Tin tức Afamily Kenh14 Autopro GenK GameK Xem bản thử nghiệm Magazine Hotline: 0943 113 999 Tìm kiếm

Ngoại hạng Anh

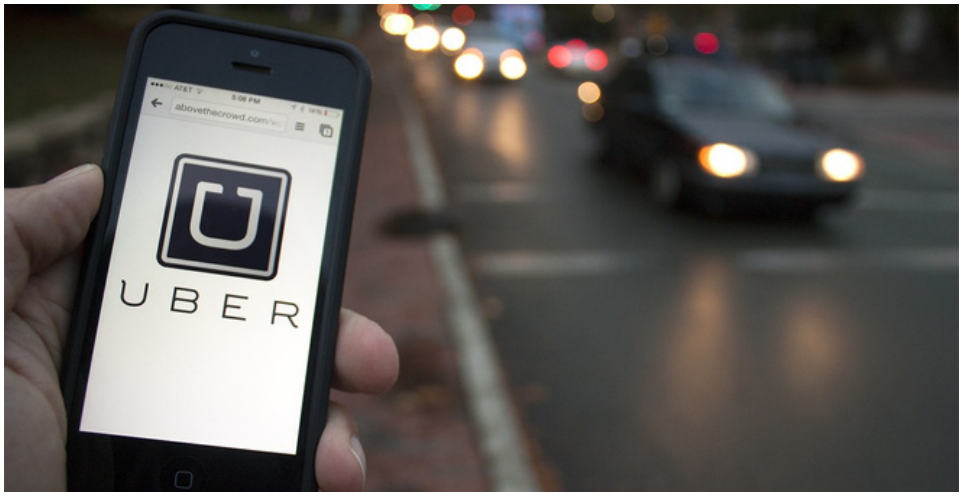
THỜI SỰ KINH DOANH QUỐC TẾ QUÂN SỰ THỂ THAO CƯ DÂN MẠNG GIẢI TRÍ PHÁP LUẬT SỐNG KHỎE INFOGRAPHIC ĐỜI SỐNG KHÁM PHÁ VIDEO

Kinh doanh Doanh nhân Bất động sản Tài chính - Đầu tư Thị trường Kinh tế quốc tế

Uber "chặt tiền" của khách: Việc "phạt nôn" chưa có tiền lệ ở VN

Hoàng Đan | 26/06/2015 07:20

21 Thích 503



Hình minh họa

Ông Bùi Danh Liên cho rằng, việc cấm khách hàng sử dụng dịch vụ là quyền của Uber nhưng chưa đưa ra được bằng chứng cụ thể, chỉ nghe một phía thể hiện thái độ cực đoan của hãng.

Vụ khách đi Uber bị trừ 350 nghìn: Uber khẳng định khách hàng có nôn lên xe và đòi đánh tài xế

Khách đi taxi Uber Việt Nam bị trừ 350 nghìn trong tài khoản vì bị cho là đã nôn trên xe

Taxi Uber bị tố trấn lột, quấy rối

Cước tại VN cao hơn các nước ĐNA: CEO Uber không hiểu được lý do

Cách hành xử thiếu chuyên nghiệp

Khách hàng tên Tuấn ở Tp Hồ Chí Minh phản ánh, tài khoản của anh đã bị Uber tự động trừ 350.000 đồng, sau khi anh này nhận được một email thông báo của Uber.

Lý do phía Uber đưa ra đó là do vợ của anh Tuấn đã nôn ra xe và khoản tiền đó là "phí dọn dẹp" mà vợ chồng anh Tuấn phải thanh toán cho tài xế.

Ngay sau khi nhận được phản hồi, phía Uber đã hoàn lại toàn bộ số tiền cước phí của chuyến đi, cũng như chi phí rửa xe cho khách hàng.

Tuy nhiên, hãng cho biết sẽ ngừng cung cấp dịch vụ cho anh Tuấn với lý do, anh Tuấn "đã có những hành động và lời nói không phù hợp với đối tác lái xe khi sử dụng dịch vụ".

Trao đổi với chúng tôi xung quanh việc Uber cấm khách hàng sử dụng dịch vụ sau sự việc trên, blogger truyền thông xã hội Nguyễn Ngọc Long cho rằng, hãng đã không làm sai luật.

Bởi đây là cơ chế thị trường. Hơn nữa, Uber không phải công ty nhà nước, không có nghĩa vụ cung cấp dịch vụ công cộng nên cái gì có lợi thì họ sẽ làm.

