

الحذر من وكالات السيارات

باشرت الوكالة نقل السيارة من ورشة إلى أخرى في المنطقة الشرقية، وتم الفحص عليها من قبل أبرز وأكفأ المهندسين الخبراء فصدر التقرير بأن السيارة لم تعد صالحة للإستخدام وإصلاحها يكلف أكثر من ٤٠ ألف ريال لأن الماء وصل للمحرك ولا بد من تبديله مع الكثير من القطع والمكونات.

فما هو الحل إذا؟ السيارات لاتزال تحت الضمان وقضت سنة من ثلاث سنوات فقط؟ فما كان من الوكالة إلا أن أخرجت نفسها وتنصلت من الضمان بسبب تعرض السيارة للماء ووجهت رسالة تعاطف "إِ" يعوض عليك" ومن الأفضل بيعها للتشليح تفاديا للنتائج السلبية التي لايمكن توقعها أثناء مباشرة الإصلاح.

حينها بدأت المراسلات والخطابات يمينا وشمالا داخل وخارج المملكة ومع الشركة المصنعة لتوضيح الأسباب إن كان هناك خلل في التصميم والصناعة يؤدي لدخول المياه للمحرك بهذه السهولة فتجمع المياه والمستنقعات والبرك في منطقتنا أصبح أمر طبيعي بسبب التصريف المتميز لمياه الأمطار والسيارات التي تصدر إلينا ربما تحتاج لمواصفات ومقاييس خاصة!! استمر الأمر لأكثر من شهر ولم يجدي نفعا. ولم تكن هذه الحالة مشمولة تحت شركة التأمين أيضا.

في أحد المجالس أثار القصة أحد الأصدقاء وكان بالجوار أحد الشباب الواعد المتخصصين والمتميزين في صيانة السيارات الألمانية، فسألني وماذا ستفعل الآن؟ فأجبته إِ يعوض وسيكون التشليح مصير السيارة فالخبير الفني في الوكالة يقول بأنها ليست الأولى بل يوجد سيارات كثيرة تتجاوز أسعارها ٣٠٠ ألف ينتهي مصيرها بالتشليح.

فما كان منه إلا أن طلب مني الإذن بأخذ السيارة إلى ورشته (ورشة الغريري في الدمام) والكشف عليها قبل أخذها للتشليح. فتم الترتيب مع الوكالة ونقلت السيارة إلى ورشته وتوجهت من الدمام إلى الأحساء فاقتدا الأمل.

خلال ساعتين تقريبا وردني إتصالا من الشاب محمد مبشرا ومهنئا وأسمعني صوت محرك السيارة وطمأنني بنسيان موضوع التشليح. كانت صدمة ولم أستوعب الأمر أهو حقيقة أم خيال!! المحرك يعمل في خلال ساعتين

بعد أن مكثت أكثر من شهرين بين يدي أبرز المهندسين والخبراء الفنيين في الوكالة! طلب مني ترك السيارة معه ليغير الزيت وفلاتر الهواء والفحص عليها للتأكد من حالتها وبعد سويغات أرسل لي مقطع فيديو يظهر العداد بسرعة ١٢٠ كم/س. حقيقة لم أجد في معاجم اللغة أي كلمة أو عبارة شكر تناسب الشاب محمد الغريزي وبالخصوص عندما علمت بأن مبلغ الإصلاح لم يتجاوز ٣٠٠ ريال الذي لا يقارن أبداً مع الوكالة.

انتهى الجزء الأول من القضية.. أخذت السيارة وأوقفقتها عند باب الوكالة وطلبت من المسؤول الخروج معي لمدة دقيقة فما أن رأى السيارة والمحرك يعمل تغيرت ألوان وجهه مستغرباً تارة ومستفهماً تارة أخرى بكيف ومتى وما وماذا وأين؟؟ طالبت به بإعادة السيارة تحت الضمان لما تبقى لها من سنتين فرفض وعادت المراسلات مرة أخرى ولم تجدي نفعاً أيضاً.

حينها تغيرت الخطة وتم الاستعانة بوزارة التجارة بالمراسلات عبر البريد الإلكتروني والتويتر فكانت الإستجابة مشرفة ولم أتوقعها أن تكون بهذه السرعة. في خلال ساعة تقريباً وردني إتصالاً من أحد الموظفين في الوزارة طالبا بعض البيانات، وبعد يومين وردني إتصالاً من إدارة الوكالة لمعرفة التفاصيل وتزويدهم بما يثبت من مراسلات سابقة. وفي غضون أسبوع أتصل أحد الإداريين مقدماً الاعتذار من الإدارة لكل ما حدث بالإضافة إلى إعادة السيارة للضمان وتقديم خدمات صيانة دورية مجانية.

وختاماً كلمات شكر وتقدير وامتنان لا بد من تقديمها للأخ العزيز المتميز محمد الغريزي لإنقاذ السيارة من فكي التشليح والدور الكبير الذي قامت به وزارة التجارة ووقفاتهم المشرفة وتجاوبهم السريع لضمان حقوق المواطنين والمستهلكين.