

English → Vietnamese ▼



Công nghệ

🕒 Bài viết này đã hơn 1 tháng tuổi.

Hàng trăm người Úc phản nản về việc bị đóng tài khoản mạng xã hội oan trái nhưng cơ quan thanh tra không thể giúp đỡ.

Ngày càng nhiều người yêu cầu trợ giúp để lấy lại quyền truy cập vào tài khoản, trong đó Google đứng đầu danh sách các khiếu nại liên quan đến nền tảng kỹ thuật số.

- [Hãy theo dõi blog tin tức trực tiếp về Úc của chúng tôi để cập nhật những thông tin mới nhất.](#)
- [Nhận email tin tức nóng hổi](#), [ứng dụng miễn phí](#) hoặc [podcast tin tức hàng ngày của chúng tôi.](#)

Josh Taylor, *phóng viên chuyên về công nghệ*

Thứ Tư, ngày 3 tháng 12 năm 2025, 18:00 EST

Cập nhật lần cuối vào Thứ Tư, ngày 3 tháng 12 năm 2025, lúc 19:10 EST

Trong hai năm rưỡi qua, hơn 1.500 người Úc đã khiếu nại với Cơ quan Thanh tra Ngành Viễn thông về các nền tảng kỹ thuật số, trong đó một phần ba khiếu nại về việc bị chấm dứt tài khoản trái pháp luật.

Nhưng TIO - cơ quan chịu trách nhiệm giải quyết các khiếu nại về dịch vụ điện thoại di động, điện thoại cố định và dịch vụ internet - lại không có quyền hạn để làm bất cứ điều gì về vấn đề này.

Báo cáo của TIO, được công bố hôm thứ Tư, được đưa ra trước lệnh cấm mạng xã hội của Úc, theo đó thanh thiếu niên dưới 16 tuổi sẽ bị cấm sử dụng khoảng 12 nền tảng mạng xã hội từ ngày 10 tháng 12. Chính phủ liên bang đã quy định rằng các nền tảng phải có quy trình kháng nghị nhanh chóng để những người bị đánh giá sai là dưới 16 tuổi có thể lấy lại quyền truy cập vào tài khoản của họ.

Trong báo cáo, TIO đề cập đến Karen - không phải tên thật của cô ấy - người có trang kinh doanh trên mạng xã hội được liên kết với tài khoản cá nhân. Trang này được sử dụng để quản lý quảng cáo và liên lạc với khách hàng.

Đăng ký nhận email tin tức khẩn cấp của Úc. →

Tài khoản cá nhân của cô ấy bị vô hiệu hóa mà không có cảnh báo trước và do đó cô ấy không thể liên hệ với khách hàng thông qua trang doanh nghiệp. Cô ấy không thể liên lạc với nền tảng để yêu cầu gỡ bỏ lệnh cấm vì phản hồi được gửi đến tài khoản đã bị vô hiệu hóa của cô ấy.

"Cô ấy không tìm được cách nào khác để nhận được sự giúp đỡ từ họ. Karen lo lắng về thiệt hại tài chính và uy tín đối với doanh nghiệp của mình, vì vậy cô ấy đã liên hệ với TIO," báo cáo nêu rõ.

Karen là một trong số ngày càng nhiều khách hàng tìm đến TIO để báo cáo các vấn đề liên quan đến mạng xã hội. TIO cho biết, từ ngày 1 tháng 1 năm 2023 đến ngày 31 tháng 8 năm 2025, người tiêu dùng đã gửi 1.537 khiếu nại liên quan đến các nền tảng kỹ thuật số. TIO cũng phát hiện ra rằng số lượng khiếu nại như vậy đã tăng 28,6% trong giai đoạn từ năm 2023 đến năm 2024.

Tờ Guardian Australia **đã đưa tin về các trường hợp chấm dứt tài khoản tương tự** trên các nền tảng Meta trong vài tháng qua. Các vấn đề về quyền truy cập tài khoản - bao gồm việc các nền tảng chặn hoặc cấm người dùng - chiếm 36% số khiếu nại được báo cáo.

