diminta, sedangkan ia selayaknya antara RM300 atau RM400. Mungkin pengguna lelaki seperti saya faham mengenai kereta tetapi bagaimana pula dengan pengguna perempuan," katanya.

Berasa ditipu dan perlu berkongsi pengalaman bersama pengguna lain, Nawi membuat aduan kepada Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) dan Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK). Bertindak atas maklumat diberikan itu, KPDNKK dan NCCC pergi ke bengkel berkenaan bersama pengadu dan pihak media.

Sebaik sampai di kawasan bengkel, wakil media tidak dibenarkan mendengar perbincangan antara pengadu, Pegawai Kanan Undang-Undang NCCC, Matheevani Marathan dan dan Penolong Pengarah Pasukan Petugas Khas KPDNKK, Zubir Hamsa.

Bagaimanapun, wakil media berjaya mendapatkan inti pati perbincangan, antaranya pengurus bengkel mempertikai kedatangan pemilik kereta bersama pihak berkuasa dan media. Pengurus bengkel mengakui berlaku salah faham antara pemilik kenderaan terhadap senarai alat ganti yang perlu ditukar.

"Apa yang dia minta saya akan bagi kerjasama; dia minta kami tukar barang, kami akan tukar tetapi dia tidak berpuas hati dan datang bersama pemberita dan KPDNKK," katanya.

Ditanya mengenai perubahan pada caj selepas penukaran alat ganti baru, pengurus itu berkata, perbincangan dengan pihak insurans perlu dilakukan dan berjanji menyelesaikan masalah dalam tempoh seminggu.



PENGGUNA perlu meneliti senarai alat kereta yang ditukar bengkel elak kena tipu.

Namun, keengganan pemilik kereta menandatangani dokumen pelepasan menyebabkan pihak bengkel tidak dapat bertindak selanjutnya.

"Rakan saya menasihatkan jangan tandatangi apa-apa dokumen jika tidak pasti alat apa yang diganti dan mohon bengkel untuk menjelaskan satu persatu. Dalam kebanyakan kes, kalau ditandatangani dokumen pelepasan pasti pihak bengkel tidak akan ambil peduli selepas itu," kata Nawi.

Sementara itu, Zubir ketika diminta mengulas, berkata pihaknya akan menyiasat kes itu dan mengakui ada beberapa peralatan yang didakwa ditukar tetapi tidak ditukar dan menggunakan alat ganti lama.

"Jika bersalah mengikut Akta Perlindungan Pengguna, pemilik bengkel boleh didenda RM100,000," katanya.

Syarikat insurans dihubungi mengakui timbul salah faham antara kedua-dua pihak dan mengatakan bengkel memberi alasan kereta masih belum siap ketika pemilik kenderaan datang melawat.

Malah, pemilik kereta dikatakan tidak faham pada peringkat awal mengenai beberapa perkara seperti peralatan yang tidak rosak akibat kemalangan tidak diganti.

"Penyiasat kami pergi semula ke bengkel bersama pemilik kenderaan untuk memastikan semua peralatan diganti. Selepas meneliti beliau berpuas hati dan mendapatkan kenderaannya. Kenderaan masih dalam jaminan dan jika pemilik tidak berpuas hati dengan alat ganti atau mutu kerja, beliau masih boleh membuat aduan semula," katanya.

Selang beberapa hari, pemilik kenderaan dihubungi bagi bertanyakan perkembangan mengenai aduan dan ternyata jawapannya positif kerana bengkel memberikan kerjasama dengan menukar alat ganti menggunakan yang tulen.

Malah kata Nawi, bengkel EON mengesahkan semua alat ganti yang ditukar tulen dan mutu kerja membaik pulih juga memuaskan.

"Nasihat saya kepada pengguna, sebelum menuntut kenderaan yang dibaiki, kita perlu meminta mereka menjelaskan satu persatu yang ditukar apa tidak supaya kita tidak ditipu," katanya.