



Teknolohiya

●Ang artikulong ito ay mahigit isang buwan na ang tanda

Daan-daang Australyano ang nagreklamo ng maling pagsasara ng mga social media account ngunit hindi makatulong ang ombudsman

Dumarami ang mga taong humihingi ng tulong para mabawi ang access sa mga account, at nangunguna ang Google sa mga reklamong may kaugnayan sa digital platform.

- Sundan ang aming live na blog ng balita sa Australia para sa mga pinakabagong update
- Kunin ang aming breaking news email, libreng app o pang-araw-araw na podcast ng balita

Josh Taylor, tagapagbalita sa teknolohiya

Miyerkules, Disyembre 3, 2025, 18.00 EST

Huling binago noong Miyerkules 3 Disyembre 2025 19.10 EST

Mahigit 1,500 Australyano sa nakalipas na dalawa at kalahating taon ang nagreklamo sa Telecommunications Industry Ombudsman tungkol sa mga digital platform, at ang ikatlo ay nagreklamo tungkol sa mga maling pagwawakas ng account.

Ngunit ang TIO - na siyang responsable sa mga reklamo tungkol sa serbisyo ng mobile phone, mga landline, at mga serbisyo ng internet - ay walang kapangyarihang gumawa ng anumang bagay tungkol dito.

Ang ulat ng TIO, na inilabas noong Miyerkules, ay dumating bago ang pagbabawal sa social media ng Australia, kung saan pagbabawalan ang mga tinedyer na wala pang 16 taong gulang sa humigit-kumulang 12 platform ng social media simula Disyembre 10. Itinakda ng pederal na pamahalaan na ang mga platform ay dapat magkaroon ng mabilis na proseso ng apela para sa mga taong maling nasuri bilang wala pang 16 taong gulang upang mabawi ang access sa kanilang mga account.

Sa ulat, tinukoy ng TIO si Karen - hindi ang kanyang tunay na pangalan - na ang pahina ng negosyo sa social media ay naka-link sa kanyang personal na account. Ginamit ito upang pamahalaan ang advertising at makipag-ugnayan sa mga customer.

Mag-sign up: Email ng AU Breaking News →

Hindi pinagana ang kanyang personal na account nang walang babala at dahil dito ay hindi niya makontak ang mga customer sa pamamagitan ng business page. Hindi siya makausap ang platform para bawiin ang ban dahil ang tugon ay napunta sa kanyang hindi pinaganang account.

"Wala siyang ibang paraan para humingi ng tulong sa kanila. Nag-aalala si Karen tungkol sa pinsalang pinansyal at reputasyon sa kanyang negosyo, kaya nakipag-ugnayan siya sa TIO," nakasaad sa ulat.

Isa si Karen sa dumaraming bilang ng mga kostumer na pumupunta sa TIO upang mag-ulat ng mga problema sa social media. Sinabi ng TIO na sa pagitan ng Enero 1, 2023 at Agosto 31, 2025, ang mga kostumer ay naghain ng 1,537 na reklamo na may kaugnayan sa digital platform. Natuklasan din ng TIO na nagkaroon ng 28.6% na pagtaas sa mga naturang reklamo sa pagitan ng 2023 at 2024.

Nag-ulat ang Guardian Australia tungkol sa mga katulad na pagtatapos ng account na ginawa sa mga platform ng Meta nitong mga nakaraang buwan. Ang mga isyu sa pag-access sa account - kabilang ang pagharang o pag-ban ng mga platform sa mga user - ay bumubuo sa 36% ng mga reklamong iniulat.

"Nakarinig kami mula sa mga indibidwal at maliliit na negosyo na ang mga account ay na-lock dahil sa umano'y paglabag sa mga namantawan ng komunidad nang walang habala o naliwanag na nanganganih sa

pananatayang ng rekomenda, nang walang sabad o panwala, na nangangailan sa personal at pinansyal na pagkalugi," sabi ng TIO.

Nanguna ang Google sa mga reklamo laban sa TIO na may kaugnayan sa mga digital platform na may 18%, kasunod ang Kayo/Binge/Foxtel streaming company na Hubbl na may 15%, Apple at Microsoft na may tig-14% ng mga reklamo, at Meta (11%).

Natuklasan ng TIO na tinutugunan nito ang mga reklamong ito dahil madalas itong may kinalaman sa mga isyu sa telekomunikasyon - maaaring mahirap para sa mga customer na malaman kung ang isang isyu sa isang serbisyo ay dahil sa mismong platform, o problema sa internet o koneksyon.

Inirekomenda ng ombudsman na palawakin ang sakop nito upang maisama ang mga digital platform upang makatugon sila sa mga reklamo ng mga mamimili.

"Nananawagan kami sa gobyerno ng Australia na palawakin ang TIO upang maging ombudsman ng komunikasyon," sabi ni ombudsman Cynthia Gebert.

"Upang suportahan ang mga reporma sa gobyerno tulad ng pagbabawal sa social media para sa mga wala pang 16 taong gulang at digital duty of care, mas mahalaga kaysa dati na magkaroon ng karapatan ang mga tao sa pag-apela kapag nagkakamali ang mga digital platform."

Aniya, nakakadurog ng puso na sabihin sa mga tao na hindi nila kayang lutasin ang kanilang mga problema sa TIO.

"Kapag nawalan ng access ang isang tao sa kanilang serbisyo ng telco, nakikipagtulungan kami sa mamimili at sa kumpanya upang malutas ang isyu," aniya. "Ngunit kapag aksidenteng na-lock out ang isang tao sa kanilang social media o cloud storage account, at hindi tumutugon ang platform, wala na silang mapupuntahan."
