

# ĐƠN TƯỜNG TRÌNH

## VÀ TỔNG HỢP DIỄN BIẾN KHIẾU NẠI

### Kính gửi:

- Trung tâm Chăm sóc Khách hàng VinFast Việt Nam
- Cục Bảo vệ Người tiêu dùng – Bộ Công Thương

### I. Thông tin người khiếu nại

- Họ và tên: **Cán Xuân Thành**
- Số điện thoại: **0914601782**
- Địa chỉ liên hệ: **Thôn 14, Xã Vị Xuyên, Tỉnh Tuyên Quang**
- Sản phẩm khiếu nại: **Xe ô tô VinFast VF8**
- Số khung: **RLLV1ATB7SH736739**
- Các mã yêu cầu/khiếu nại liên quan:  
**11927431, 11929825, 11935836, 11936994, 11936993, 11935839**

### II. Nội dung tường trình và diễn biến vụ việc theo mốc thời gian

#### 1. Thời điểm phát sinh khiếu nại

Sau khi nhận xe VinFast VF8, tôi phát hiện chiếc xe được bàn giao **không đảm bảo tình trạng của một xe mới 100%**, bao gồm nhưng không giới hạn ở các vấn đề sau:

- Ngoại quan xe có nhiều vết xước rầm, trong đó có vết xước sâu không thể xử lý triệt để bằng vệ sinh thông thường;
- Chìa khóa điện bị mòn nút bấm, thân chìa xước nhiều;
- Không có bọc nylon nội thất xe;
- Bàn đạp phanh có dấu hiệu sử dụng nhiều;
- ODO ghi nhận **45 km** tại thời điểm nhận xe;
- Xe được xác nhận là **xe tồn kho**, Xe được **cầu về địa phương cách đại lý hơn 300 km**, trong khi tôi **chưa ký biên bản bàn giao xe với đại lý**.

Nhận thấy quyền lợi của người tiêu dùng mua xe mới bị ảnh hưởng nghiêm trọng, tôi đã phản ánh trực tiếp tới nhân viên bán hàng là **ông Nguyễn Hoàng Sơn**. Sau đó, tôi nhận được phản hồi bằng lời nói từ **Trưởng phòng Kinh doanh của Nhà Phân Phối là bà Trương Bích Thủy (SĐT: 0981078333)** với phương án: đưa xe quay lại đại lý để spa, sơn sửa và thay chìa khóa.

Tôi **không đồng ý** với phương án này vì việc làm đó không làm thay đổi bản chất việc chiếc xe được bàn giao **không còn đảm bảo là xe mới 100%**.

Sau khi tham khảo ý kiến và cân nhắc, tôi đã **thực hiện khiếu nại chính thức tới VinFast Việt Nam qua email gửi ngày 28/12/2025**.

#### 2. Giai đoạn làm việc với Nhà Phân Phối

Sau khi tiếp nhận phản ánh, Nhà Phân Phối có liên hệ làm việc và **thừa nhận tồn tại các vấn đề nêu trên**, tuy nhiên các phương án xử lý được đưa ra chủ yếu là:

- Yêu cầu khách hàng **tự đưa xe quay lại đại lý**;
- Đề xuất khách hàng **tự tìm cơ sở sơn sửa/spa**, sau đó báo chi phí để Nhà Phân Phối hỗ trợ tài chính.

Tôi không đồng ý với các phương án này vì:

- Lỗi không xuất phát từ phía khách hàng;
- Việc sửa chữa, spa đối với chiếc xe chưa sử dụng ngày nào **không khắc phục được bản chất vấn đề là trải nghiệm xe mới 100%**, đồng thời **làm giảm giá trị thực tế và giá trị thương hiệu của xe**.

Ngoài ra, trong quá trình trao đổi, tôi còn được Trưởng phòng Kinh doanh của Nhà Phân Phối cho biết rằng **“Nhà Phân Phối đã mua đứt bán đoạn với Hãng nên VinFast chỉ chịu trách nhiệm bảo hành, không chịu trách nhiệm về khâu bán hàng của Nhà Phân Phối”**. Tôi cho rằng quan điểm này **gây nhầm lẫn nghiêm trọng về trách nhiệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**.

### 3. Giai đoạn làm việc với Trung tâm Chăm sóc Khách hàng VinFast Việt Nam

Sau đó, tôi tiếp tục gửi khiếu nại tới Trung tâm Chăm sóc Khách hàng VinFast Việt Nam và được cấp nhiều mã yêu cầu như đã liệt kê.

