TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

Khách hàng bức xúc với sản phẩm của Công ty TNHH XNK và phân phối Bestbuy

20:32 01/04/2021

Bức xúc trước việc mua tủ lạnh tại Công ty TNHH Xuất nhập khẩu và phân phối Bestbuy bị lỗi, kém chất lượng và thiếu trách nhiệm của doanh nghiệp này, ông Đặng Minh Hồng (địa chỉ, số 5, ngách 52/58, đường Mỹ Đình, Phú Mỹ, phường Mỹ Đình, Nam Từ Liêm, Hà Nội) đã gửi đơn thư phản ánh đến các cơ quan báo chí.



Chiếc tủ lạnh mới bị rạn vỡ phần cánh tủ

Tòa soạn nhận được đơn của ông Đặng Minh Hồng phản ánh về việc bán hàng hóa kém chất lượng, thiếu trách nhiệm của Công ty TNHH Xuất nhập khẩu và phân phối Bestbuy (địa chỉ trụ sở, số 46A, ngõ 125 đường Tân Xuân, phường Xuân Đỉnh, Bắc Từ Liêm, Hà Nội). Địa chỉ giao dịch cửa hàng tại 219 Nguyễn Trãi, Thanh Xuân (Hà Nội).

Theo đó, ngày 20/1/2021, ông Hồng (đại diện cho Công ty CP TMDV kỹ thuật Gia Khánh) có đặt mua 1 chiếc tủ lạnh nhãn hiệu HITACHI Side by side, Model G620GV-XT, tại cửa hàng 219 Nguyễn Trãi, Thanh Xuân (Hà Nội) với giá 66 triệu đồng.

Sau đó, cửa hàng này đã vận chuyển giao hàng trên đến địa chỉ kho H15, Cảng Hà Nội (đường Bạch Đằng, Hà Nội). Bên mua không có mặt để kiểm tra hàng và cũng không có phiếu ký nhận giao, nhận hàng. Tiếp đó, chiếc tủ lạnh trên tiếp tục được vận chuyển về tỉnh Thái Bình qua đơn vị vận tải (hàng có lớp xốp và vỏ bảo vệ chống va đập, theo tiêu chuẩn của nhà sản xuất).

Sau khi nhận hàng tại Thái Bình, tủ lạnh Side by side, Model G620GV-XT, có nhãn hiệu HITACHI, serial number 000176. Phiếu bảo hành thể hiện ngày xuất phiếu là tháng 10/2018. Vỏ cát tông bảo vệ tủ lạnh còn nguyên, không có vết gấp, vết thủng hay méo mó do tác động từ bên ngoài.

Tuy vậy, khi mở vỏ cát tông, kiểm tra hàng thì gia đình ông Hồng phát hiện phần kính tủ lạnh (cửa tủ) xuất hiện một vết vỡ lớn, xung quanh kính bị vỡ rạn nứt hầu hết phần cánh tủ. Khi mở cánh tủ lạnh, bên trong thấy xuất hiện nhiều vết xước bẩn và lỗi.

Ngay sau đó, ông Hồng đã điện thoại liên hệ với đại diện cửa hàng để phản ánh sự việc trên cũng như cung cấp hình ảnh kèm theo và đề nghị đơn vị này cử người đến xác minh, kiểm tra để có trách nhiệm xử lý, giải quyết, bảo vệ quyền lợi của khách hàng cũng như uy tín đơn vị cung cấp.

Tuy nhiên, đến nay đã nhiều lần liên hệ, đề nghị công ty TNHH Xuất nhập khẩu và phân phối Bestbuy và cửa hàng trên có trách nhiệm giải quyết, tiến hành đổi tủ mới cho gia đình, nhưng đơn vị này vẫn “thiếu trách nhiệm”, chưa có hướng xử lý, giải quyết dứt điểm sự cố trên (?!).

Ông Đặng Minh Hồng bức xúc: Khi giao hàng tại cảng Hà Nội, tôi đã điện thoại đề nghị phía cửa hàng làm giấy giao nhận hàng với đại diện đơn vị vận tải, nhưng cửa hàng này đã không thực hiện. Hàng hóa cũng không được kiểm tra tại đây nên không biết thực trạng hàng như thế nào?

"Tôi đã nhiều lần liên hệ với đại diện cửa hàng trên đề nghị được giải quyết, đổi hàng mới, bảo đảm chất lượng, mẫu mã theo yêu cầu, nhưng đơn vị này vẫn “lảng tránh”, thiếu trách nhiệm trước quyền lợi của khách hàng, khi mà chính vị đại diện cửa hàng này cũng nhận định, đây có thể không phải là nguyên nhân do lỗi từ khâu vận chuyển khi trao đổi với tôi", ông Hồng nhấn mạnh!



Phiếu bảo hành ghi rõ thời gian bảo hành SP là 12 tháng

Để tìm hiểu, xác minh làm rõ, PV đã có buổi làm việc với ông Mai Xuân Cường, quản lý cửa hàng trên. Vị này cho biết! Chiếc tủ lạnh trên được công ty nhập khẩu nguyên chiếc. Cửa hàng có nhận được thông tin phản ánh từ ông Đặng Minh Hồng về sự việc trên. Hiện cũng chưa biết được nguyên nhân từ đâu, nhưng trước mắt, để giải quyết sự cố, đơn vị chỉ có thể hỗ trợ khách hàng phần kinh phí thay cửa tủ mới mà không thể đổi mới sản phẩm này cho khách hàng được.

Khách hàng bức xúc: Chiếc tủ trên có lớp xốp và vỏ bảo vệ chống va đập, theo tiêu chuẩn của nhà sản xuất. Phần vỏ ngoài còn nguyên vẹn, không có vết rách, méo mó hay dấu hiệu của việc bị va đập do vận chuyển, nhưng tại sao nhà phân phối vẫn “lảng tránh” trách nhiệm, đổi hàng mới cho khách hàng, trong khi chiếc tủ này vẫn đang trong thời gian bảo hành (12 tháng kể từ ngày xuất hàng); Tại hóa đơn bán hàng chiếc tủ lạnh nhãn hiệu trên (số 0001718) từ Công ty TNHH Việt Hải xuất bán cho Công ty TNHH XNK và phân phối Bestbuy có ghi ngày 27/1/2021. Nhưng trên hóa đơn bán hàng (số 0001429) mà chính Công ty TNHH XNK và phân phối Bestbuy xuất bán cho ông Đặng Minh Hồng lại đề ngày 21/1/2021. Tại sao lại có việc Công ty TNHH XNK và phân phối Bestbuy bán hàng trước khi nhập hàng. Liệu có việc đơn vị này có dấu hiệu “mập mờ’ trong việc sử dụng hóa đơn. Có hay không việc bán hàng kém chất lượng, thiếu trách nhiệm với khách hàng của doanh nghiệp này(?!).

Để bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng, đề nghị cơ quan chức năng kiểm tra xác minh làm rõ. Công ty TNHH XNK và phân phối Bestbuy cần thực hiện đúng trách nhiệm, cam kết trong việc bảo hành sản phẩm của mình phân phối.

Nguyễn Kiên