"Tôi chỉ thắc mắc, nếu hãng căn cứ vào lý do hành khách có thái độ không phù hợp với tài xế thì tại sao Uber không cấm ngay mà phải đợi đến khi khách khiếu nại mới cấm không cho họ sử dụng dịch vụ?

Xử sự như vậy đương nhiên làm cho nhiều người có suy luận rằng Uber đang hờn dỗi hoặc là muốn chứng tỏ quyền lực của họ. Cách làm của Uber không sai nhưng chưa khéo và gây ra bất lợi.

Cộng đồng cũng nhanh chóng "soi" được cái hoá đơn mà Uber gửi cho khách hàng có ghi thời gian khách dùng dịch vụ sớm hơn so với thực tế.

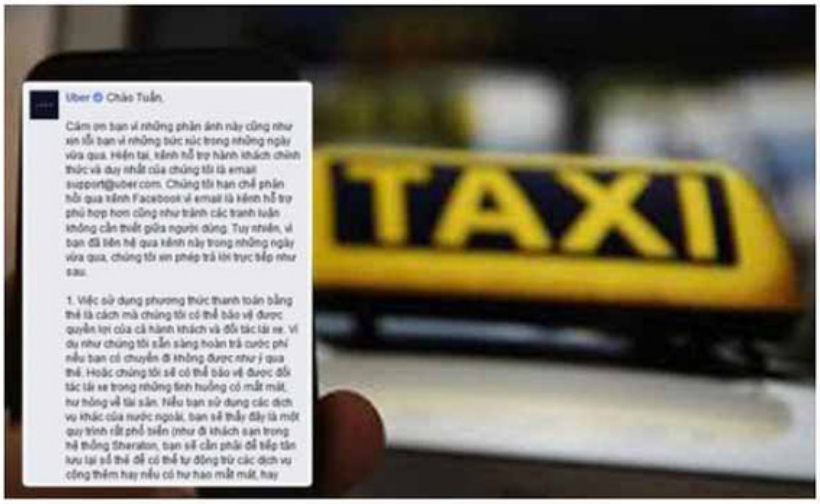
Tức là Uber đang chống chế, đang xử lý tình huống rất bị động. Nó trái ngược hoàn toàn với tuyên bố "chuyên nghiệp theo thông lệ quốc tế" của họ", blogger Ngọc Long bày tỏ.

Đồng thời, blogger Ngọc Long cũng chia sẻ, thực tế, sau khi khách hàng đăng bài khiếu nại lên fanpage của Uber, đa phần ý kiến tỏ ra bênh vực vị khách này.

Bên cạnh đó, cũng có nhiều "nạn nhân" khác của Uber cũng nhân tiện vào kể khổ.

"Về tinh thần chung, Uber đang có một hình ảnh xấu xí, trẻ con và cẩu thả. Tôi thấy có một vài ý kiến cũng nói đỡ cho Uber theo kiểu "nước ngoài nó thế" một cách... rất buồn cười.

Vì nước ngoài là chuyện của nước ngoài, Việt Nam là chuyện của Việt Nam. Anh hoạt động ở quốc gia nào thì phải tuân theo luật pháp của quốc gia đó và tôn trọng văn hoá bản địa", blogger Ngọc Long nói.



Phản trả lời anh Tuấn của Uber.

Đồng quan điểm đó, ông Bùi Danh Liên, Chủ tịch Hiệp hội vận tải Hà Nội cũng cho rằng, việc Uber cấm khách hàng sử dụng dịch vụ khi chưa đưa ra được bằng chứng cụ thể, chỉ nghe ý kiến một phía đã thể hiện thái độ hết sức cực đoan.

"Việc cấm khách không cho sử dụng dịch vụ của Uber là quyền của họ nhưng hành vi này thể hiện thái độ cực đoan, không phải là cách làm, đạo đức của người phục vụ.

Chúng tôi phản đối cách hành xử như vậy của Uber", ông Liên nhấn mạnh.

Uber bị ảnh hưởng thế nào?

Cùng với đó, ông Liên cũng cho rằng, việc Uber trừ 350.000 đồng của hành khách vì cho rằng đã nôn ọe ra xe nói đúng hơn chính là mức phạt của hãng này đưa ra và nó chưa có tiền lệ ở Việt Nam

"Tôi đã đi ôtô, tàu hỏa rất nhiều nhưng chưa có bất cứ doanh nghiệp nào bắt khách hàng phải bồi thường tiền dọn dẹp do nôn ọe ra cả.