Trong quá trình trao đổi:

- Bộ phận CSKH ghi nhận nội dung phản ánh;
- Thông tin được chuyển qua lại giữa VinFast và Nhà Phân Phối;
- Tôi nhiều lần đề nghị VinFast Việt Nam **với tư cách là hãng có quan điểm và phương án xử lý chính thức bằng văn bản**.

### 4. Email xác lập lập trường cuối cùng

Ngày **31/12/2025**, tôi gửi email xác lập lập trường cuối cùng, trong đó:

- Nêu rõ **không chấp nhận thỏa thuận miệng**;
- Yêu cầu phản hồi chính thức bằng văn bản từ VinFast Việt Nam;
- Đề xuất mức **hỗ trợ tài chính mang tính tham chiếu là 60.000.000 đồng** trong trường hợp VinFast hoặc Nhà Phân Phối không đổi xe mới cho tôi mà cần khách hàng nêu nguyện vọng cụ thể, với tinh thần **thiện chí, không áp đặt**.

### 5. Thư phản hồi của VinFast và những vấn đề còn tồn tại

Đến nay, tôi nhận được thư phản hồi từ Trung tâm CSKH VinFast với nội dung chủ yếu là:

- Xin lỗi về trải nghiệm dịch vụ;
- Chuyển phản ánh tới bộ phận có thẩm quyền và yêu cầu Nhà Phân Phối rà soát quy trình;
- Thông báo Nhà Phân Phối đã gửi công văn xin lỗi và đề xuất khắc phục;
- Thông báo đã kích hoạt sổ bảo hành điện tử từ ngày **25/12/2025**.

Sau khi nhận thư trên, tôi nhận định rằng:

- Đây **không phải là văn bản giải quyết khiếu nại cuối cùng**;
- VinFast chưa đưa ra kết luận về việc chiếc xe có còn đảm bảo là xe mới 100% hay không;
- Không đánh giá giá trị suy giảm của xe;
- Không đề cập trách nhiệm cụ thể của VinFast với tư cách hãng;
- Không có phương án bồi thường/hỗ trợ tài chính;
- Không có mốc thời gian xử lý;
- Việc kích hoạt bảo hành được thực hiện trong khi tôi **chưa sử dụng xe, chưa liên kết xe và chưa chấp thuận tình trạng xe**.

## 6. Ảnh hưởng thực tế đến quyền lợi người tiêu dùng

Tôi xin trình bày rõ rằng: **kể từ thời điểm nhận xe cho đến nay, ngoài việc vận hành thử di chuyển xem xe có hoạt động ổn định không thì tôi chưa dám sử dụng chiếc xe vào công việc di chuyển hàng ngày phục vụ công việc**, do tình trạng bàn giao chưa đảm bảo tiêu chuẩn xe mới 100% và **chưa có kết luận chính thức bằng văn bản từ VinFast Việt Nam**.

Việc VinFast Việt Nam chậm đưa ra kết luận trong khi đây là tài sản có giá trị lớn và sẽ được sử dụng lâu dài đã khiến tôi **không yên tâm khi quyết định sử dụng xe**, quyền lợi của người tiêu dùng bị treo và chưa được bảo đảm đầy đủ.

### III. Nhận định và kiến nghị

Tôi cho rằng việc kéo dài thời gian xử lý, không có kết luận chính thức bằng văn bản, trong khi quyền lợi của khách hàng mua xe mới bị ảnh hưởng, là **chưa phù hợp với nghĩa vụ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định pháp luật hiện hành**.

### IV. Kiến nghị

Kính đề nghị:

1. **VinFast Việt Nam** có văn bản phản hồi chính thức, nêu rõ:
  - Quan điểm của hãng đối với vụ việc nêu trên là có trách nhiệm hay không có trách nhiệm bảo vệ quyền lợi chính đáng của khách hàng?
  - Hướng xử lý cuối cùng đối với chiếc xe đã giao;
  - Mốc thời gian cụ thể để khép lại hồ sơ khiếu nại.

2. Trường hợp vụ việc **không được giải quyết thỏa đáng**, tôi kính đề nghị **Cục Bảo vệ Người tiêu dùng** xem xét, hướng dẫn và bảo vệ quyền lợi hợp pháp của tôi theo quy định pháp luật.

Tôi xin cam đoan toàn bộ nội dung trên là đúng sự thật và xin chịu trách nhiệm trước pháp luật về lời trình bày của mình.

Xin trân trọng cảm ơn.

**Vị Xuyên, ngày 05 tháng 01 năm 2026**

Người làm đơn

(Kí và ghi rõ họ tên)



**Cán Xuân Thành**