

Tiếp bài- Toyota Việt Nam bị khách hàng tố: Mắc nhiều lỗi nhưng... bỏ qua

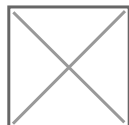
00:47 10/08/2016

Từ năm 2013, Toyota VN cho ra đời dòng xe Camry mẫu mới với các phiên bản như “E; Q; G”... Tuy nhiên, sau k

Bài 1: Toyota Việt Nam bị khách hàng tố: Mắc nhiều lỗi nhưng... bỏ qua

Bài 2: Toyota thiếu trách nhiệm

THCL Từ năm 2013, Toyota VN cho ra đời dòng xe Camry mẫu mới với các phiên bản như “E; Q; G”... Tuy nhiên, sau khi mua và sử dụng một thời gian ngắn thì khách hàng phát hiện dòng xe này xuất hiện một số lỗi, trong đó có lỗi phần mềm và lỗi lốp.



Ông Nguyễn Đình Hy giám đốc công ty cp Toyota Vinh

Khách hàng mất niềm tin...

Nhiều khách hàng đã có ý kiến, đơn thư gửi lên hãng, nhưng phía Toyota chỉ trả lời chung chung không rõ ràng và không có biện pháp khắc phục.

Để làm rõ hơn về vấn đề này, PV đã có cuộc trao đổi với ông Nguyễn Văn Hy, GD Công ty CP Toyota Vinh (Nghệ An) và được biết, hãng này và nhà sản xuất lốp Bridgestone đang đổ lỗi cho nhau khiến khách hàng mất quyền lợi. Lỗi phần mềm của xe Camry 2.0 thì chưa có tác động gì lớn đến độ an toàn. Hãng đã thông báo trên thông tin đại chúng, triệu hồi xe để khắc phục. Đến thời điểm này, tại Toyota Vinh đã có 89 khách hàng quay trở lại cập nhật, chạy lại phần mềm. Còn khá nhiều khách hàng chưa quay lại để khắc phục.

Về lỗi lốp của xe Camry mẫu mới, dòng 2.0E, 2.5G, 2.5Q, ông Hy thừa nhận: “Rất nhiều khách mua xe một thời gian thì bị lỗi và phản ánh với công ty. Chính xe Camry 2.5 của tôi cũng bị lỗi. Tôi là một trong những người mua xe thời đầu của model đó nên cũng là một trong những người phát hiện lỗi đầu tiên. Xe tôi chạy được 1 vạn km thì bị lỗi và chạy đến 1,7 vạn km thì phải thay lốp vì nó quá ồn. Tôi cũng bức xúc, chứ nói gì đến khách hàng”.

Ông Hy chia sẻ: “Xe bị lỗi lốp như phản ánh là chính xác. Có 2 trường hợp, một là khách hàng phát hiện lốp bị lỗi, người ta tự bỏ tiền ra thay hoặc đến đòi bảo hành. Hai là chạy xe mà không phát hiện ra, cứ thế chạy, lốp mòn hết thì thay. Tôi có hai người bạn là anh Trung (Bảo Việt) và anh Bình (Việt Hàn, đều ở Hà Tĩnh) cũng mua Camry chỗ tôi, nhưng xe bị lỗi mà không biết. Khi tôi ngồi lên xe, phát hiện xe lỗi lốp thì họ bảo “giờ làm sao?”. Tôi nói giờ mà đòi được Toyota thì lâu lắm, đến Toyota Vinh thay và thanh toán theo hóa đơn, miễn tiền công, phí dịch vụ và họ đồng ý”.

Theo ông Hy, khi khách mua xe, lốp và ắc quy được ghi trong sổ bảo hành do nhà sản xuất lốp và sản xuất ắc quy chịu trách nhiệm. Gọi là khoanh vùng trách nhiệm, không biết do Toyota VN hay Toyota Thái Bình Dương quy định cái này (?).

“Khi xảy ra lỗi, Toyota cho rằng đó là do hãng sản xuất lốp và không bảo hành cho khách hàng. Còn hãng sản xuất lốp cũng không chịu và cho rằng lỗi do Toyota lắp ráp, chứ không phải do lỗi của lốp. Hai bên cứ đổ lỗi cho nhau, không bên nào chịu khiến khách hàng phải chờ, chờ không được đành phải tự thay. Tôi đã đề xuất rất nhiều lần với hãng phải có phương án giải quyết cho khách hàng...”, ông Hy nói.

Ông Hy bức xúc: “Có thể nói, trong việc này, Toyota VN thiếu trách nhiệm với khách hàng. Những gì khách hàng bức xúc là đúng, xe bị lỗi, vất vả đi lại nhiều lần để đòi quyền lợi thì không được. Khách hàng mất niềm tin, hãng mất uy tín thì chúng tôi là đại lý khu vực này, cũng ảnh hưởng”.

Không thể phủi trách nhiệm!

Đến nay, Toyota VN vẫn chưa hề đưa ra được nguyên nhân dẫn đến dòng xe Camry mẫu mới bị lỗi lốp để trả lời cho khách hàng, cũng như chưa có biện pháp khắc phục thấu đáo.

Ông Hy cho hay: “Khi xe xảy ra lỗi thì khách hàng tìm đến đại lý, đại lý phản ánh lên hãng, đáng lẽ hãng phải kết nối được với nhà sản xuất lốp, nhưng hồi đầu không kết nối được vì hãng phủi luôn trách nhiệm. Đại lý phải tự kết nối với nhà sản xuất lốp, song cũng đầu mối mới kết nối được. Sau này, khi có trường hợp bị lỗi, đại lý gửi thông số sang cho nhà sản xuất lốp để họ có trả lời và căn cứ vào đó tùy trường hợp lỗi nào bảo hành, lỗi nào không. Nhưng cũng chỉ được một thời gian, hỗ trợ được phần nào cho khách hàng thôi vì đây là đại lý tự linh động giải quyết”.

“Mình là đại lý, mình luôn đòi quyền lợi cho khách hàng, thậm chí làm nhiều văn bản gửi hãng. Đúng ra, lỗi trên là hãng hoặc nhà sản xuất lốp phải bồi thường cho khách hàng, chứ không phải đại lý. Mình làm văn bản gửi ra đề nghị làm rõ quy trình chi tiết bảo hành lốp, để khi có sự cố, đại lý làm việc với hãng lốp cho có cơ sở khoa học, cái nào được bảo hành, cái nào không. Nhưng hai bên cứ đổ lỗi cho nhau dẫn đến vẫn không có văn bản nào cụ thể làm rõ nguyên nhân và quy trình chi tiết bảo hành cho khách hàng. Cũng có thời điểm họ hỗ trợ 50%, rồi thì tính theo độ mòn lốp nhưng nay lại ngừng và phải chờ, không biết vì sao lại ngừng?”, ông Hy cho biết.

Ông Hy nhấn mạnh: “Điều quan trọng là khách bị mất quyền lợi, mất niềm tin với hãng. Không biết thẩm quyền của hãng thế nào, những lỗi khác giá trị lớn hơn nhiều thì hãng vẫn làm rất nhanh, riêng cái lốp thì mãi không xong? Cách giải quyết của hãng là quá chậm, khách hàng khó chấp nhận. Xe là do hãng sản xuất, tất cả mọi chi tiết trên xe họ phải chịu trách nhiệm. Đừng nói lốp đó không phải của hãng, việc lựa chọn nhà sản xuất lốp là việc của hãng, bị lỗi thì hãng phải có trách nhiệm”.

Khánh Trình - An Hà