

Hyundai Thái Nguyên: Khách hàng phản ánh về chất lượng xe, công ty mời công an điều tra?

12:23 16/08/2017

Bỏ ra cả tỷ đồng để sở hữu chiếc ô tô mơ ước. Tuy nhiên, sau khi được bảo hành bảo dưỡng vì xe va chạm, khách hàng đã bức xúc phản ánh về chất lượng sau bảo hành. Dù vậy, công ty cho biết đã mời cơ quan cảnh sát điều tra tìm hiểu vì nghi ngờ có người thứ ba đứng sau?

Khách hàng phản ánh, đại lý thờ ơ?

Trước đó, ngày 14/7/2017, anh H.Đ.D (huyện Đồng Hỷ, Thái Nguyên) cho biết, đã đến Hyundai Thái Nguyên (Công ty CP Ô tô Hyundai Thái Nguyên, đường Bắc Sơn, phường Hoàng Văn Thụ, TP. Thái Nguyên) để làm thủ tục nhận chiếc xe Hyundai SantaFe màu trắng. Chiếc xe này, được anh mua với giá hơn 1 tỷ đồng.

Tuy nhiên, khi vừa nhận xe được một buổi, anh phát hiện có một vết nứt tại điểm nối của khung cửa sau bên lái nên đã phản ánh lại. Ngay sau đó, phía Hyundai Thái Nguyên cũng đã có biên bản xác nhận lỗi này. Công ty đã đưa cửa xe bị nứt về nhà máy lắp ráp để kiểm tra, tìm hiểu nguyên nhân.

Trong thời gian chờ đợi, Hyundai Thái Nguyên có lắp tạm một cánh cửa khác vào xe anh D. để đi. Anh D. yêu cầu Hyundai Thái Nguyên phải bồi thường cho anh 50 triệu đồng, vì lý do xe không còn nguyên bản.



Hyundai Thái Nguyên
Công ty cổ phần ô tô Hyundai Thái Nguyên
Địa chỉ: Đường Bắc Sơn, Tổ 23, P. Hoàng Văn Thụ, TP. Thái Nguyên, T. Thái Nguyên
T: +84 (280) 757 557 F: +84 (280) 757 557 M: +84 (9) 69 220 984
www.hyundaitainguyen.com.vn

BẢO GIÁ SỬA CHỮA

Bảo giá số: BG-VN065.1-170722-004

Thông tin khách hàng		Thông tin xe	
Họ tên: Đinh Trọng Hiếu	Biển số: 20A-17468	Loại xe: Hyundai	
Địa chỉ: Tổ 16, TT. Trại Cau, H. Đồng Hỷ, T. Thái Nguyên	Model: Accent 1.4 MT	Năm SX:	
Số ĐT: 0977090888/0977090888	Số khung: KMHCU41BEGU146977	Mã mẫu:	
Mã số thuế:	Số máy:	Số Km: 27927	
Yêu cầu của khách hàng		Tình trạng khi tiếp nhận	
Bảo hiểm MIC. Xe tai nạn hệ thống lái, gầm, bộ làm xon chạy thử phát sinh gì báo sau Đã duyệt giá. Thu chế tài 50% = 13.165.900đ đã VAT+Tiền khách			

Thời gian vào: 08:07 - 22/07/2017

Thời gian giao xe ước tính:

17:00 - 29/07/2017

Theo yêu cầu quý khách chúng tôi hân hạnh báo giá sửa chữa theo ước tính như sau:

