

Нам пишут. Омская ИКЕЯ – банкрот? Или мошенники?

В редакцию Бабра поступило обращение от весьма влиятельного иркутского бизнесмена, а точнее сказать – его еще более влиятельной бизнес-леди. Все обращения, разумеется, конфиденциальны.

Как мы выяснили позже – забегаем вперед, но вы должны понимать – ИКЕА филиал города Омск демонстрирует признаки отказа от своих обязательств перед покупателями, которые **оплатили товар и не получили ничего взамен**.

Наличеству ли в действиях шведского монстра по производству буквально всего признаки преступления, предусмотренного ст. 159 УК РФ «Мошенничество», судить не нам. Но насколько мы помним из курса «за школой после уроков», мошенничество – это когда взяли деньги, сказали, что сейчас принесут условный гаджет, а сами вместо этого скрываются и не берут трубку. Ну а деньги, вероятно, потрачены?

Итак, нам пишут:

«Дорогая редакция!

Однажды недобросовестные бизнесмены пытались отнять у моего мужа бизнес. Тогда муж нашел в интернете ваш сайт и написал письмо. Это было почти 20 лет назад. В редакции к нам отнеслись лучше, чем «старые друзья». После огласки нападки прекратились. Мы до сих пор вспоминаем.

Мы вновь хотим к вам обратиться для огласки беспредела, на сей раз вопрос с одной стороны вполне житейский и не заслуживает пристального внимания, а с другой стороны, поведение и методы работы с клиентом сотрудников компании ИКЕА вызывают возмущение. Мы чувствуем себя обманутыми. При этом, справиться с ситуацией нам помогают профессионалы - безуспешно.

Дело было так. Мы с супругом построили дом. Строили пять лет. Пригласили дизайнеров, которые помогли убедиться в том, что кухня от ИКЕА является подходящим для нас, современным решением по карману. Мы воспользовались имеющимися дизайнерскими бонусами, утвердили проект и сделали заказ. Это было 15.12.2021. И тут началось...

Глава первая. Терпение, только терпение...

«Вы потерпите, мы задержим ваш груз на три недельки, предупредим об этом за два дня до дня доставки, а потом швырнем Вам пятак, уважаемый клиент, вы еще и рады будете»

На следующий день или через день, сотрудники ИКЕА (омский филиал) подтвердили, что заказ оформлен и его следует ожидать 04.01.22. Был предоставлен код для отслеживания через транспортную компанию «КИТ». Вообще-то мы собирались в Турцию, но поездку пришлось отменить (повторим - по вине ИКЕА). Сдав билеты, мы ждали вожделенный груз, пока 02.01.22 нам (а точнее-нашему дизайнеру) не пришло уведомление в виде SMS на телефон, текст, следующий:

Вс, 19 дек., 16:32

Здравствуйте! Заказ № [REDACTED] будет доставлен 04.01.2022 с 10:00 до 16:00. Узнать статус заказа можно в Личном кабинете или по ссылке ikea.ru/lookup

Здравствуйте! Заказ № [REDACTED] будет доставлен 04.01.2022 с 10:00 до 16:00. Узнать статус заказа можно в Личном кабинете или по ссылке ikea.ru/lookup

Сб, 1 янв., 15:41

Здравствуйте! Мы сожалеем, но товара арт. [REDACTED] из вашего заказа № [REDACTED] не оказалось в наличии. Заказ будет доставлен 21.01.2022 с 10:00-16:00 за исключением данного товара. Стоимость отсутствующего товара будет возвращена на карту, с которой оплачивалась покупка. Срок зачисления зависит от условий банка, выпустившего карту. Номер вашего обращения № [REDACTED] В качестве извинений будет выплачена Компенсация за доставку 5000 руб. С уважением, Центр поддержки клиентов ИКЕА

То есть, по словам автора сообщения, из-за того, что одного товара не оказалось в наличии, груз весом более одной тонны и стоимостью под один миллион рублей задерживается... примерно на три недели.

