

Grab cứ trừ tiền - có xe hay không là việc của khách hàng!

12:07 26/07/2022

Đó là bức xúc của khách hàng khi phản ánh tới Tạp chí Thương hiệu và Công luận về việc mình liên tục bị trừ tiền nhưng không hề được cung cấp dịch vụ.

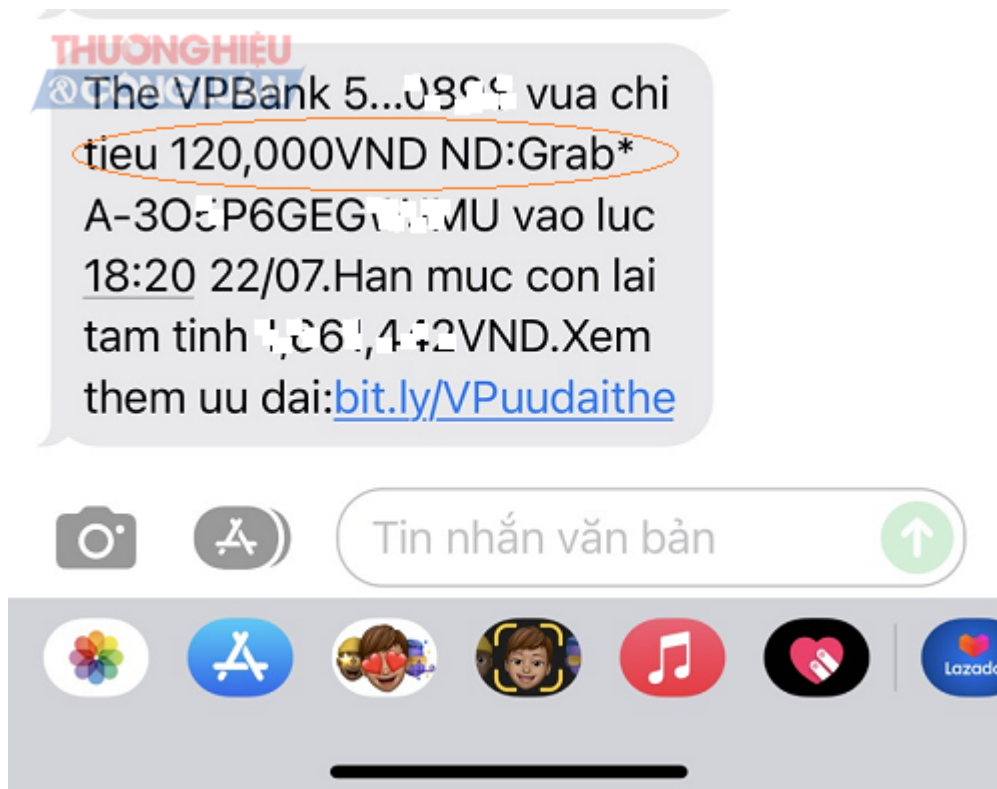
Theo đó, chị Tr. (Nam Từ Liêm, Hà Nội) bức xúc phản ánh, vào khoảng 17 giờ 42 phút ngày 22/07/2022 chị có sử dụng dịch gọi xe được cung cấp bởi Grab từ Bệnh viện Phụ sản về Trung Văn (Nam Từ Liêm, Hà Nội) với hình thức không dừng tiền mặt. Tuy nhiên, khi chưa có thông báo nhận cuộc xe từ tài xế, tài khoản của chị Tr. đã tự động bị trừ tiền. Điều đáng nói là sau đó việc tìm tài xế cho chị Tr. không được thực hiện thành công.



Tài khoản của khách hàng bị trừ tiền mà không được cung cấp dịch vụ.

Tiếp tục đặt chuyến khác nhưng điều tương tự như trên lại được lặp lại và tổng số tiền cho 2 lần chị bị trừ là 240.000 đồng trong khi phía Grab không cung cấp

được dịch vụ cho khách hàng. “Tôi có cảm giác bị Grab “ép” thanh toán tiền dù chưa hề được cung cấp dịch vụ”, chị Tr. chia sẻ.



Tài khoản của khách hàng liên tục bị trừ tiền, bất biết Grab có điều được xe cho khách hàng hay chưa?.

Bức xúc trước cách làm thu tiền trước nhưng không trả dịch vụ sau của Grab, chị Tr. đã điện đến tổng đài Grab để phản ánh. Phía Grab cho biết: “Do chuyến xe này không được thực hiện thành công nên hệ thống sẽ gửi lệnh giải toả về ngân hàng phát hành thẻ của chị. Thời gian thường ngay sau đó hoặc từ 5 - 7 ngày, không quá 30 - 45 ngày tùy theo quy trình làm việc của ngân hàng phát hành thẻ”.

Trước phản hồi của Grab, chị Tr. không đồng ý với cách giải quyết này. Theo như chị Tr., cách làm của Grab là không đúng khi thu tiền mà chưa hề cung cấp dịch vụ. Việc phải chờ một khoảng thời gian tổng cộng lên tới 45 ngày để được bồi hoàn số tiền bị mất cũng không khiến chị cảm thấy hài lòng.

Theo chị Tr., nếu trong một ngày có rất nhiều trường hợp cũng tương tự như vậy, mỗi người chỉ 100.000 đồng thôi thì số tiền mà phía Grab tạm giữ của khách hàng sẽ lớn như thế nào?. Hoặc nếu điều này tiếp diễn nhiều lần trong một ngày hoặc trong một tháng thì thiệt hại của khách hàng sẽ là không hề nhỏ (?!).

Việc không dùng tiền mặt đúng là rất tiện lợi và được khuyến khích, nhưng qua việc này, tôi thấy quá nhiều bức xúc.

“Trách nhiệm của Grab ở đâu khi khách hàng bị giam tiền hàng tháng trời do sử dụng dịch vụ của họ? Liệu đây có phải là một kiểu chiếm dụng tiền hay không?”, chị Tr. thể hiện sự không hài lòng.

Mới đây nhất, ngày 06/07/2022, Grab đã đưa ra chính sách "phụ phí nắng nóng gay gắt" đã gây nhiều bức xúc khiến người tiêu dùng cho rằng Grab đang đặt ra nhiều loại phí vô lý.



Việc phụ phí nắng nóng gay gắt của Grab gần đây gây bức xúc và được yêu cầu phải giải trình.

Cụ thể, phụ phí "thời tiết nắng nóng gay gắt" là khoản tiền thu thêm trị giá 5.000 đồng đối với mỗi chuyến GrabBike, đơn GrabFood, GrabMart và 3.000 đồng đối với GrabExpress, được dịch vụ gọi xe công nghệ Grab đưa ra và áp dụng chính thức từ ngày 06/07.

Hãng cho biết khoản phí mới sẽ được cộng trực tiếp vào giá cước, hiển thị trên thông tin của mỗi chuyến xe. Điều này đồng nghĩa số tiền 3.000 - 5.000 đồng sẽ được chia tỷ lệ 70% - 30% giữa các đối tác lái xe và Grab như một phần của hợp đồng, thay vì để tài xế hưởng 100%.

Trước việc Grab thu phụ phí nắng nóng, Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng (Bộ Công Thương) đã gửi yêu cầu Grab phải cung cấp, làm rõ danh mục, các loại hình, mức phí, phụ phí hiện nay được cộng trực tiếp vào giá cước hiển thị.

