TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

Đại gia công nghệ đau đầu với lỗ hổng Grapfood

15:20 11/06/2019

Thời gian qua câu chuyện các shipper liên tục bị boom hàng, thậm chí có người bị "boom tiền hàng" lên tới bạc triệu đang khiến cộng đồng phẫn nộ bởi những trò đùa vô cảm của một bộ phận giới trẻ.

"Boom" hàng (đặt hàng, đến khi giao thì không nhận, không trả tiền) đã trở thành nỗi khổ của nhiều người kinh doanh, vận chuyển hàng hóa. Thực tế, không phải những chiêu trò “đặt hàng cho sang miệng” rồi đến khi giao hàng tới nơi thì không nhận hàng, tắt máy hoặc nói luôn là “mình boom nha” mới xuất hiện. Rất nhiều người cho biết họ khốn khổ vì là nạn nhân của những trò đùa vô cảm này của nhiều khách hàng.

Câu chuyện “bùng hàng” đẩy lên cao trào khi 2 shipper khác cũng chia sẻ các hóa đơn trà sữa bị “bùng” với giá trị 1,3 - 1,6 triệu đồng. Một nữ shipper của GoViet cũng bị khách “cho leo cây” khi mang 10 suất đồ ăn trị giá 490.000 đồng đến giao nhưng không ai ra nhận.



Ảnh minh họa

Câu chuyện thu hút sự chú ý đặc biệt của nhiều người vì "bùng hàng" có vẻ như đang trở thành trào lưu xấu xí của một bộ phận giới trẻ. Chưa kể, nó còn như 1 cuộc "mua vui" có chủ đích của 1 bộ phận bạn trẻ thiếu ý thức khi sẵn sàng nhắn tin khiêu khích, hả hê khi lừa được bạn shipper, điều này lại một lần nữa tạo nên làn sóng phẫn nộ trong dư luận.

Cụ thể câu chuyện được đăng tải như sau: "Hôm nay bạn mình nhận được 1 đơn ship trà sữa 1,2 triệu, sợ bị bom nên bạn mình mới gọi điện cho người đặt thì người đó xác nhận có đặt. Nhắn tin trên app hỏi thăm các kiểu nên bạn mình mới dám mua. Mua xong mang tới nơi thì nó nhắn tin như vậy nè.

Đem lên Grab tốn thời gian mà còn bị lỗ nữa vì Grab chỉ bồi thường tối đa có 1 triệu thôi".

Ngay sau khi đăng tải, câu chuyện đã thu hút rất đông sự chú ý của cư dân mạng. Đa phần những bình luận của cộng đồng mạng về câu chuyện này đều tỏ ra phẫn nộ và lên án gay gắt hành động kém văn minh của một bộ phận giới trẻ.

Tuy nhiên có thể thấy đây không còn là ở góc độ thú vui vô cảm của một bộ phận giới trẻ mà còn là lỗ hổng của các sản phẩm công nghệ. Khi mà cuộc sống ngày càng hiện đại, nhiều tiện ích được đưa đến người dùng để phục vụ những người bận rộn, không có thời gian đi mua sắm, thì các úng dụng công nghệ thật sự giúp ích rất nhiều, mang đến sự tiện lợi. Khi mà người dùng chỉ việc đăng ký một tài khoản bằng gmail, số điện thoại chính chủ, sau đó có thể yên tâm sử dụng mọi dịch vụ mà grapfood cung cấp. Người dùng chỉ việc đặt hàng trên app, đơn giản chỉ là tin nhắn giao dịch thể hiện trên app, trong khi shiper phải bỏ tiền túi ra đi mua hàng đem đến giao. Tuy nhiên, việc đặt đơn hàng qua ứng dụng công nghệ đang lộ nhiều bất cập tạo ra hiệu ứng xấu cho xã hội bởi chính sự vô cảm của người dùng. Họ cho rằng đây chính là một thú vui, điều đáng buồn là thú vui này lại được một bộ phận không nhỏ giới trẻ hưởng ứng. Liệu đây có hay chăng đã trở thành trào lưu ác ý của một số bộ phận giới trẻ?



Boom hàng đã trở thành trào lưu phản cảm của một bộ phận giới trẻ

Nếu thực sự có điều này, khi mà những bạn trẻ đang coi thường công sức lao động của người khác biến những trò đùa ác ý thành trào lưu vô bổ thì đây là mối lo ngại cho cộng đồng shipper cũng như những công ty kinh doanh dịch vụ giao hàng tận nơi.

Vẫn biết dịch vụ sinh ra để phục vụ người tiêu dùng, nhưng có quá nhiều đối tượng vô ý thức, đặt hàng cho vui mồm mà không hề nghĩ đến công sức và tiền

bạc người ta phải lãng phí cho mình. Thử hỏi số tiền người giao hàng kia kiếm được trong một ngày có đủ để bù cho những trò đùa ác ý của các bạn?

Theo đại diện grapfood, hiện tại bộ phận đang sử lý khắc phục nhưng trước mắt đối với các đối tác là tài xế đã hoàn tất việc nhận món ăn, thức uống nhưng khách hàng bất ngờ hủy đơn hàng, đối tác cần thông báo ngay cho Tổng đài Grap (02871087108, hoạt động 24/7).

"Nếu xác định thông tin là đúng là khách hàng đã hủy đơn hàng, chúng tôi sẽ cố gắng hỗ trợ tốt nhất cho tài xế, bao gồm cả việc bồi hoàn cho đối tác. Trong thời gian tới chúng tôi sẽ không ngừng cải thiện hệ thống giảm thiểu tình trạng 'boom' hàng vào 'phút chót'.

Trường hợp nếu GrapFoood chưa thể cải thiện "lỗ hổng" này thì nhưng người làm nghề shipper sẽ phải cư xử ra sao. từ chối đơn hàng hay có biện pháp nào để bảo vệ quyền lợi của mình. Khi mà chính bản thân họ cũng chủ động chek với khách hàng trước khi thực hiện ship. Quay trở lại câu chuyện cô gái boom đơn hàng trà sữa trị giá 1,2 triệu đồng. Được biết, cô và gia đình đã tới Grap đền tiền và xin lỗi shippper. Tại đây, cậu em trai 12 tuổi được đẩy ra nhận tội. Và ngoài đơn hàng trà sữa trị giá 1,2 triệu đồng này, cậu bé 12 tuổi còn kịp đặt thêm 5 cuốc GrabBike khác nhưng không đi. Để giải thích cho những thắc mắc rằng cậu bé mới 12 tuổi, khó có thể làm được chuyện khó tin này, và cậu ta đã thực hành lại các thao tác đặt đơn hàng giống đơn hàng trà sữa trước đó.

Theo Luật sư Nguyễn Văn Lập Đoàn Luật sư TP.HCM: Trong các loại giao dịch này thì đây là một loại giao dịch dân sự giữa người mua và người giao hàng (người thực hiện đi mua). Việc này cần phải được đảm bảo bằng giao kết, gắn kết giữa người mua và người đi mua. Nhưng khi những giao dịch dân sự như thế này không được đảm bảo thì khi tài xế grapfood gặp phải trường hợp khách hàng boom hàng không nhận thì sẽ rất khó khăn. Và đây chính là lỗ hổng mà Grapfood đang gặp phải.

Hải Đăng