Окей, ИКЕА, но не верю.

Далее – мне предлагается, хотя нет, мне именно **всовывается** эта идиотская скидка на доставку в пять тысяч рублей. То, что мне пришлось сдать билетов на сумму сто тысяч рублей, никого не волнует. Забирайте пять тысяч и радуйтесь брошенной кости, жалкие клиенты великой корпорации ИКЕЯ, - так я восприняла полученную информацию. При этом на сайте транспортной компании, которой пользуется ИКЕЯ для отправки грузов из Омска в Иркутск почему-то добровольно, мы видим, что груз **УЖЕ УШЕЛ**, при этом очень давно из места отправления, а именно 19.12.2021 груз выбыл из Омска в Иркутск. Получается, кто-то из этих двоих недоговаривает...

Уважаемые Клиенты! В Транспортной Компании GTD прошел Ребрендинг. Представляем вам новый сайт Транспортной Компании КИТ - tk

Отслеживание груза

Зарегистрируйтесь в [личном кабинете](#) и/или установите приложение ([iOS](#) и [Android](#)), чтобы настроить больше уведомлений о движении груза.

Направление:
Омск - Иркутск



Новый заказ	Груз принят	Отправлен	Расчетный
2021-12-18 20:35:54	2021-12-19 13:31:28	2021-12-19 15:43:47	срок доставки 8 дней

Прямая ссылка для отслеживания:

<https://gtdel.com?trackin> 

Заказать доставку

Отследить другой груз

Мои действия? Я звоню на горячую линию ИКЕА, где крайне на горячую и, наверное, зря, столь корректно объясняю, что стоимость впихнутой компенсации (пресловутые 5000 рублей) несопоставима со стоимостью ущерба и неудобств, доставленных компанией. Меня, внимательно выслушав, послали (зачеркнуто) заверили, что у них проблемы из-за пандемии, что я должна отнестись с пониманием, что мне предложат более

существенную компенсацию.

И предлагают.

Вс, 2 янв., 19:39

Уважаемый покупатель, мы приносим извинения, что Вам пришлось столкнуться со сложностями при доставке Вашего заказа. Мы сожалеем об этом и дарим Вам ваучер на 1000 руб., которым можно будет воспользоваться в наших магазинах. Ваучер действует до 02.06.22. Ваучер не действует при онлайн-покупке. Номер Вашего ваучера
Подробнее на www.ikeafamilynews.ru/landing/voucher

Я чуть со стула не упала! Мне подарили тысячу рублей, которые я не могу потратить.

Ну спасиииииибо-спасиииииибо....

Глава вторая. «Мы сегодня все привезем, ждите четыре часа, ждите завтра, я потом вам перезвоню!»

Мы ждали 21.01.2022 всей семьей, я отпросилась с работы, чтобы встретить груз на объекте. Ведь грузоотправитель ИКЕЯ заботливо и весьма точно указал время прибытия груза к нам домой, а именно с 10 до 16 часов. В 14 часов мы начали звонить в транспортную компанию КИТ, в которой нас заверили, что груз стоит ожидать по графику, то есть – сегодня.

В 17 часов сотрудники ТК «КИТ» попросили извинений и сказали, что не знают, где наш груз, но привезут его завтра. Как такое возможно, я не знаю. 21, 22, 23 января: все дни мы провели в звонках на горячую линию поддержки ИКЕА. Кто не знаком с аттракционом под названием «дозвонитесь в ИКЕЮ», объясню – это многочасовой ад. В результате сотрудники **за три дня (!)** сумели составить обращение и претензию, в которой я изложила, что они подвели меня

1. Когда обещали привезти товар и передать его в мою собственность 04.12.2021
2. Когда обещали привезти товар и передать его в мою собственность 21.01.2022
3. Когда обещали привезти товар и передать его в мою собственность 22.01.2022.

