

Nhiều chiêu trò của nhà mạng “móc túi” khách hàng?

16:14 13/08/2018

Theo phản ánh của chị Lê Huyền Trang tại quận Thanh Xuân (Hà Nội), chủ thuê bao số điện thoại (09044599xx). Chị sử dụng số điện thoại trên từ rất lâu, và khẳng định chưa bao giờ đăng ký các dịch vụ gia tăng, nhưng nhà mạng đã tự ý đăng ký và trừ tiền hàng tháng của chị nhiều năm liền mà chị không hay biết.

Trao đổi với PV chị Trang kể, điện thoại của chị dùng dịch vụ trả trước, bình thường chị cũng sử dụng nhiều, cứ hết tiền lại nạp bằng thẻ cào, nên bị trừ những gì chị cũng không không để ý. Gần đây, do dùng thêm một số điện thoại khác, nên số (09044599xx) chị ít sử dụng, vì vậy khi bị trừ tiền ngoài cước cuộc gọi chị mới phát hiện ra.

Lúc đó, chị gọi lên tổng đài của Mobifone để thắc mắc, “tá hoả” khi được nhân viên trực tổng đài giải thích, thuê bao của chị bị trừ hàng tháng 2 dịch vụ là: Nhạc chờ Funring (dịch vụ này bị trừ từ năm 2008, 12.000đ/tháng) và dịch vụ VOV radio (bị trừ từ tháng 8/2017, cước tính theo ngày, đến nay đã trừ khoảng 640.000đ/12tháng). Và nhà mạng khẳng định, chị Trang đăng ký 2 dịch vụ trên bằng tin nhắn điện thoại.

Chị Trang bức xúc và cũng khẳng định lại với nhân viên trực tổng đài “Tôi chưa bao giờ soạn tin nhắn hay đăng ký các dịch vụ nói trên qua bất kỳ kênh nào, bản thân tôi cũng không biết đó là dịch vụ gì, tôi đề nghị nhà mạng cho bằng chứng là tôi đã đăng ký dịch vụ (trích xuất tin nhắn lưu trên hệ thống của nhà mạng). Nhưng sau nhiều lần kiểm tra, nhân viên đó nói nhà mạng không còn lưu trên hệ thống...”

Chị Trang cũng lý giải “Nếu dịch vụ Nhạc chờ Funring bị trừ từ năm 2008 không lưu trên hệ thống thì còn tạm chấp nhận được, nhưng dịch vụ VOV radio mới bị trừ từ tháng 8/2017 mà nói là không lưu trên hệ thống, thì tôi không chấp nhận, điều này là quá vô lý, nhà mạng muốn trừ tiền của tôi thì cũng phải có bằng chứng tại sao lại trừ tiền của tôi chứ”(?)

Sau nhiều lần kiểm tra, nhà mạng không chứng minh được chị Trang đã đăng ký hay có tương tác các dịch vụ nói trên, chị đề nghị trả lại số tiền bị “mất oan” khi nhà mạng đã vô tư “đăng ký hộ” cho chị. Đã thế, nhà mạng có ý định hoàn tiền lại cho chị một cách vô lý “Nếu tính từ năm 2008, thì nhà mạng đã trừ của tôi khoảng 1.300.000đ. Nhưng họ lại nói là, nhà mạng sẽ hỗ trợ tôi 500.000đ. Tôi có nói, căn cứ vào việc gì để hoàn lại cho tôi số tiền này, trong khi đó nhà mạng đã trừ của tôi khoảng 1.300.000đ rồi? và đó là tiền thực của khách hàng, nhà mạng đã không bồi thường thêm, thì tại sao lại còn giảm bớt tiền của khách hàng, hoá ra bây giờ lại “thí” cho khách hàng 500.000đ, tôi không chấp nhận cách giải quyết này” - chị Trang càng thêm bức xúc.

Sau nhiều ngày khiếu nại, cuối cùng Mobifone phải hoàn lại số tiền đã trừ của chị Trang. Có thể thấy, Mobifone đã vô tư “móc túi” khách hàng một cách trắng trợn, tuy số tiền mỗi tháng không nhiều, nhưng thời gian đã nhiều năm. Nếu vừa qua chị Trang không phát hiện ra, thì nhà mạng vẫn tiếp tục trừ tiền hàng tháng của chị.

Cũng như chị Trang, có thể nhiều người khác không để ý đến số điện thoại của mình bị trừ những khoản tiền gì ngoài cước gọi và tin nhắn. Với số lượng lớn thuê bao nhà mạng này đang sở hữu, có thể mỗi thuê bao bị trừ không nhiều, nếu nhiều người cũng bị như chị Trang, thì số tiền thu “bất hợp pháp” của nhà mạng là tương đối “khủng”.

Qua đây cảnh báo, khách hàng sử dụng dịch vụ của Mobifone phải cẩn trọng, thường xuyên kiểm tra các dịch vụ giá trị gia tăng, cước phát sinh mỗi khi bị trừ trong tài khoản, bởi nhà mạng có rất nhiều dịch vụ khác nhau, nếu cố tình nhà mạng rất dễ “móc túi” khách hàng như trường hợp của chị Trang nói trên.

Thanh Bình