

SCANDAL APPLE, DELL THU HỒI PIN: SỨC MẠNH "BÚA RÌU" CỦA WEB!

Phải vinh danh blog và những phương tiện truyền thông thế hệ mới về sức công phá "sôi sục" của chúng: Với việc thông tin về pin laptop cháy nổ lan tràn trên Internet, Dell và Apple đã không thể giả vờ ngó lơ. Người ta đã nói nhiều

Phải vinh danh blog và những phương tiện truyền thông thế hệ mới về sức công phá "sôi sục" của chúng: Với việc thông tin về pin laptop cháy nổ lan tràn trên Internet, Dell và Apple đã không thể giả vờ ngó lơ. Người ta đã nói nhiều về khả năng làm thay đổi dòng chảy thông tin và quan điểm của blog và báo chí trực tuyến. Thế nhưng phải đến vụ scandal tầm cỡ giáng xuống đầu ngành công nghiệp PC trong liên tiếp mấy tuần nay, nhận định này mới thể hiện rõ mồn một. Đúng vậy, chúng tôi đang đề cập đến những vụ pin laptop cháy nổ bất thành hình và việc hết Dell đến Apple phải lần lượt thu hồi hơn 5 triệu pin máy tính xách tay - những đợt thu hồi lớn nhất trong lịch sử ngành điện tử gia dụng. Không chỉ thông tin về nguy cơ bắt lửa của máy tính xách tay, báo chí mạng còn liên tục duy trì đốt lửa dưới chân các nhà sản xuất, buộc họ phải hành động. Internet còn kêu gọi (và hỗ trợ) Ủy ban an toàn sản phẩm tiêu dùng Mỹ tiến hành cuộc điều tra về pin cháy nổ.

Nguồn: CNET

Người ta nói Internet loan tin như lửa cháy trên đồng cỏ. Thật thú vị khi trong trường hợp này, chính Web lại góp phần "dập lửa", theo đúng nghĩa đen. Quay trở lại ngày thứ 4, 21/6, vào lúc 13h22 phút, The Inquirer, một website chuyên đăng tải tin tức giật gân, lá cải về công nghệ của Anh đã công bố một chùm ảnh gây sốc cho thấy một máy notebook của Dell đang bốc cháy nghi ngút ngay giữa cuộc họp báo ở Nhật bản. Hình và tin do Gastom, bút danh của một độc giả trung thành với Inquirer cung cấp. Gastom không muốn tiết lộ tên thật, vì bản thân anh cũng đang làm trong lĩnh vực PC theo như tiết lộ của Mike Magee, người sáng lập kiêm tổng biên tập The Inquirer. Gia tăng sức ép Chộp được mẫu tin sốt dẻo này, Magee gần như phát điên. Anh này là một người có bản năng "săn tin giật gân" bẩm sinh (Magee đã lập ra một website công nghệ cũng rất nổi tiếng khác là The Register nhưng đến năm 2001 thì bỏ ra riêng, khai trương The Inquirer). Ngay lập tức, Magee hiểu câu chuyện này sẽ khiến "thương hiệu báo chí" của anh trở nên lừng lẫy. "Sức mạnh của báo chí mạng chính là tính tức thời và khả năng ảnh hưởng lên toàn cầu", Magee nói. Chẳng có gì lạ khi bản tin của Inquirer bắn đi khắp Web với tốc độ tên lửa. Cả làng xôn xao: Có phải ảnh ghép không? Ảnh đều hay thật?...Giới phân tích cũng xôn xao vì email gửi về tới tấp. "Ngày tin lên, tôi phải nhận được vài chục cái email", Richard Stern, người phụ trách

