TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

Khách hàng MG HS bức xúc: Đợi sửa xe 5 tháng, đại lý yêu cầu "tự liên hệ nhà máy" để đặt phụ tùng

06:55 21/11/2025

Một khách hàng tại Đà Nẵng, chị Nguyễn Quỳnh Anh, đang đối mặt với sự cố nghiêm trọng khi chiếc MG HS của mình bị ngập nước và phải nằm chờ sửa chữa tại đại lý chính hãng gần 5 tháng. Dù đã thanh toán trước hơn 62 triệu đồng để đặt phụ tùng, đại lý MG Đà Nẵng liên tục trễ hẹn và đỉnh điểm là đề nghị khách hàng "tự trao đổi với nhà máy" để giải quyết, gây nên sự bức xúc và đặt dấu hỏi lớn về công tác hậu mãi của thương hiệu MG tại Việt Nam.



MG HS được nhập khẩu nguyên chiếc từ Thái Lan với giá bán dao động 699-749 triệu đồng cho hai phiên bản

Chiếc MG HS của chị Quỳnh Anh được đại lý MG Đà Nẵng tiếp nhận từ ngày 7/7/2025 sau khi bị ngập nước. Để tiến hành sửa chữa và thay thế linh kiện (ước tính hơn 60 triệu đồng), chị Quỳnh Anh đã được yêu cầu thanh toán trước phần lớn chi phí này để đặt hàng từ nhà máy. Thời gian hẹn ban đầu chỉ là hai tuần.

Tuy nhiên, gần 5 tháng trôi qua, đại lý liên tục trễ hẹn mà không đưa ra được lý do thỏa đáng ngoài câu trả lời chung chung là "chưa đặt được phụ tùng". Trong quá trình chờ đợi, gia đình chị Quỳnh Anh đã phải đi lại bằng taxi, kéo theo nhiều bất tiện và chi phí phát sinh.

Đỉnh điểm của sự bức xúc là trong lần làm việc gần nhất, một tư vấn bán hàng của đại lý đã đề nghị chị Quỳnh Anh "trao đổi thêm với nhà máy giúp về việc này" nếu chưa thấy thỏa đáng.

Chị Quỳnh Anh chia sẻ: “Bỏ mấy trăm triệu mua xe mà giờ đại lý bảo tự đi tìm nhà máy để hỏi thì trách nhiệm ở đâu? Tôi phải bay sang Thái Lan hay Trung Quốc?”. Việc đại lý yêu cầu khách hàng tự giải quyết vấn đề phụ tùng sau khi đã thu tiền là một hành vi không thể chấp nhận được, làm dấy lên sự lo lắng về độ tin cậy của dịch vụ sau bán hàng của thương hiệu MG.

MG HS là mẫu xe nhập khẩu nguyên chiếc từ Thái Lan và là thương hiệu ô tô Trung Quốc bán chạy nhất tại Việt Nam. Tuy nhiên, sự việc này đặt ra một vấn đề lớn: đối với người dùng, đại lý là "bộ mặt" của hãng và là nơi thể hiện chính sách hậu mãi. Việc thiếu trách nhiệm, đùn đẩy và chậm trễ trong cung ứng phụ tùng không chỉ ảnh hưởng trực tiếp đến quyền lợi của khách hàng mà còn làm suy giảm nghiêm trọng uy tín của thương hiệu MG tại thị trường Việt Nam.

Tâm An (t/h)