

# CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

## **ĐƠN KHIẾU NẠI**

**V/v: Đề nghị bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng liên quan đến việc giao xe ô tô VinFast VF8 không đúng cam kết, thay đổi điều kiện giao dịch, đẩy người tiêu dùng vào tình thế bất khả kháng và kéo dài thời gian giải quyết**

**Kính gửi:**

**-CỤC CẠNH TRANH VÀ BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG – BỘ CÔNG THƯƠNG**

**- SỞ CÔNG THƯƠNG THÀNH PHỐ HÀ NỘI.**

### **I. THÔNG TIN NGƯỜI KHIẾU NẠI**

- Họ và tên: **Cần Xuân Thành**
- CCCD: **002083000586**
- Địa chỉ liên hệ: Thôn 14, xã Vị Xuyên, tỉnh Tuyên Quang
- Số điện thoại: **0914601782**
- Email: **xuanthanhvxhg123456@gmail.com**

### **II. THÔNG TIN TỔ CHỨC, DOANH NGHIỆP BỊ KHIẾU NẠI**

1. **Đại lý VinFast Vạn Phúc – Hà Đông thuộc Công ty Cổ phần Thương mại và Đầu tư Ô tô Quốc tế** (Trụ sở chính: 948 Quang Trung kéo dài, phường Yên Nghĩa, TP Hà Nội)
2. **Công ty TNHH Kinh doanh Thương mại và Dịch vụ VinFast Việt Nam**

### **III. NỘI DUNG SỰ VIỆC**

#### **1. Chuỗi sự kiện giao dịch và thay đổi điều kiện từ phía bên bán**

- **Từ ngày 18/12/2025 đến ngày 22/12/2025**, tôi liên hệ với nhân viên bán hàng (sale) Nguyễn Hoàng Sơn của đại lý VinFast Vạn Phúc – Hà Đông để nghe tư vấn xe vinfast VF8 eco 2 cầu mới 100%. Sale xác nhận xe xuất xưởng 31/05/2025. Hai bên thống nhất chốt giá tổng là 781 triệu Việt Nam đồng bao gồm giao xe ( cho xe cầu về tận nhà riêng thôn 14 xã Vị Xuyên tỉnh Tuyên Quang) ra biển nộp phí bảo trì đường bộ và bảo hiểm trách nhiệm dân sự.
- **16h38 chiều ngày 22/12/2025**, Tôi chuyển vào tài khoản cá nhân của Nguyễn Hoàng Sơn 20 triệu đồng để sale làm hợp đồng mua bán. Khi sale gửi hợp đồng qua Zalo tôi thấy nhiều điều khoản bất lợi, không hợp lý và phản hồi lại cho sale thì sale nói rằng đây là mẫu chung của hãng không sửa được và lấy uy tín cá nhân là chồng học sinh cũ của tôi để khẳng định xe mới 100% , sẵn giấy tờ giao ngay và đăng kí ra biển được luôn. Tôi nói với sale là không chấp nhận hợp đồng đó,

điều tôi quan tâm là có xe mới đúng như thỏa thuận và giao đúng ngày mà sale làm được là được. Sale khẳng định “Thầy yên tâm”

- Ngày **24/12/2025** sau khi sale hướng dẫn tôi các thủ tục liên quan thì tôi và sale Nguyễn Hoàng Sơn của đại lý VinFast Vạn Phúc – Hà Đông thỏa thuận qua tin nhắn Zalo rằng tôi sẽ **chuyển 680 triệu + cọc 20 triệu tổng là 700.000.000 đồng** trước vào tài khoản của công ty và **thanh toán nốt 81.000.000 đồng khi xe được giao về đến nhà tôi**. Nhân viên bán hàng **đồng ý với phương án này**.
- Đến lúc tôi nạp tiền vào tài khoản để chuyển thì nhân viên bán hàng lại **thay đổi điều kiện giao dịch**, yêu cầu tôi **phải chuyển đủ toàn bộ số tiền thì mới xuất hóa đơn và cho xe đi**. Do tin tưởng và thiện chí nhận xe đúng chuẩn xe mới 100%, tôi đã **chuyển đủ toàn bộ số tiền** theo yêu cầu.
- Sau khi tôi đã chuyển đủ tiền, nhân viên bán hàng **tiếp tục thay đổi điều kiện**, thông báo rằng **phải có đăng ký xe thì xe mới được phép di chuyển**. Theo hướng dẫn của nhân viên bán hàng, ngày **25/12/2025** tôi đã **cung cấp toàn bộ thông tin cá nhân** để thực hiện thủ tục đăng ký xe.
- Sáng ngày **26/12/2025**, sau khi xe đã có đăng ký, nhân viên bán hàng gửi cho tôi **mẫu tin nhắn soạn sẵn**, yêu cầu tôi **chuyển tiếp cho cấp quản lý của nhân viên bán hàng**, với nội dung **ủy quyền cho nhân viên bán hàng cầu xe về cho tôi**. Tại thời điểm này, tôi đã **bày tỏ rõ ràng quan điểm với sale rằng quy trình trên có nhiều bất cập**, vì đại lý có chính sách giao xe và bàn giao tại nhà tại sao phải ủy quyền? và sale một lần nữa khẳng định đây là quy định nội bộ của công ty và động viên tôi yên tâm tin tưởng. Tôi nói rất tin tưởng nhưng **chỉ chấp nhận việc giao xe với điều kiện xe phải đúng tiêu chuẩn “xe mới 100%” và kịp giờ về nhà cho tôi là được, nếu không sale hoàn toàn chịu trách nhiệm**. Sale đồng ý điều kiện đó và hướng dẫn tôi làm theo sale chuyển tin nhắn cho quản lý của sale

