

AEON MALL Long Biên chính thức lên tiếng xin lỗi khách hàng

09:46 09/06/2026

Ngày 9/6, AEON MALL Việt Nam và AEON Việt Nam đã phát đi thông báo chính thức liên quan đến vụ việc xảy ra tại Trung tâm thương mại AEON Mall Long Biên, vụ việc thu hút sự quan tâm của dư luận trong những ngày qua.

Trong thông báo, AEON gửi lời xin lỗi tới khách hàng và gia đình liên quan đến sự việc xảy ra vào tối ngày 7/6, đồng thời thừa nhận đây là trải nghiệm không mong muốn đã gây phiền lòng cho khách hàng.

“AEON xin nhận lỗi và gửi lời xin lỗi chân thành tới Quý Khách và Gia đình vì những trải nghiệm và sự phiền lòng không đáng có trong sự việc ngoài ý muốn vào tối ngày 7/6”, thông báo từ phía doanh nghiệp.



AEON được biết đến là tập đoàn bán lẻ hàng đầu của Nhật Bản với mạng lưới hoạt động tại nhiều quốc gia và vùng lãnh thổ.

Doanh nghiệp cho biết, đang nỗ lực làm việc với khách hàng để trực tiếp gửi lời xin lỗi. Đồng thời, AEON cũng gửi lời xin lỗi tới toàn thể khách hàng và cộng đồng vì những trải nghiệm chưa tốt cũng như những lo ngại phát sinh từ vụ việc.

Bên cạnh đó, trước các phản ánh liên quan đến thái độ và tác phong của nhân viên, AEON cho biết đã nghiêm túc ghi nhận những hành vi hoặc cách thức giao tiếp chưa phù hợp có thể đã khiến khách hàng cảm thấy không được tôn trọng hoặc không hài lòng trong quá trình tham quan, mua sắm tại trung tâm thương mại.

Theo đại diện AEON, ngay sau khi nắm được thông tin, AEON đã tiến hành rà soát nội bộ và tiếp tục phối hợp với cơ quan chức năng để xác minh các nội dung được phản ánh.

Doanh nghiệp này khẳng định sẽ tiếp tục hoàn thiện các tiêu chuẩn quản trị, vận hành và trách nhiệm đối với cộng đồng, đồng thời nhấn mạnh sự tin tưởng của khách hàng là nền tảng cho sự phát triển bền vững của doanh nghiệp.

Trước đó, tối ngày 7/6, mạng xã hội lan truyền đoạn clip và bài đăng của một phụ nữ phản ánh việc bị nghi ngờ lấy cắp hàng hóa khi đang mua sắm tại AEON Mall Long Biên.

Theo nội dung phản ánh, khoảng 21h45 cùng ngày, khi người phụ nữ cùng hai con nhỏ ra cửa trung tâm thương mại để đón taxi, chị bất ngờ bị hai người đàn ông chặn lại tại khu vực bãi gửi xe máy và thông báo rằng chị bị nghi “ăn cắp đồ”.

Người phụ nữ cho biết hai người tiếp cận trong tình trạng mặc thường phục, không đeo thẻ nhận diện. Mặc dù khẳng định đã mua hàng và có đầy đủ hóa đơn, chị vẫn bị yêu cầu về công an phường làm việc. Theo phản ánh, chỉ sau khi chị yêu cầu kiểm tra tại chỗ và sự việc thu hút sự chú ý của những người xung quanh, nhóm người này mới xuất trình thẻ nhận diện và tiến hành đối chiếu hàng hóa với hóa đơn. Kết quả kiểm tra không phát hiện sai phạm.

Người phụ nữ cho rằng sự việc đã ảnh hưởng đến danh dự của bản thân cũng như tâm lý của hai con nhỏ đi cùng, đồng thời đề nghị các bên liên quan làm rõ trách nhiệm và có lời xin lỗi thỏa đáng.

Sau khi vụ việc được lan truyền, nhiều ý kiến đã xuất hiện trên mạng xã hội, yêu cầu làm rõ trách nhiệm của các bên liên quan cũng như quy trình xử lý của lực lượng an ninh tại trung tâm thương mại.

Đồng thời, trang Facebook chính thức của Aeon Mall Long Biên nhận hàng loạt phản nộ trong các bài viết mới nhất. Trên các nền tảng như Google Maps, đơn vị này cũng nhận hàng loạt đánh giá 1 sao trong ngày 8/6, kèm theo không ít ý kiến chỉ trích cách xử lý vụ việc.

Hiện vụ việc vẫn đang được các bên liên quan xác minh. Kết luận chính thức sẽ được đưa ra sau khi hoàn tất việc rà soát hình ảnh camera và thu thập đầy đủ thông tin từ những người có liên quan.

AEON là tập đoàn bán lẻ hàng đầu của Nhật Bản với mạng lưới hoạt động tại nhiều quốc gia và vùng lãnh thổ. Tại Việt Nam, doanh nghiệp này chính thức gia nhập thị trường từ năm 2009 và khai trương trung tâm thương mại đầu tiên vào năm 2014. Hiện AEON đang vận hành nhiều trung tâm mua sắm quy mô lớn tại các đô thị trọng điểm trên cả nước.

Đầu năm 2026, AEON Việt Nam công bố tăng vốn điều lệ lên 23.755 tỷ đồng, cho thấy định hướng tiếp tục mở rộng đầu tư và phát triển hoạt động kinh doanh tại thị trường Việt Nam.

Thuận Yến