STT	MS	Tên hạng mục	DVT	SL	Đơn giá	Thành tiền	Thuế(%)	Ghi chú
Phần công dịch vụ								
1	HTNG1270	Thay cân trước			150,000	150,000	10	
2	HTNG2202	Sơn cân trước			800,000	800,000	10	
3	HTNG2810L	Thay đèn gầm bên lái			50,000	50,000	10	
4	HTNG68891	Thay lồng đèn trước bên lái			50,000	50,000	10	
5	HTNG87689	Thay giá cái cân trước bên lái			50,000	50,000	10	
6	HTNG87346	Thay gương chiếu hậu bên lái			50,000	50,000	10	
7	HTNG6369P	Sơn ốp gương chiếu hậu bên lái			150,000	150,000	10	
8	HTNG2905	Sơn tai xe bên lái			800,000	800,000	10	
9	HTNG1322	Sơn nắp capo			1,200,000	1,200,000	10	
10	HTNG5674T	Gõ trụ kính chắn gió trước bên lái			400,000	400,000	10	
11	HTNG8564T	Sơn trụ kính chắn gió trước bên lái			300,000	300,000	10	
12	HTNG2548L	Thay chân bùn trước bên lái			50,000	50,000	10	
13	HTNG864BT	Gõ tai xe bên lái			500,000	500,000	10	
14	HTNG87688	Giờng chỉnh bản lề khe hở cửa trước bên lái			300,000	300,000	10	
15	HTNG75671	Thay nẹp dưới cân trước			50,000	50,000	10	
16	HTNG4980	Gõ xương tai xe bên lái			200,000	200,000	10	
17	HTNG58646	Sơn xương tai xe bên lái			200,000	200,000	10	
18	HTNG89758	Công tháo lắp capo, tai xe phục vụ sửa chữa			250,000	250,000	10	
19	HTNG1324	Gõ nắp capo			350,000	350,000	10	
20	HTNG712547	Đảo lốp sang la zăng nguyên bản			200,000	200,000	10	
8								
Tổng tiền công dịch vụ						6,100,000	610,000	
Phần phụ tùng/dầu mỡ/vật tư								
1	865111R010	Ba đỡ sóc trước	Cái	1.0	2,380,000	2,380,000	10	
2	865911R010	Nẹp ba đỡ sóc trước	Cái	1.0	120,000	120,000	10	
3	922011R010	Đèn sương mù trước trái - LAMP ASSY-FRONT FOG, LH	Cái	1.0	790,000	790,000	10	
4	865131R000	Tai bắt trên ba-đỡ-xóc trước trái	cái	1.0	62,000	62,000	10	
5	921011R550	Đèn pha trái - LAMP ASSY-HEAD, LH	Bộ	1.0	9,600,000	9,600,000	10	
6	8659028000	Kẹp giữ tai ba đỡ sóc, lồng rê, ốp gầm	CÁI	15.0	12,000	180,000	10	
7	868311R000	Chân bùn trước bên lái	Cái	1.0	96,000	96,000	10	

Bảng báo giá phụ kiện thay thế của khách hàng

Trong khi Hyundai Thái Nguyên chưa xử lý xong vụ việc của anh D. thì ngày 14/08/2017, khách hàng Đinh Trọng Hiếu (thị trấn Trại Cau, huyện Đồng Hỷ, Thái Nguyên) cũng bức xúc, sau khi bảo dưỡng xe tại Hyundai Thái Nguyên.

Anh Hiếu cho biết: "Xe tôi mua ở Hyundai Thái Nguyên được 1 năm và vẫn trong thời gian bảo hành. Vừa rồi, khi tham gia giao thông, tôi bị va quệt và đưa vào hãng để bảo hành sửa chữa. Xe của tôi, đa phần là thay mới hoàn toàn, chỉ có một số chi tiết là sửa chữa. Tôi để xe ở đại lý khoảng 1 tháng, vì liên quan đến vấn đề tư vấn về bảo hiểm với một số sai phạm mà bên Hyundai tư vấn không đúng cho khách hàng.

Là người sử dụng xe, nhưng tôi không hiểu nhiều lắm về bảo hiểm nên khi bị va quệt, mọi người nói tôi mới hiểu. Tôi lấy xe ra là ngày 10/8, về được đến ngày thứ 3 thì phát hiện ra sơn ở ba-đờ-sốc đã thay có vấn đề, vô lăng thì bị lệch. Lớp sơn có vẻ giống như decal dán lại, chứ không phải sơn, có thể bóc lớp sơn ngoài ra và cuộn lại như 1 cuộn giấy được.

Về vô lăng thì sau khi tôi phản ánh, hãng có nói chỉnh rất chuẩn rồi, nhưng bên phía thợ nói rằng đi đường phố này có thể không được chuẩn nên tôi đi cảm thấy thế thôi. Đó mới là 2 lỗi nhỏ mà mình có thể thấy được, còn bên trong thì ra sao, chưa ai biết được".