Итого – полных три потерянных дня ожидания того, что оплаченный без малого миллион придет в форме ровно напильных ДСП, покрытых красивой краской, вышколенных инструкций и пакетов с фурнитурой. В ответ: «Мы вам перезвоним. Через три дня»

Конечно, они могут делать что угодно. Они же пять тысяч швырнули клиенту.

Вс, 2 янв., 19:39

Уважаемый покупатель, мы приносим извинения, что Вам пришлось столкнуться со сложностями при доставке Вашего заказа. Мы сожалеем об этом и дарим Вам ваучер на 1000 руб., которым можно будет воспользоваться в наших магазинах. Ваучер действует до 02.06.22. Ваучер не действует при онлайн-покупке. Номер Вашего ваучера **6** ;
Подробнее на www.ikeafamilynews.ru/landing/voucher

Пн, 24 янв., 14:06

Здравствуйте! Номер вашего обращения **6** . Мы свяжемся с вами и согласуем дальнейшие действия 26,01,2022
Номер для отслеживания Доставки в Иркутской Транспортной Компании **6** . Ваша ИКЕА

Глава третья. «ИКЕЯ потерялась»

Вы даже себе не представляете. Они не позвонили. Ни разу. До сих пор. Где мой груз, я не знаю. ИКЕЯ перестала отвечать на входящие звонки примерно неделю назад. То есть они взяли деньги, трижды не выполнили обещания по передаче груза и скрываются. Грузовая компания ничего про груз не знает. Мне ничего не остается - если в течение трех дней с момента публикации моего письма я не получу груз, я иду в полицию, писать заявление по факту мошенничества. Я прилагаю запись телефонного звонка, в которой робот заявляет, что коллеги по цеху в настоящий момент скрываются. За обманом следует обман, и за это никто не отвечает.

Никаких объяснений, никаких новых сроков, ни одного входящего звонка ни от самой ИКЕИ, на счет которой мы совершили перевод крупной денежной суммы, ни от транспортной компании, которой доверила наш груз ИКЕЯ, от сотрудников ИКЕИ не поступало. Ни разу. Теперь прошло ровно **34 дня** с момента, как нас «кинула» ИКЕА.

Конец (ИКЕА)

Читатель простит меня за многословность, понимая, что в подобной же ситуации может оказаться каждый. И тогда у иркутян остается не так много инструментов борьбы с корпоративным бесчинством и групповым маразмом наших дней. В поисках правды, я отправилась в «гугл всевластия», попутно совершая многочасовые и бесполезные звонки в центр поддержки ИКЕА по номеру 8800-234-55-66

Вы не представляете, что я обнаружила в гугле и при дозвонах.

Оказывается, примерно неделю назад незатейливые менеджеры ИКЕИ допетрили, что в открытую отказываться от своих обязательств как-то зазорно, может и прилететь. Поэтому они пошли на подлую хитрость: весь поток ИКЕЯ уже неделю дурачит своих клиентов, делая идиота из каждого, кто пытается дозвониться до колл-центра: вы ждете в электронной очереди, а когда вы становитесь номер один, ровно через час, вас скидывают. Вуаля!

Обыватель помнит, что когда-то, когда появились сотовые телефоны, связь действительно обрывалась ровно через час разговора. Помнят это и незатейливые менеджеры ИКЕИ.

Поэтому, как полагает моймышленный сын-суперпрограммист, незатейливые менеджеры ИКЕИ попросили держать на проводе каждого звонящего ровно час, делая вид, что очередь идет и никакого ЧП на предприятии не происходит. На самом же деле, в соответствии с «алгоритмом обмана», каждый звонящий РОВНО через час достигнет номера в очереди: один. А затем звонок skinется. Разумеется, никакой дурак не станет записывать час ожидания, чтобы истина вскрылась. Кроме меня.