cuộc điều tra của Ủy ban An toàn sản phẩm nhớ lại. Tiếp đó, nhận ra dường như Dell và Ủy ban An toàn không lấy gì làm sững sốt cho lắm, The Inquirer quyết định "khoan" tiếp. Một phát hiện động trời nữa lại được giật lên: Từ cuối năm ngoái, Dell đã nhận được báo cáo về một vài trường hợp laptop bốc khói, và hãng đã tiến hành thu hồi 22.000 pin. Mọi việc diễn ra trong bí mật và công chúng hoàn toàn không hay biết. Thế là trong không gian mạng nổ ra một cuộc chạy đua ráo riết. Những blog danh tiếng như Gizmodo và Engadget đăng tải "Những sự thật và lời đồn về laptop bốc cháy" với một thái độ khá chùng mịch. Họ cũng không ngừng lên tiếng bảo vệ quyền lợi cho người tiêu dùng. Vào ngày 31/7, Engadget post lên hình ảnh về một máy tính xách tay cũng của Dell bốc cháy ở Singapore. Site này bình luận: "Chúng tôi sẽ còn đưa tin chùng nào chưa có bất cứ một giải pháp hay quyết định thu hồi nào, vì thế, Dell, hãy làm ơn đối xử tử tế với khách hàng của các ngài". Ăn, ngủ, thờ ... cùng laptop cháy Trước sức ép công luận, Dell đã hợp tác rất chặt chẽ cùng chính phủ Mỹ để tìm ra nguyên nhân sự cố. Hóa ra vẫn là lỗi cũ: các nguyên tử kim loại bên trong pin xung đột, ma sát và dẫn tới các phản ứng hóa học, khiến cho pin trở nên quá nóng. Dell và Sony buộc phải đề xuất một đợt thu hồi thứ hai - cũng là đợt thu hồi pin kỷ lục lên Ủy ban An toàn Sản phẩm. Một lần nữa, The Inquirer lại khiến tất cả bất ngờ. Ngày 13/8, họ là website đầu tiên thông tin rằng Dell sẽ tiến hành thu hồi pin, tiết lộ nguồn tin rò rỉ từ bên trong Dell. Công bố chính thức được đưa ra sau đấy một ngày, 14/8.

Nguồn: SFgate

Bản thân Dell - nhân vật chính của vụ scandal - cũng phải tận dụng sức mạnh của Web để tiếp cận với số đông khách hàng. Trong ngày 14/8, hãng này đã lập riêng một website mới (www.dellbatteryprogram.com) để chỉ dẫn cách thay pin mới cho người dùng. Còn trong blog dịch vụ khách hàng (www.direct2dell.com), Dell cũng công bố 9 bài post từ các quan chức và nhân viên của hãng về chiến dịch thu hồi pin. Chào đón cộng đồng blog Dell cũng thẳng thắn công bố hàng chục lời bình luận từ phía người dùng, mà nhiều trong số đó sử dụng lời lẽ rất gay gắt. Lấy thí dụ, ngày 15/8, George Johnson yêu cầu chủ tịch Michael Dell phải giải thích rõ vì sao hãng không chịu trả lời các câu hỏi về pin trong cuộc họp báo một ngày trước đó ở Sydney. "Nếu lo lắng thật sự cho an toàn của người tiêu dùng, vì sao ông lại để đến sau khi cuộc họp báo kết thúc mới chịu công bố quyết định thu hồi pin?". Tuy nhiên, đại đa số lời nhận định tỏ ra khen ngợi Dell về thái độ cầu thị. "Tôi có lời khen ngợi Dell vì đã tỏ ra có trách nhiệm với người tiêu dùng trong vụ việc này. Giờ thì tôi đã có thể yên tâm bật máy qua đêm mà không phải lo nhà mình bốc cháy nữa", một khách hàng tên Jim Jones viết. Dell đã cảm ơn cộng đồng blog vì việc "tích cực giúp đỡ hãng vượt qua cuộc khủng hoảng". "Thông tin lan đi rất nhanh, hơn nữa, đây cũng là một kênh để đưa thông điệp tới cho khách hàng, đảm bảo họ luôn được an toàn cao nhất", người

phát ngôn của hãng nói. Trọng Cầm