Có thể đó là quy định ở nước ngoài nhưng ở Việt Nam thì việc đưa ra yêu cầu bồi thường như vậy cho lái xe là không phù hợp với phong tục tập quán.

Ngay trong Luật giao thông đường bộ hay các văn bản khác cũng không có điều này.

Người lái xe khi phục vụ là làm dâu trăm họ, có những hành khách rất tốt nhưng nôn ọe là rủi ro, bất thường và người ta đã khuyến khích có túi nôn trên xe, vậy khi khách bị như vậy, xe có túi nôn không?

Lái xe có đưa túi cho khách không? Việc trừ tiền như vậy là quá đáng, cần phải xem xét kỹ", ông Liên bày tỏ.

Ông Liên cũng đặt câu hỏi, nếu đặt trường hợp ngược lại không phải khách nôn ra xe mà xe bị hỏng, chết máy giữa đường thì tài xế và Uber có đền tiền cho khách không?

"Ở đây, cái quan trọng là đối nhân xử thế và ở quốc gia nào phải theo quốc gia đó", ông Liên nói.

Còn Blogger Ngọc Long cho biết, đến thời điểm bây giờ thì khắp nơi đều nói đến sự cố này của Uber. Tuy nhiên, việc đặt vấn đề liệu có khủng hoảng hay không thực ra không cần thiết.

"Chúng ta có thể xem xem Uber sẽ bị ảnh hưởng thế nào? Tôi nghĩ là không nhiều, vì bản chất vấn đề không có gì to tát hay ghê gớm cả.

Cùng lắm, trong trường hợp xấu nhất, người ta cũng chỉ dừng ở mức rỉ tai nhau là đừng đi Uber nhé, động cái bị nó trừ tiền không cần xin phép đấy, hoặc, đừng đi Uber nhé, nó điên lên nó ngưng phục vụ luôn nhen...

Rõ ràng, đó là những cảnh báo vô tác dụng, khó tạo ra được tác hại gì ghê gớm.

Trừ khi chưa giải quyết sự vụ này, Uber lại gây ra thêm vài vụ khác có tính liên kết, cộng hưởng thì mới đáng lo", blogger Ngọc Long phân tích.

> Trước đó, trao đổi với chúng tôi, đại diện phát ngôn của Uber tại Việt Nam cho hay, về việc ngưng cung cấp dịch vụ cho anh Tuấn là do:
>
> An toàn đối với hành khách và đối tác lái xe luôn là ưu tiên hàng đầu của chúng tôi. Mục tiêu của chúng tôi là tính toán trước và hạn chế tối đa các sự cố có khả năng xảy ra.
>
> Với công nghệ và những quy định hoạt động nghiêm ngặt, chúng tôi đã tạo ra một chuẩn mực mới về sự an toàn và minh bạch trong ngành vận tải, bao gồm:
>
> 1/ Hành khách được cung cấp đầy đủ thông tin liên lạc, đánh giá chất lượng của đối tác lái xe cũng như phương tiện và có thể dễ dàng chia sẻ thông tin hành trình nếu muốn. Tương tự, đối tác lái xe cũng được cung cấp thông tin cá nhân của hành khách.
>
> 2/ Uber giám sát mọi chuyến đi bằng hệ thống định vị GPS. Vì vậy, trong bất kỳ sự cố nào, Uber đều có thể cung cấp các thông tin liên quan.
>
> 3/ Lộ trình tuyển chọn đối tác vận tải diễn ra rất nghiêm ngặt, bao gồm phỏng vấn trực tiếp, rà soát lý lịch và kiểm tra hình sự.
>
> 4/ Tất cả các chuyến xe của Uber được bảo hiểm đầy đủ, cụ thể là bảo hiểm trách nhiệm dân sự loại kinh doanh dành cho hành khách.
>
> 5/ Sau mỗi chuyến đi, khách hàng và tài xế đánh giá lẫn nhau qua hệ thống đánh giá 2 chiều giúp tạo ra một cộng đồng tích cực, văn minh.
>
> Tất cả những thông tin cá nhân và thanh toán của những bên liên quan đều được bảo mật với hệ thống mã hoá tối ưu, tuân thủ đúng những điều luật quốc tế về vấn đề này.
>
> Trong trường hợp không may có vấn đề xảy ra, với mục tiêu bảo vệ quyền lợi của cả hai bên, bộ phận chăm sóc khách hàng của Uber sẽ thực hiện quy trình gồm:
>
> 1/ Lắng nghe thông tin từ cả hai phía
>
> 2/ Xem xét biên bản, dữ liệu
>
> 3/ Dựa vào Quy Định Sử Dụng đã được hành khách và đối tác lái xe cam kết khi đăng ký sử dụng dịch vụ Uber để xác định cách xử lý phù hợp nhất.