Анастасия Айдуныян

сегодня в 18:00 в **ИКЕА Россия**

Икеа, добрый день.

Вчера вечером у нас была доставка. Сегодня, при сборке, обнаружилось, что кто-то вытащил (или не доложил) одну дверную ручку begripa (204.693.98 12571 заказ номер 101240233 от 04.02.22)

Пробовали связаться с вами по телефону, но как только очередь доходит до 1, звонок сбрасывается. На днях мы ждем еще одну от вас доставку (не довели полочки для шкафа) возможно ли в этот заказ доложить пропажу?



Впрочем, то, что компания ударила в грязь лицом по всей стране, можно обнаружить в официальной группе ИКЕЯ ВКонтакте. Я слышала, что когда компания отказывается от своих обязательств, она считается банкротом. Также я слышала, что если кто-то взял деньги и ничего не поставил – это уголовное преступление.

== =

Уважаемая редакция, сперва мне действительно казалось, что произошла ошибка именно с моим заказом. Но мы видим, что конвейер обмана запущен и люди должны знать правду.»

Нам, редакции Бабра, которая до сих пор искренне верила в надежность голландско-шведской компании ИКЕА, сказать по большому счету нечего. Кроме того, что мы проверили достоверность рассказанной истории и

подтверждаем - всё чистая правда. Мы и сами вместе с героиней письма попытались дозвониться на горячую линию компании. Бесполезно.

Надеемся, что головной офис IKEA в Делфте отслеживает публикации в адрес своих филиалов. Если нет - мы готовы перевести это письмо на голландский язык и отправить наследникам Ингвара Кампрада.



Автор: Ярослав Кантемиров © Babr24 ЭКОНОМИКА И БИЗНЕС, РАССЛЕДОВАНИЯ, РОССИЯ 👁 31363
08.02.2022, 12:22 📄 847

URL: <https://babr24.com/?IDE=224648> Bytes: 9523 / 8897 Версия для печати Скачать PDF

👍 Порекомендовать текст

Поделиться в соцсетях:

Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

- [Телеграм](#)

- [ВКонтакте](#)

Связаться с редакцией Бабра:

newsbabr@gmail.com

Автор текста: **Ярослав
Кантемиров.**

НАПИСАТЬ ГЛАВРЕДУ:

Телеграм: [@babr24_link_bot](#)

Эл.почта: newsbabr@gmail.com

ЗАКАЗАТЬ РАССЛЕДОВАНИЕ:

эл.почта: bratska.net.net@gmail.com

КОНТАКТЫ

Бурятия и Монголия: Станислав Цырь

Телеграм: [@bur24_link_bot](#)

эл.почта: bur.babr@gmail.com

Иркутск: Анастасия Суворова

Телеграм: [@irk24_link_bot](#)

эл.почта: irkbabr24@gmail.com

Красноярск: Ирина Манская

Телеграм: [@kras24_link_bot](#)

эл.почта: krsyar.babr@gmail.com

Новосибирск: Алина Обская
Телеграм: [@nsk24_link_bot](https://t.me/@nsk24_link_bot)
эл.почта: nsk.babr@gmail.com

Томск: Николай Ушайкин
Телеграм: [@tomsk24_link_bot](https://t.me/@tomsk24_link_bot)
эл.почта: tomsk.babr@gmail.com

[Прислать свою новость](#)

ЗАКАЗАТЬ РАЗМЕЩЕНИЕ:

Рекламная группа "Экватор"
Телеграм: [@babrobot_bot](https://t.me/@babrobot_bot)
эл.почта: equatoria@gmail.com

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО:

эл.почта: babrmarket@gmail.com

[Подробнее о размещении](#)

[Отказ от ответственности](#)

[Правила перепечаток](#)

[Соглашение о франчайзинге](#)

[Что такое Бабр24](#)

[Вакансии](#)

[Статистика сайта](#)

[Архив](#)

[Календарь](#)

[Зеркала сайта](#)