Red de Alerta Rápida

IKEA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

ALERTA 01/2023
FECHA: 16 ENERO 2023

IKANO RETAIL MEXICO, S.A. DE C.V. (IKEA)

LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (PROFECO) EN COORDINACIÓN CON LA EMPRESA IKANO RETAIL MEXICO, S.A. DE C.V., INFORMAN SOBRE EL RETIRO VOLUNTARIO PARA DIVERSAS SILLAS GIRATORIAS MARCA ODGER EN COLOR CARBÓN, CON NÚMEROS DE LOTE 2221 O ANTERIOR.

SILLAS GIRATORIAS

MARCA: ODGER
COLOR: CARBÓN
NÚMEROS DE LOTE: 2221 O ANTERIOR
UNIDADES INVOLUCRADAS: 106

FECHA DE INICIO DE CAMPAÑA: 10 enero 2023
VIGENCIA: 10 enero 2024 (12 meses)

RIESGO:
IKANO RETAIL MEXICO, S.A. DE C.V., ha identificado que existe el riesgo de que la pata en forma de estrella de la base se rompa.

CONSECUENCIA DEL RIESGO:
Dicho riesgo podría representar un posible riesgo de caída por parte del consumidor

CONTRAMEDIDA:
IKANO RETAIL MEXICO, S.A. DE C.V., exhorta a todos los clientes y/o consumidores que posean una silla giratoria ODGER en color carbón, con números de lote 2221 o anterior, a que dejen de utilizarla y se pongan en contacto con IKEA para obtener un reembolso completo del precio que pagaron por su producto.
Tratándose de producto no vendido, IKANO RETAIL MEXICO, S.A. DE C.V., notifica que éste ya fue retirado de la página web y de las tiendas físicas en territorio mexicano.
IKANO RETAIL MEXICO, S.A. DE C.V., señala que destruirá los productor retirados para evitar su comercialización

MEDIOS DE CONTACTO CON IKANO RETAIL MEXICO, S.A. DE C.V.:
- Página de internet: https://www.ikea.com/mx/es
- Teléfono: 55 8310 8310
- Correo electrónico: servicioclientesikea@ikano.mx

ACCIONES:
IKANO RETAIL MEXICO, S.A. DE C.V.,, ha implementado las siguientes acciones:
- Los consumidores deberán devolver las sillas en mención, en cualquier tienda IKEA ubicada en territorio mexicano, siempre y cuando se hayan comprado dentro del territorio nacional y así obtener un reembolso completo, sin ser necesario exhibir el comprobante de compra (ticket), factura ni ningún otro comprobante, esto será en tarjeta de regalo, efectivo, transferencia o en el mismo método de pago si es rastreable la transacción, a elección del consumidor.
- Comunicará dicha campaña a los clientes que adquirieron los artículos a través de la página de internet de IKEA, Facebook, Instagram, Twitter, Ikea Family (programa de lealtad) y en tiendas físicas.
- Retiró de manera inmediata el producto tanto de los puntos de venta como del sitio de internet.

REPORTES DE DAÑOS:
IKANO RETAIL MEXICO, S.A. DE C.V., indica que al 10 de enero de 2023 no ha recibido reporte alguno de la materialización de daños o lesiones derivados del riesgo en mención en territorio mexicano.

TOTAL DE UNIDADES INVOLUCRADAS: 106

PROFECO seguirá atento al cumplimiento de esta alerta y pone a su disposición el Teléfono del Consumidor (55) 5568 8722 en la Ciudad de México y Zona Metropolitana y 800 468 8722 en el resto del país para atender quejas y brindar asesoría.
-o0o-