"Chúng tôi không chấp nhận bất kì hành vi mang tính đe dọa, gây nguy hiểm từ cả phía hành khách lẫn đối tác lái xe.

Nếu bất cứ bên nào có thái độ hay hành động không phù hợp cho người khác khi di chuyển bằng hệ thống Uber thi chúng tôi sẽ phản hồi hoặc cân nhắc ngừng cung cấp dịch vụ cho hành khách hoặc đối tác lái xe này.

Điều đó để đảm bảo sự an toàn và chất lượng dịch vụ", đại diện Uber nhấn mạnh.

Đại gia Myanmar xuất chiêu, bầu Đức choáng toàn tập

theo Trí Thức Trẻ

21 Thích 503

Bạn đọc có thể báo tin, gửi bài viết, clip, ảnh về email kinhdoanh@ttvn.vn để nhận nhuận bút cao trong vòng 24h.

Đường dây nóng: 0943 113 999

Soha
Thích 382K

Tags

Nguyễn Ngọc Long | TP Hồ Chí Minh | bùi danh liên | Uber | dịch vụ uber | taxi Uber | dịch vụ taxi uber | người lái xe | lái xe Uber | Uber cấm hành khách

Đăng nhập | Đăng ký

Bạn muốn nói gì?

Gửi bình luận

Theo Dòng Sự Kiện:

TAXI UBER VÀ NHỮNG LUỒNG THÔNG TIN TRÁI CHIỀU

Đại diện Uber Việt Nam: "Chúng tôi không thất vọng với quyết định của Chính phủ" (04/12)

Vì sao Uber lại chiêu mộ được thêm một sếp của Google? (04/12)

Taxi Hà Nội đòi ngừng Uber, Grab. Và đây là câu trả lời từ Bộ Giao thông (25/11)

Hành trình kiếm 5 tỷ USD trong 5 năm của nhà sáng lập Uber (13/07)

Ồ ạt tuyển dụng, Uber hứa 'bao luật' (29/06)

CÙNG CHUYÊN MỤC

Xem theo ngày 10 Tháng 6 2018 XEM



Cường Đô La bất ngờ xuất hiện cùng McLaren 720S

Nổi bật



TS Lê Đăng Doanh: Lùi thời gian thông qua Luật Đặc khu



Dân buôn "xoay như chong chóng" trước tin mua được bản quyền World Cup 2018

là "lắng nghe những ý kiến chân thành" Nổi bật

1 ngày trước



Không có mặt trong 32 đội ở vòng chung kết nhưng đây là cách Trung Quốc "có mặt" tại mọi trận đấu và hưởng lợi từ World Cup năm nay

23 giờ trước



Chủ quán bún chả Obama: "Tôi rất bàng hoàng và xót thương khi biết ông Anthony Bourdain qua đời"

1 ngày trước



Sự nghiệp của triệu phú Anthony Bourdain - đầu bếp từng ăn bún chả cùng ông Obama vừa qua đời do tự tử

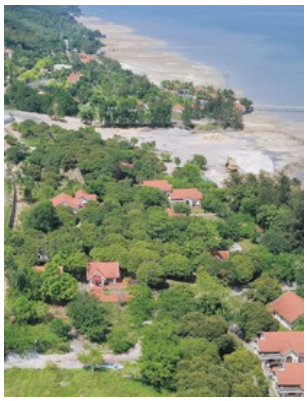
1 ngày trước

TIN NỔI BẬT SOHA



ST: Thủ tướng Lý Hiển Long chuẩn bị gặp ông Kim Jong Un và ông Trump

Thủ tướng Singapore Lý Hiển Long sẽ gặp riêng Tổng thống Mỹ Donald Trump và nhà lãnh đạo Triều Tiên Kim Jong Un trước khi hai vị lãnh đạo này gặp nhau vào ngày 12/6.



Đặc khu kinh tế Vân Đồn: Phía sau viễn cảnh màu hồng