

Hàng loạt tài khoản Adobe chính hãng tại Việt Nam bị hủy dịch vụ do thuật toán rà soát gian lận

08:27 26/06/2026

Khoảng một tuần trở lại đây, cộng đồng người dùng các phần mềm đồ họa của Adobe tại Việt Nam bất ngờ ghi nhận làn sóng bị hủy dịch vụ trên diện rộng mà không rõ nguyên nhân cụ thể. Đáng chú ý, rất nhiều tài khoản bị chấm dứt quyền truy cập đều là những tài khoản đã được người dùng đăng ký và thanh toán chi phí chính hãng.



Chào

Chúng tôi liên hệ với bạn để thông báo rằng các chuyên gia phòng chống gian lận của chúng tôi đã phát hiện hành vi gian lận liên quan đến gói đăng ký Creative Cloud Pro của bạn. Do đó, gói đăng ký của bạn đã bị hủy và bạn sẽ không còn có thể truy cập các ứng dụng và dịch vụ Adobe đi kèm nữa.

Để biết thêm thông tin, vui lòng liên hệ với đường dây hỗ trợ khách hàng chuyên dụng của chúng tôi theo số **866-493-4991**.

Trân trọng,
Nhóm Adobe Genuine

Hàng loạt người dùng Adobe tại Việt Nam bị hủy dịch vụ dù đã mua bản quyền

Theo phản ánh từ nhiều khách hàng, họ đột ngột nhận được email thông báo từ hệ thống tự động của Adobe với nội dung khẳng định các chuyên gia phòng chống gian lận của hãng đã phát hiện hành vi gian lận liên quan đến gói đăng ký Creative Cloud Pro của người dùng. Hệ quả là gói dịch vụ lập tức bị hủy bỏ, người dùng bị tước hoàn toàn quyền truy cập vào các ứng dụng thiết kế lẫn hệ thống lưu trữ đám mây đi kèm, bất chấp việc họ đã thanh toán đầy đủ qua thẻ ngân hàng và gói phần mềm vẫn đang trong thời hạn sử dụng hợp lệ.

Quy trình kiểm tra kỹ thuật này được Adobe thực hiện thông qua một công cụ nội bộ mang tên Adobe Genuine Service (AGS). Đây là phần mềm chạy ngầm trên thiết bị của người dùng, tự động kết nối với máy chủ của hãng mỗi khi có mạng Internet để kiểm tra tính hợp pháp của giấy phép sử dụng hiện tại, đồng thời phân tích sâu lịch sử thiết bị và địa chỉ IP. Điểm đặc trưng của hệ thống AGS là khả năng nhận diện và lưu vết cả những thiết bị đã từng cài đặt các phiên bản phần mềm lậu (bẻ khóa) trước đó.

Tổng hợp thông tin từ các hội nhóm chuyên môn, thị trường ghi nhận có 3 nhóm người dùng chính đang chịu tác động trực tiếp từ chiến dịch truy quét này:

Nhóm từng sử dụng công cụ bẻ khóa: Đây là nhóm chiếm tỷ lệ cao nhất. Nhiều người dùng dù hiện tại đã chi trả chi phí để mua phần mềm bản quyền, nhưng do thiết bị của họ từng cài đặt các công cụ bẻ khóa trong nhiều năm trước, hệ thống AGS vẫn quét ra các tệp cấu hình cũ lưu trong hệ điều hành và ra lệnh khóa tài khoản chính hãng mới mua.

Nhóm mua tài khoản qua trung gian: Gồm những tài khoản mua gói dịch vụ thông qua các đơn vị kinh doanh bên thứ ba giá rẻ nhằm tiết kiệm chi phí, không thông qua hệ thống phân phối chính thức của hãng.

Nhóm bị hệ thống quét nhầm: Nhiều người dùng khẳng định tài khoản của họ hoàn toàn sạch nhưng vẫn bị khóa. Thực tế, hiện tượng quét nhầm của thuật toán tự động Adobe từng xảy ra tại nhiều quốc gia như Thổ Nhĩ Kỳ, Ba Lan và Indonesia. Đại diện hãng này từng thừa nhận hệ thống kiểm tra tự động đôi khi gặp sai sót, đặc biệt đối với các tài khoản áp dụng các mã giảm giá không xuất phát từ đại lý ủy quyền chính thức.

Để xử lý quyền lợi, những người dùng bị ảnh hưởng có thể truy cập trực tiếp vào trang chủ của hãng để gửi đơn khiếu nại tới bộ phận hỗ trợ kỹ thuật. Tuy nhiên, do Adobe hiện chưa thiết lập bộ phận chăm sóc khách hàng trực tiếp tại Việt Nam, người dùng bắt buộc phải trao đổi thông qua kênh chat trực tuyến bằng tiếng Anh. Một số khách hàng đã liên hệ cho biết họ được yêu cầu chờ từ 3 đến 5 ngày làm việc để hệ thống xử lý, song phía bộ phận hỗ trợ của Adobe thường

từ chối cung cấp nguyên nhân bóc tách chi tiết do các ràng buộc về chính sách bảo mật nội bộ của tập đoàn.

Tâm An (t/h)