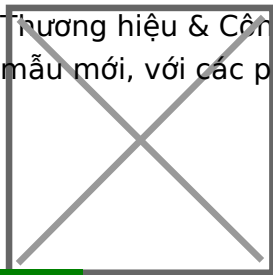


TOYOTA VN bị khách hàng tố: Mắc nhiều lỗi nhưng... bỏ qua

01:11 03/08/2016

Thương hiệu & Công luận nhận được phản ánh của nhiều khách hàng về dòng xe Camry mẫu mới, với các phiên bản nh



THCL Thương hiệu & Công luận nhận được phản ánh của nhiều khách hàng về dòng xe Camry mẫu mới, với các phiên bản như 2.0E, 2.5G, 2.5Q... của Toyota VN mắc một số lỗi, nhưng không trả lời rõ cho khách hàng, cũng như không có phương án khắc phục?



Xe Camry 2.5Q mang BKS 38A-06969 của anh Trần Xuân Tâm

Nhưng theo phản ánh, sau khi mua và sử dụng một thời gian ngắn thì dòng xe này xuất hiện một số lỗi, đặc biệt là lỗi phần mềm và lỗi lốp, buộc khách hàng phải bỏ tiền túi ra để thay toàn bộ lốp.

Sau khi phát hiện ra lỗi của dòng xe trên, nhiều khách hàng đã có ý kiến, có đơn gửi lên hãng Toyota VN, nhưng phía Toyota không có phản hồi và trả lời rõ ràng khiến khách hàng rất bức xúc.

Anh Trần Đình Đức, trú tại phường Sông Trí (TX. Kỳ Anh, Hà Tĩnh) cho biết, tháng 9/2015, anh mua xe Camry 2.0E tại Toyota Vinh (Nghệ An) với giá trên 1 tỷ đồng. Mua về, chạy được hơn 10.000 km thì lốp xe bị lỗi và chạy rất kêu nên buộc phải tự thay.

Khi phát hiện lốp bị lỗi, anh Đức đã đưa xe ra Toyota Vinh để kiểm tra thì được trả lời chung chung là do lỗi kỹ thuật và hãng chưa có chương trình bảo hành rồi hẹn 1 tháng sau. Sau 1 tháng, anh Đức lại tiếp tục có thắc mắc nhưng Toyota Vinh vẫn không có biện pháp khắc phục, đến nay đã 3 tháng vẫn chưa có sự trả lời rõ ràng. Cũng theo anh Đức, xe anh đi được một thời gian thì bị lỗi phần mềm và phải chạy lại phần mềm.

Trong khi đó, ông Nguyễn Danh Xuân, Khối phố 4, phường Nguyễn Du (TP. Hà Tĩnh) đang sử dụng xe Camry 2.5G mang BKS 38A-02728 bức xúc: “Tháng 12/2012, tôi mua xe trên tại Toyota Vinh (Nghệ An) với giá hơn 1,2 tỷ đồng. Mua xe, đi rất ít nhưng chưa đầy 6 tháng thì lốp bị lỗi, chạy rất kêu, tôi gọi điện cho ông Hy (GD Công ty CP Toyota Vinh) thì được trả lời là “làm đơn gửi lên hãng”. Tôi gặp anh Tạo, người của hãng, phụ trách địa bàn Hà Tĩnh hướng dẫn làm đơn và gửi đi. Do xe chạy ít nên sau gần 2 năm với nhiều lần thắc mắc và nhiều lần được Toyota hứa hỗ trợ 50% kinh phí để thay lốp nhưng không được nên tháng 6/2015, tôi đã phải bỏ ra 12 triệu đồng để thay toàn bộ lốp.

Anh Trần Xuân Tâm, trú tại phường Sông Trí (TX. Kỳ Anh, Hà Tĩnh) đang sử dụng xe Camry 2.5Q mang BKS 38A-06969 phản ánh: “Ngày 12/03/2014, tôi ra Toyota Vinh (Nghệ An) mua xe. Sau khi chạy được khoảng 15.000 km, lốp bị lỗi và gây tiếng ồn rất lớn nên tôi đã ra tận nơi gặp trực tiếp anh Hải (cán bộ công ty) hỏi và được hay “nhiều khách hàng cũng bị như thế” và hẹn 1 tháng sẽ trả lời”.

Sau 1 tháng không thấy phản hồi của Toyota, anh Tâm gọi cho anh Hải và được rõ: “Do lỗi sản xuất của hãng, do lốp bố thép không phù hợp với đường Việt Nam, hãng có dự kiến bảo hành, hỗ trợ 50% cho khách hàng”. Riêng xe của anh thì hãng trả lời không dứt khoát và phớt lờ nên anh đã phải bỏ ra 16 triệu đồng mua lốp Michelin để thay.

Đã sử dụng qua 2 xe Camry 2.0E, anh Phạm Văn Toàn, GD Công ty Phú Toàn (phường Sông Trí, TX. Kỳ Anh, Hà Tĩnh) cũng không tránh khỏi tình trạng trên, cho biết, giữa năm 2014, anh mua xe Camry 2.0E màu nâu vàng, BKS 38A - 09710, chạy được khoảng 2 tháng thì bị lỗi, sau đó ra hãng và may mắn gặp các chuyên gia Nhật về kiểm tra nên được thay toàn bộ lốp.

“Tháng 4/2016, tôi bán xe trên và mua xe Camry 2.0E màu đen, BKS 38A-12302, chạy được 5.000 km thì ra hãng bảo hành và chạy lại phần mềm vì bị lỗi. Về nhà, chạy thêm 1.000 km thì lốp kêu, giật giật như bị dính đinh. Chạy tốc độ từ 40 - 70 km/h thì lốp kêu rất lớn, dòng xe thể thao nhưng lên chậm và yếu. Công ty tôi sử dụng 5 xe của Toyota, nhưng thế này chắc phải đổi sang hãng khác”, anh Toàn nói.

Phản ánh với PV, nhiều khách hàng đều có chung ý kiến: “Toyota không có trách nhiệm, đánh mất niềm tin đối với khách hàng. Yêu cầu hãng Toyota VN phải có sự trả lời thấu đáo, cũng như có phương án khắc phục hợp lý”.

An Hà - Khánh Trình