"Chúng tôi đã nhận được phản hồi từ các cá nhân và doanh nghiệp nhỏ về việc tài khoản của họ bị khóa do bị cáo buộc vi phạm các tiêu chuẩn cộng đồng, mà không có bất kỳ cảnh báo hay giải thích nào, gây nguy cơ thiệt hại về cá nhân và tài chính", TIO cho biết.

Google dẫn đầu các khiếu nại liên quan đến nền tảng kỹ thuật số gửi đến TIO với

18%, tiếp theo là công ty phát trực tuyến Kayo/Binge/Foxtel Hubbl với 15%, Apple và Microsoft mỗi công ty chiếm 14% số khiếu nại, và Meta (11%).

TIO nhận thấy họ nhận được những khiếu nại này vì chúng thường liên quan đến các vấn đề viễn thông - khách hàng khó có thể biết liệu vấn đề với dịch vụ là do chính nền tảng hay do sự cố internet hoặc kết nối.

Cơ quan thanh tra đã khuyến nghị mở rộng phạm vi hoạt động của mình để bao gồm cả các nền tảng kỹ thuật số, nhằm giúp chúng có thể giải quyết các khiếu nại của người tiêu dùng.

“Chúng tôi kêu gọi chính phủ Úc mở rộng TIO để trở thành cơ quan thanh tra về truyền thông”, bà Cynthia Gebert, người đứng đầu cơ quan thanh tra, cho biết.

“Để hỗ trợ các cải cách của chính phủ như lệnh cấm trẻ em dưới 16 tuổi sử dụng mạng xã hội và trách nhiệm bảo vệ an toàn kỹ thuật số, việc người dân có quyền khiếu nại khi các nền tảng kỹ thuật số mắc sai lầm trở nên quan trọng hơn bao giờ hết.”

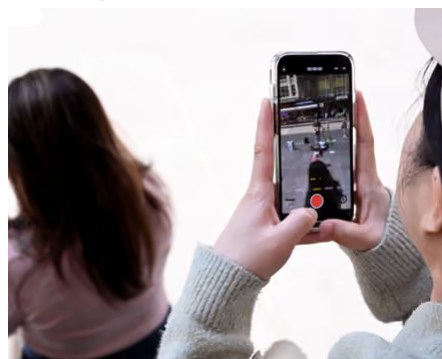
Cô ấy nói rằng thật đau lòng khi phải thông báo với mọi người rằng họ không thể giải quyết vấn đề của mình với TIO.

“Khi ai đó mất quyền truy cập vào dịch vụ viễn thông của họ, chúng tôi sẽ làm việc với người tiêu dùng và công ty để giải quyết vấn đề,” cô ấy nói. “Nhưng khi ai đó vô tình bị khóa tài khoản mạng xã hội hoặc tài khoản lưu trữ đám mây của họ, và nền tảng đó không phản hồi, họ không biết phải làm gì.”

Các bài viết liên quan

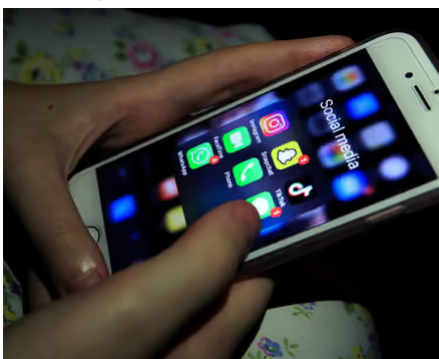
So sánh luật cấm mạng xã hội nghiêm ngặt của Úc với luật pháp ở các quốc gia khác.

29 tháng 11 năm 2024



Liệu công nghệ quét khuôn mặt có giúp trẻ em Úc tránh xa mạng xã hội? Cơ quan quản lý của Anh tỏ ra nghi ngờ điều đó.

19 tháng 6 năm 2024



Peter Dutton muốn cấm em sử dụng mạng xã hội. Nhưng liệu những quy tắc "đời thực" có hiệu quả?

14 tháng 6 năm 2024 | ...328

