

Vụ xe sang bị lỗi nặng: Mercedes-Benz Việt Nam vẫn chưa giải quyết cho khách hàng

15:44 18/07/2023

Xe Mercedes Maybach GLS 600 4Matic được mệnh danh là chiếc xe dành cho phân khúc khách hàng thuộc giới thượng lưu, xe được trang bị nhiều tiện nghi sang trọng và an toàn bậc nhất. Tuy nhiên, vụ việc người tiêu dùng phải đưa xe về Trung tâm bảo hành để sửa chữa nhiều lần chỉ sau 40 ngày sử dụng, đang khiến dư luận xôn xao.



Bỏ ra số tiền lớn để có được sự hài lòng từ chiếc xe, nhưng bù lại khách hàng lại gặp hàng loạt vấn đề rắc rối sau khi sử dụng.

Coi thường người tiêu dùng?

Mercedes-Benz là một trong những thương hiệu ô tô hạng sang dẫn đầu về doanh số và cả độ nhận diện thương hiệu trên toàn thế giới. Các dòng sản phẩm của Mercedes-Benz bao gồm mọi phân khúc xe: từ SEDAN, SUV, MPV cho

đến SPORT CAR. Dù với phân khúc nào, Mercedes-Benz cũng luôn được quảng cáo, đều làm hài lòng khách hàng ở mọi khía cạnh: thiết kế, khả năng vận hành, tiện nghi, giải trí và công nghệ hỗ trợ lái xe an toàn.

Công ty TNHH Ô Tô Ngôi Sao Việt Nam, có địa chỉ tại lô DVTM-2 và DVTM-3, đường số 7, Khu Chế xuất Tân Thuận, phường Tân Thuận Đông, Quận 7, TP. Hồ Chí Minh được giới thiệu rộng rãi là nhà phân phối đạt tiêu chuẩn Autohaus của Mercedes-Benz tại Việt Nam. Tại đây, cung cấp đa dạng các dòng xe và phiên bản Mercedes-Benz mới nhất cùng chất lượng dịch vụ hàng đầu.

Tuy nhiên, với trường hợp vụ việc chiếc Mercedes Maybach GLS 600 4Matic được Công ty cổ phần Du lịch 26 Mộc Châu mua mới tại Công ty TNHH Ô Tô Ngôi Sao Việt Nam nhưng bị lỗi liên tục, phải đưa xe về Trung tâm bảo hành 11 lần trong 4 tháng để xử lý, sửa chữa và dịch vụ hậu mãi có dấu hiệu thiếu tôn trọng khách hàng thì liệu có thể “mang đến cho khách hàng dịch vụ với chất lượng tốt nhất” hay không?

Theo đó, trao đổi với Thương hiệu & Công luận, ông Nguyễn Tiến Anh- Đại diện Công ty cổ phần Du lịch 26 Mộc Châu cho biết:

“Tôi vừa mua 01 chiếc xe Mercedes Maybach GLS 600 4Matic nhập khẩu mới 100% từ Công ty TNHH Ô tô Ngôi Sao Việt Nam. Sau khi ký hợp đồng và chi tiền chênh, ngày 23/02/2023 công ty được bàn giao xe trong tình trạng mới.

Tuy nhiên, chỉ sau 40 ngày sử dụng, đến ngày 06/4/2023 xe bắt đầu báo lỗi máy, có hiện tượng bó máy, động cơ nóng và quạt kêu lớn.

Chúng tôi nhanh chóng có thông báo gửi tới Mercedes Việt Nam về tình trạng này và xe được đưa tới Trung tâm bảo hành Mercedes-Benz Việt Nam tại địa chỉ Lô D5-1 KCN Hà Nội- Đà Lạt, Long Biên, Hà Nội (Trung tâm bảo hành, sửa chữa) để kiểm tra. Sau quá trình kiểm tra, Trung tâm bảo hành không tìm ra được nguyên nhân và yêu cầu chúng tôi tiếp tục sử dụng xe để theo dõi tình trạng.

Tuy nhiên, trong quá trình sử dụng sau đó, các tình trạng lỗi nói trên không những không giảm đi mà còn trầm trọng hơn, xe liên tục cảnh báo lỗi và xuất hiện thêm hiện tượng chảy xăng, chảy dầu, máy rất nóng...Nhiều lần xe đang di chuyển trên đường gặp sự cố, chúng tôi phải nhờ sự trợ giúp của xe cứu hộ để đưa về Trung tâm để sửa chữa.