Hyundai Thái Nguyên

Anh Hiếu cho biết thêm: Tôi tìm hiểu được biết, với mức giá gần 3 triệu đồng để được thay mới ba-đờ-sốc như trong biên lai, thì nếu sơn theo kiểu của Hyundai, có thể sơn được cả nửa xe. Tôi đưa xe vào đại lý để phản ánh, chỉ gặp được hai anh bên kỹ thuật nói "thông cảm" và xin lỗi. Tuy nhiên, cái tôi cần là muốn gặp lãnh đạo, nhưng không ai lên tiếng. Vì vậy, tôi muốn để mọi người thấy được sự làm ăn thiếu trách nhiệm của Hyundai Thái Nguyên".

Đề nghị công an điều tra?

Sau khi xem xong clip do khách hàng cung cấp, theo kỹ sư Lê Văn Tạch (Công ty Toyota Việt Nam - TMV), trước khi sơn cản trước (front bumper), thợ sơn đã thiếu lớp tạo nền (primer). Vì vậy, sơn không thể bám chắc vào bề mặt nhựa. Còn trường hợp vô lăng bị lệch là do 2 bánh trước có hướng song song với trục dọc của xe, nhưng vô lăng lại bị đặt lệch sang một bên.

Trao đổi với phóng viên, ông Nguyễn Hồng Thắng, Giám đốc Công ty CP Ô tô Hyundai Thái Nguyên cho biết: Sau khi nhận được phản ánh của khách hàng, chúng tôi đã đề nghị phía cơ quan CSĐT vào cuộc. Chúng tôi đang chờ kết luận điều tra của Viện Khoa học kỹ thuật hình sự (Bộ Công an) và Công an Thái Nguyên.



Sơn xe được bóc từng mảng như bóc giấy (Ảnh chụp từ clip)

Theo ông Thắng: "Nếu khách hàng bình thường vào đây sửa chữa, chất vấn về chất lượng thì đưa xe vào trong xưởng dịch vụ, chứ không phải việc dựng xe ở ngoài cửa xé sơn và quay video đăng tải. Như vậy, không phải là xây dựng mà là tiêu cực, làm xấu hình ảnh công ty.

Chúng tôi không loại trừ có người thứ ba đứng đằng sau nên phải mời cơ quan CSĐT vào cuộc. Vì thương hiệu và uy tín của Hyundai, chúng tôi sẽ tổ chức họp báo khi có kết luận của phía cơ quan CQĐT để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và hình ảnh của người sản xuất".

Khi được hỏi về chất lượng sơn sau bảo hành có thể bóc ra được, vô lăng bị lệch theo phản ánh khách hàng, ông Thắng cho rằng: "Hình dung như một chất liệu dán vào tường, bình thường không có xì, không có hoá chất, không có biện pháp tác động bên ngoài thì không thể bóc được. Tuy nhiên, cũng có người làm về hoá học hoặc trong ngành thì có cách để bóc ra từng mảng được.

Thực ra, việc này nó là việc nhỏ thôi, trước đây nhiều khách hàng cũng có phản ánh. Tôi cho rằng, có khả năng Hyundai bị lỗi, nhưng khi khách đến, chúng tôi sẽ khắc phục thôi. Khi có kết luận của cơ quan CSĐT thì chúng tôi mới trả lời được. Chúng tôi muốn kiểm tra động cơ, ý đồ đằng sau sự việc này là gì. Bởi khi có sự cố, khách hàng gọi điện gặp cố vấn công ty và đã được xin lỗi và chia sẻ, khắc phục lỗi thì không có lý gì để bức xúc".

Ông Thắng nói tiếp: Hãng nào cũng thế thôi, trong quá trình sửa chữa thì không ai nói mạnh được. Hôm nay sửa cái máy nó không êm, mai đưa vào sửa tiếp cho nó êm nên chẳng có lý do gì mà không đem qua hãng cả. Vì vậy, qua trường hợp của các khách hàng phản ánh về cánh cửa xe bị nứt trước đó, công ty sửa chữa lại cho khách hàng. Còn về việc sơn tróc thì chúng tôi cũng cho mài, sơn sửa và xử lý lại cho khách hàng theo đúng quy trình rồi.

"Hyundai là thương hiệu lớn, sản xuất hàng ngàn chiếc xe theo dây chuyền, không có lý gì lại bị lỗi một chiếc xe khi qua bao nhiêu khâu kiểm soát chất lượng?", ông Thắng khẳng định.

Lê Hoa