

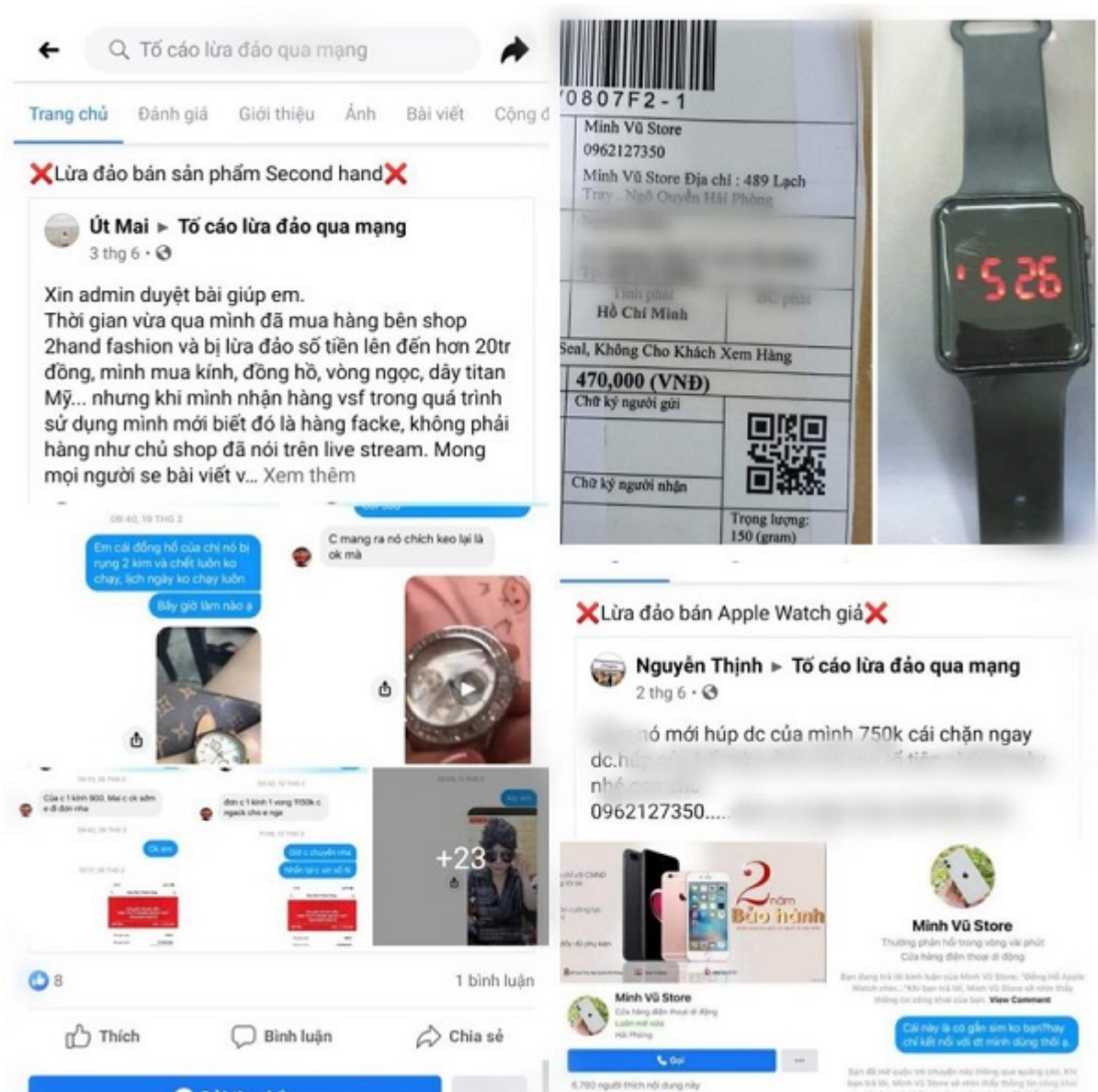
Facebook lên tiếng: Khách hàng bị lừa khi mua hàng online

14:42 24/08/2020

Hiện nay khi mua sắm trên Facebook, người dùng lo lắng không biết kêu ai khi xảy ra các sự cố về hàng hóa và tiền bạc.

Trước những thiệt thòi cho người dùng khi mua sắm trên Facebook, Bộ Công thương đề xuất các quy định đưa mạng xã hội Facebook có hoạt động thương mại điện tử lớn nhất, phải chịu sự quản lý của pháp luật.

Nhiều người đặt câu hỏi, nếu Facebook không có bất cứ cơ chế quản lý những nhà bán hàng trên nền tảng này thì liệu Facebook có đang tiếp tay cho việc buôn bán hàng giả, hàng nhái và các hàng vi gian thương?



Những vụ lừa đảo, buôn bán hàng giả thường xuyên xảy ra trên nền tảng Facebook (Ảnh: THU HÀ)

Đại diện của Facebook cho biết, nền tảng này đã xây dựng nhiều công cụ để giúp các thương hiệu giải quyết vấn đề này nhằm ngăn chặn sự lây lan của hàng giả, hoặc tình trạng lừa đảo khi mua hàng trên Facebook, nhất tính năng chợ mua – Marketplace của nền tảng này.

Cụ thể, công nghệ này hoạt động thông qua việc nhận diện tự động các bài đăng, quảng cáo trên Marketplace có chứa các dấu hiệu vi phạm hay không hoặc thông qua các từ khóa ám chỉ hàng giả như “hàng rep”, “replica”...

Riêng đối với tính năng mua bán Marketplace, đại diện Facebook cho biết họ cho phép mọi người gắn cờ các mặt hàng mà họ nghi là hàng giả trên Marketplace để xem xét, với danh sách mặt hàng bị từ chối sẽ được đưa trở lại hệ thống máy học của Facebook để phát hiện các mặt hàng này tốt hơn trong những lần tiếp theo.

Theo thông tin từ nền tảng này, hầu hết các giao dịch mua bán thực hiện bằng cách sử dụng dịch vụ thanh toán tại chỗ- Facebook Pay trên Facebook hoặc Instagram đều thuộc phạm vi điều chỉnh của “Chính sách về Quy định bảo vệ mua hàng”.

Những giao dịch mua được bảo vệ gồm: Người mua không nhận được hàng trong vòng 16 ngày kể từ khi người bán xác nhận đơn đặt hàng, mặt hàng bị hỏng hoặc rất khác so với thông tin mô tả, người bán không tuân thủ chính sách hoàn tiền mà họ đặt ra và giao dịch mua trái phép.

Tuy nhiên trên thực tế, dịch vụ thanh toán Facebook Pay- một dịch vụ thanh toán thống nhất trên các nền tảng ứng dụng khác nhau của Facebook, mới chỉ triển khai ở Mỹ vào tháng 11-2019. Hiện chưa có rõ kế hoạch triển khai mở rộng công cụ này tại các nước và khu vực khác, trong đó có Việt Nam. Do đó, dường như chính sách bảo vệ người dùng khi mua hàng trên Facebook vẫn chỉ nằm trên giấy tờ.

PV