## 2. Việc giao xe không đúng cam kết và không đúng quy trình

- Ngày **26/12/2025**, đại lý tổ chức giao xe ô tô **VinFast VF8** cho tôi:
  - Xe được **cầu về địa điểm của tôi vào hồi 18h20 (trời đã tối)**, không có nhân viên đại lý đi kèm
  - **Không lập biên bản bàn giao**, không có xác nhận tình trạng xe
  - Tôi **chưa ký hợp đồng mua bán và chưa ký biên bản bàn giao xe**
- Qua kiểm tra thực tế, chiếc xe được giao có nhiều dấu hiệu **không phù hợp với tiêu chuẩn xe mới 100%**, bao gồm:
  - Thông tin xuất xưởng (trong giấy chứng nhận an toàn kỹ thuật do Phó cục trưởng cục đăng kiểm Việt Nam kí ngày 07/01/2025, Phiếu kiểm tra chất lượng xuất xưởng kí ngày 05/04/2025) không đúng như sale nói là ngày 31/05/2025.
  - Ngoại thất có **nhiều vết xước dăm, trong đó có vết xước sâu**
  - Nội thất **không có bọc nilon bảo vệ**
  - Chìa khóa xe có **dấu hiệu mòn, trầy xước**
  - **Chỉ số ODO tại thời điểm giao là 45 km; hiện tại là 75 km**, do tôi vận hành thử, di chuyển đi sạc để kiểm tra tình trạng xe trong bối cảnh xe được giao không đúng quy trình.

- Tôi khẳng định việc vận hành thử nêu trên **không đồng nghĩa với việc tôi chấp nhận xe hoặc hoàn tất giao dịch mua bán.**
- Tôi đã báo ngay cho sale về tình trạng trên và được sale xác nhận đúng tình trạng xe như vậy ( sale nói đã vệ sinh nhưng không hết đã báo ban giám đốc nhưng ban giám đốc bảo cứ giao cho khách rồi xử lý spa sau “ Tôi có bản ghi âm nói chuyện với sale Nguyễn Hoàng Sơn về các nội dung đó”)

### 3. Việc khiếu nại kéo dài và ảnh hưởng đến quyền lợi thiết yếu

- Từ thời điểm giao xe ngày **26/12/2025** đến nay 6/01/2026, tôi đã **nhều lần khiếu nại** đến đại lý, bộ phận Chăm sóc khách hàng VinFast Việt Nam với các mã khiếu nại:  
**11927431, 11929825, 11935836, 11936994, 11936993, 11935839 .....**

Tôi được thông báo rằng yêu cầu của tôi đã được chuyển đến bộ phận có thẩm quyền, bộ phận cấp cao của hãng và đại lý để giải quyết.

