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 ولابد من تبديله مع الكثير من القطع والمكونات.

فماهو 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 "الله 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 الله يعوض وسيكون التشليح مصير السيارة فالخبير الفني في الوكالة يقول بأنها ليست الأولى بل يوجد سيارات كثيرة تتجاوز أسعارها ٣٠٠ ألف ينتهي مصيرها بالتشليح.

فماكان 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 فاقدا 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 سويعات أرسل لي مقطع فيديو يظهر العداد بسرعة ١٢٠ كم/س. حقيقة لم أجد في معاجم اللغة أي كلمة أو عبارة شكر تناسب الشاب محمد الغريري وبالخصوص عندما علمت بأن مبلغ الإصلاح لم يتجاوز ٣٠٠ ريال الذي لايقارن أبدا مع الوكالة.

انتهى الجزء الأول من القضية.. أخذت السيارة وأوقفتها عند باب الوكالة وطلبت من المسؤول الخروج معي لمدة دقيقة فما أن رأى السيارة والمحرك يعمل تغيرت ألوان وجهه مستغربا تارة ومستفهما تارة أخرى بكيف ومتى وما وماذا وأين؟؟ طالبته بإعادة السيارة تحت الضمان لماتبقى لها من سنتين فرفض وعادت المراسلات مرة أخرى ولم تجدي نفعاً أيضا.

حينها تغيرت الخطة وتم الإستعانة بوزارة التجارة بالمراسلات عبر البريد الإلكتروني والتويتر فكانت الإستجابة مشرفة ولم أتوقعها أن تكون بهذه السرعة. في خلال ساعة تقريبا وردني إتصالا من أحد الموظفين في الوزارة طالبا بعض البيانات، وبعد يومين وردني إتصالا من إدارة الوكالة لمعرفة التفاصيل وتزويدهم بمايثبت من مراسلات سابقة. وفي غضون أسبوع أتصل أحد الإداريين مقدما الإعتذار من الإدارة لكل ماحدث بالإضافة إلى إعادة السيارة للضمان وتقديم خدمات صيانة دورية مجانية.

وختاما كلمات شكر وتقدير وامتنان لابد من تقديمها للأخ العزيز المتميز محمد الغريري لإنقاذ السيارة من فكي التشليح وللدور الكبير الذي قامت به وزارة التجارة ووقفتهم المشرفة وتجاوبهم السريع لضمان حقوق المواطنين والمستهلكين.