

Wildberries — были цветочки, пошли ягодки. Крупный ритейлер теряет клиентов и остатки профессионализма

Крупные сбои, утечки данных пользователей, снятие денег с карт — всё это о крупнейшем онлайн-ритейлере Wildberries.

Wildberries — международный интернет-магазин одежды, обуви, продуктов питания, электроники и прочих товаров. Интернет-магазин основан в 2004 году Владиславом и Татьяной Бакальчук, которая успела побывать на странице Forbes. На сегодняшний день Wildberries доступен для жителей России, США, Испании и ещё восьми стран. За 18 лет работы магазин стал крупнейшим онлайн-ритейлером России и продвинулся за территорию страны.



Источник: ionaudio.ru

У интернет-магазина были все шансы стать лучшим, ведь Wildberries поставляет множество товаров, сотрудничает с крупными брендами, работает в нескольких странах. Однако о плюсах ритейлера можно даже не говорить, ведь внутри организации творится полный беспредел. Кражи денег, сбои, ужасное отношение к покупателям и работникам — недопустимые вещи. Хотя зачем париться по поводу качества обслуживания, основатели компании думают, что пользователи схавают любые косяки с их стороны.

За 2022 год у маркетплейса было множество скандалов, давайте подробнее их рассмотрим.

В январе 2022 года состоялся крупный конфликт. Покупатель приобрёл дорогостоящий смартфон, заплатив за него около 90 000 рублей. Как оказалось, вместо новомодного гаджета Wildberries отправили подделку. Помимо этого, на телефоне вместо обещанных 512 ГБ памяти мужчина увидел 256 ГБ. Пользователь обратился в службу поддержки, но ответа на свой вопрос так и не получил. Неизвестно, чем обернулась эта ситуация, но теперь можно сделать вывод, что интернет-магазин доставляет поддельные товары и отказывается возвращать крупные суммы денег. Это далеко не первая ситуация подобного рода, ранее клиенты тоже жаловались, что им продали подделку, а не оригинал.

14 марта на сайте произошёл глобальный сбой, который вызвал массу негодований со стороны пользователей и работников. С сайта пропали все данные о пользователе, в том числе имя, история заказов и информация о доставках. Хуже всего дела с доступом к Wildberries обстояли в Москве и Санкт-Петербурге, а также на юге России. Также сбой коснулся жителей Литвы и Беларуси. Пресс-служба маркетплейса сначала молчала и держала глухую оборону, а затем начала нагло врать о решении проблем. В ситуации замешаны не хакеры, а персонал и владельцы ритейлера. Сбой давно устранили, однако деньги некоторым пользователем до сих пор не вернули, товары не пришли, а данные пользователей клиентов и партнёров оказались в публичном доступе.

Много проблем у покупателей возникло и в августе 2022 года. 1 августа случился очередной серьёзный сбой на Wildberries — с сайта пропали заказы, исчезли товары в разделе доставки, деньги не возвращались. Пользователи жалуются на длительную задержку заказов и бездействие со стороны техподдержки.

15 августа Wildberries в очередной раз за последнее время ввёл новые правила без предварительного уведомления клиентов. Теперь возврат товара стал платным абсолютно для всех пользователей. Ранее стоимость возврата зависела от надежности клиента и рассчитывалась на основе общей суммы выкупа, частоты возвратов и прочего. Теперь отправить товары обратно вы можете за 75 и 150 рублей.

В тот же день, 15 августа, Wildberries сменил своё название на русскоязычное — «Ягодки». В июне 2022 года уже были разговоры о смене названия, Татьяна Бакальчук заявляла, что раздумывает над ребрендингом. Также сменилось оформление сайта, на фиолетовом фоне появились ягоды. Очень оригинально, не правда ли? «Ягодки» продержались на сайте всего сутки, 16 августа опять вернулось привычное название.

Если заказанные товары вам не подойдут, нам нужно будет их вернуть на склад.

Обратная доставка каждого товара при отказе будет стоить 75 ₽, если у вас сумма выкупа меньше 23 000 ₽ и процент выкупа меньше 60%, а также при доставке на Байконур, Дальний Восток, в Калининград и в Магадан. Стоимость отказа будет 150 рублей.

Обратная доставка крупногабаритного товара при отказе будет стоить 1000 ₽

Понятно

Источник: sport24.ru

17 августа в СМИ попала информация о сливе данных пользователей. Источником этого заявления стал телеграм-канал Readovka.

«На специализированных форумах продавцы начали торговать базой маркетплейса Wildberries — один из продавцов предлагает купить личные данные пользователей за 300\$.

Туда входят: ФИО, номер карты, email, информация о последних трех заказах и сумма выкупа товара. При этом продавцы предоставляют на выбор данные как продавцов, так и покупателей. Также можно выбрать регион базы и даже определенную физическую точку маркетплейса. В распоряжении Readovka оказался фрагмент такой базы. Обзвонив пользователей из списка, мы убедились, что в нем указаны действительные данные пользователей — клиенты подтвердили сумму выкупа и свои последние заказы. Сам продавец поясняет, что база не взломана — информацию «сливают» в сеть сами сотрудники», — такой пост появился в канале.

Wildberries тут же стали опровергать эту информацию и оставили грубоватый комментарий.

«Заметили, что информация об «утечках баз данных» появляется в тот момент, когда у некоторых «изданий» наступает «кризис жанра». Расстроим их: в Wildberries не было «утечек», данные пользователей надежно защищены нашими IT-системами. Нам жаль, что данный Telegram-канал распространил заведомо ложные сведения», — заявили в пресс-службе Wildberries.

(Пунктуация и орфография авторов сохранены)

Получается, что комментарий есть, но никаких доказательств Wildberries не предоставили, даже отмазаться нормально не могут. А пользователи стали беспокоиться по поводу своей безопасности.

Только в августе 2022 года произошло три скандала с участием маркетплейса. И ведь это только ситуации, которые получили огласку в СМИ, а сколько таких ситуаций происходит каждый день. В интернете можно найти массу негативных отзывов, которые подкреплены доказательствами в виде скриншотов. Владельцам Wildberries глубоко плевать на эти заявления, ведь бабки они рубят знатно (за 2021 год доход составил 844 миллиарда рублей чистой прибылью). После таких скандалов маркетплейсу можно только посочувствовать, ритейлер массово теряет клиентов, многие пользователи переходят на OZON и Яндекс.Маркет.

Резюмируя, Wildberries — большая помойка, где качественные товары продаются вперемешку с галимой «палёнкой». Работники и клиенты массово переходят на другие площадки, бренды не хотят сотрудничать с сервисом. Вот вам и крупнейший онлайн-ритейлер, дамы и господа!



Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

- [Телеграм](#)
- [ВКонтакте](#)

Связаться с редакцией Бабра:
newsbabr@gmail.com

Автор текста: Денис Миронов.

НАПИСАТЬ ГЛАВРЕДУ:

Телеграм: [@babr24_link_bot](https://t.me/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](https://t.me/bur24_link_bot)
Эл.почта: bur.babr@gmail.com

Иркутск: Анастасия Суворова
Телеграм: [@irk24_link_bot](https://t.me/irk24_link_bot)
Эл.почта: irkbabr24@gmail.com

Красноярск: Ирина Манская
Телеграм: [@kras24_link_bot](https://t.me/kras24_link_bot)
Эл.почта: krasyar.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](#)