- Trong khoảng thời gian này thì Trưởng phòng kinh doanh Trương Bích Thủy của nhà phân phối gọi cho tôi 2 lần vào ngày 29 và 31/12/2025 và đề nghị tôi đưa xe về đại lý để được spa và thay chìa khóa xe, tôi không đồng ý phương án này.
- Ngày 31/12/2025 sale gửi cho tôi văn bản do giám đốc kinh doanh Nguyễn Văn Tú kí ngày 30/12/2025, nội dung đơn ghi nhận các vấn đề tôi khiếu nại và xin lỗi và xin được khắc phục khi tôi quay lại đại lý để bảo dưỡng xe. Tôi không đồng ý và tiếp tục khiếu nại lên bộ phận chăm sóc khách hàng của Vinfast Việt Nam.
- Ngày 7/01/2026. Sau 6 ngày liên tiếp Đại lý không liên lạc với tôi, Vinfast Việt Nam thì trả lời tôi là đã chuyển tiếp yêu cầu. Hãng bán xe cho nhà phân phối theo đơn đặt hàng nên Hãng không can thiệp và trực tiếp xử lý được mà chỉ ghi nhận thông tin và chuyển tiếp cho đại lý. Sau nhiều lần thiện chí nhưng không nhận được phản hồi từ nhà phân phối và Hãng nên tôi đã gửi văn bản từ chối nhận xe cho đại lý.
- Ngày 8/01/2026 Đại lý trả lời tôi bằng văn bản nội dung tương tự văn bản ngày 31/12/2025 đó là ghi nhận các lỗi của xe, xin lỗi và đề nghị tôi về để đại lý spa, sơn sửa lại và thay chìa khóa xe mới cho tôi. Tôi không chấp nhận đề nghị đó vì tôi mua xe mới 100% chứ tôi không mua xe cũ.
- Tôi tiếp tục khiếu nại lên bộ phận chăm sóc khách hàng Việt Nam, Tuy nhiên, **đến nay tôi vẫn không nhận được phản hồi chính thức, thỏa đáng bằng văn bản** mà chỉ nhận được câu trả lời của bộ phận chăm sóc khách hàng là nếu không thỏa thuận được thì tìm đến bên thứ ba để yêu cầu giải quyết.
- Việc thay đổi điều kiện giao dịch liên tiếp từ phía bên bán, kết hợp với việc giao xe không đúng cam kết và kéo dài thời gian giải quyết từ **26/12/2025 đến nay**, đã **đẩy tôi vào tình thế bất khả kháng**, đồng thời **ảnh hưởng trực tiếp đến nhu cầu đi lại thiết yếu và sinh hoạt hàng ngày của tôi**, do tôi không có phương tiện hợp pháp để sử dụng.

### IV. CĂN CỨ PHÁP LÝ

- Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023
- Quyền được **tự do lựa chọn**, được cung cấp thông tin **chính xác, đầy đủ, trung thực về sản phẩm**.
- Quyền yêu cầu **hoàn tiền, đổi hàng, giảm giá, bồi thường thiệt hại** khi hàng hóa không đúng cam kết
- Trách nhiệm của **tổ chức sản xuất, phân phối** trong việc **không được đơn phương thay đổi điều kiện giao dịch gây bất lợi cho người tiêu dùng và phải giải quyết khiếu nại kịp thời**

Tôi cho rằng hành vi của các doanh nghiệp nêu trên có dấu hiệu **xâm phạm nghiêm trọng quyền lợi người tiêu dùng**, thông qua việc **thay đổi điều kiện giao dịch từng bước, đẩy người tiêu dùng vào tình thế không có lựa chọn thực tế, và giao hàng hóa không đúng cam kết**.

## V. YÊU CẦU ĐỀ NGHỊ GIẢI QUYẾT

Kính đề nghị **Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng – Bộ Công Thương**

**Sở Công Thương Thành Phố Hà Nội.**

1. Tiếp nhận và xem xét đơn khiếu nại của tôi theo thẩm quyền
2. Yêu cầu các doanh nghiệp liên quan **giải trình đầy đủ** về:
  - Việc thay đổi điều kiện giao dịch
  - Quy trình đăng ký xe và giao xe
  - Tình trạng thực tế của xe VinFast VF8
3. Bảo vệ quyền lợi hợp pháp của tôi thông qua **một trong các phương án**:
  - Hoàn trả toàn bộ số tiền tôi đã chuyển và chấm dứt giao dịch; **hoặc**
  - Đổi xe khác cùng loại, **đúng tiêu chuẩn xe mới 100%**; **hoặc**
  - Áp dụng phương án **hỗ trợ tài chính / giảm giá bán** tương ứng với tình trạng thực tế của xe
4. Có biện pháp giám sát, chấn chỉnh nhằm tránh tái diễn các trường hợp tương tự.

Tôi cam đoan những nội dung trình bày trên là **đúng sự thật**, (*tôi có lưu đầy đủ minh chứng là các tin nhắn với sale, các bản ghi âm nói chuyện với sale Nguyễn Hoàng Sơn, Trưởng phòng kinh doanh Trương Bích Thủy của đại lý, và các cuộc ghi âm nói chuyện với bộ phận chăm sóc khách hàng của Hãng*) và tôi chịu trách nhiệm trước pháp luật.

Vị Xuyên, ngày 08 tháng 01 năm 2026

**Người làm đơn**

*(Ký, ghi rõ họ tên)*

A handwritten signature in black ink, appearing to be the name 'Cán Xuân Thành' written in a cursive style.

**Cán Xuân Thành**