Tính tới thời điểm hiện tại, chúng tôi đã phải đưa xe về Trung tâm bảo hành 11 lần chỉ sau 04 tháng sử dụng xe Mercedes Maybach GLS 600 này. Những dấu hiệu về tình trạng lỗi xe rất nghiêm trọng, thế nhưng trái với sự lo lắng của khách hàng là người đang trực tiếp sử dụng chiếc xe này, phía Mercedes Việt

Nam có vẻ khá hời hợt với vụ việc và luôn trả lời với chúng tôi rằng các lỗi này vẫn “không tìm ra nguyên nhân” và dùng phương thức khắc phục hậu quả chỉ là “Xoá báo lỗi” (xoá cảnh báo trên màn hình xe nhưng lỗi của xe vẫn tồn tại) và “xin lỗi” rồi “tiếp tục chẩn đoán sửa chữa trong thời gian sớm nhất...”(?!)

Bức xúc với dịch vụ hậu mãi kém của Mercedes Việt Nam, Công ty cổ phần Du lịch 26 Mộc Châu đã gửi 02 đơn kiến nghị tới Công ty Mercedes-Benz-Việt Nam (MBV) và Công ty TNHH Ô tô Ngôi Sao Việt Nam (VSA). Trong đó, Công ty cổ phần Du lịch 26 Mộc Châu nhấn mạnh về việc đề nghị phía công ty Mercedes-Benz Việt Nam phải thu hồi chiếc xe lỗi này.

Cụ thể, ông Tiến Anh chia sẻ: “Chúng tôi đã bỏ ra số tiền lớn để có được sự hài lòng từ chiếc xe, nhưng bù lại là gặp hàng loạt vấn đề rắc rối sau khi sử dụng chiếc xe này. Chiếc xe này chúng tôi mua mới 100%, nhưng đến nay đã hư hỏng nặng, bây giờ chúng tôi biết kêu ai. Hiện nay, chúng tôi không còn tin tưởng về chất lượng, cũng như thương hiệu xe, một chiếc xe với lời quảng cáo là sẽ **mang đến cho khách hàng dịch vụ với chất lượng tốt nhất**.

Kể cả trong trường hợp tạm thời sửa chữa được, thì chiếc xe cũng mất đi 20-30% giá trị, cũng như những lỗi sửa được có chắc sẽ không lặp lại trong tương lai gần với một chiếc xe đã phải thay thế phụ kiện, tháo tung, sửa chữa nhiều lần.”

Vì lý do an toàn, chủ xe đã đề nghị phía Mercedes-Benz Việt Nam cần phải triệu hồi, mua lại chiếc xe Mercedes Maybach GLS 600 4Matic đang bị lỗi với giá trị sau đăng ký, bao gồm: Chi phí mua xe từ Mercedes-Benz, phí trước bạ, phí đăng ký và các phí liên quan đến mua xe...

Tuy nhiên, đến nay cả 02 công văn trả lời, phía Mercedes-Benz Việt Nam vẫn chưa trả lời, thờ ơ với đề nghị của khách hàng.



Sau 11 lần tháo tung để sửa chữa, chiếc xe MERCEDES MAYBACH GLS 600 4MATIC vẫn không tìm ra lỗi

Ai sẽ là người chịu trách nhiệm?

Sau khi Thương hiệu & Công luận đăng tải bài viết ***“Xe Mercedes Maybach GLS 600 4Matic vừa mua nhưng nhiều lần gặp sự cố, khách hàng than trời?”*** vào ngày 02/7/2023, đã nhận được nhiều sự quan tâm của người tiêu dùng nói riêng, và dư luận nói chung.

Hầu hết, các ý kiến phản hồi gửi về tòa soạn đều tỏ ra nghi vấn về chất lượng xe của Mercedes-Benz Việt Nam, nhất là khi thương hiệu này được biết đến với các sản phẩm ở phân khúc đắt đỏ và luôn được hăng quảng cáo là có độ an toàn cao nhất.

Cùng với đó, dịch vụ chăm sóc hậu mãi đối với khách hàng của Mercedes-Benz Việt Nam cũng khiến dư luận bức xúc. Có dấu hiệu thiếu trách nhiệm với sản phẩm bán ra và người sử dụng Việt Nam, nhất là đối với đối tượng là nhóm khách hàng thượng lưu, khách hàng VIP.

Người tiêu dùng lo ngại, trong trường hợp trong quá trình sử dụng chiếc xe lỗi, chiếc xe có vấn đề hỏng hóc hay gây tai nạn do lỗi chất lượng kém của xe gây ra, thì ai sẽ là người chịu trách nhiệm?



Khách hàng bức xúc với dịch vụ hậu mãi kém của chất lượng của Mercedes Việt Nam

Điều đáng nói là phương thức xử lý mang tính “Giảm thiểu chi phí” của Mercedes-Benz Việt Nam khi chiếc xe mới lưu hành sau 40 ngày đã xuất hiện nhiều lỗi nghiêm trọng nhưng không được triệu hồi, vẫn để chiếc xe có lỗi lưu hành, tham gia giao thông thì khả năng nguy cơ gây tai nạn giao thông là rất lớn, tính mạng của những người tham gia giao thông, cũng như chủ sở hữu xe bị đe dọa.

Lê Nam