



Queja Colectiva



**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

## **100 consumidores entregan queja colectiva ante PROFECO contra Claro Shop, Liverpool y Sanborns**

Invitación a conferencia de prensa el lunes 29 de junio 2020 a las 10:00 am en Zoom:

<https://us02web.zoom.us/j/86874924728?pwd=UFZlWW1COUpaS0d0clluL21JcURmZz09>

- **Miles de quejas son reportadas por las y los consumidores en redes sociales por incumplimiento de fechas de entrega, cancelaciones sin consentimiento, retrasos en reembolsos y poca efectividad de los servicios al cliente. La organización de consumidores en línea, Tec-Check, recibió en tres días 1,800 correos de consumidores afectados.**

Fiorentina García: *"Se trata de un abuso de los derechos de los consumidores en línea. Estas tiendas venden productos que no tienen disponibles en sus almacenes, pero sí cobran inmediatamente a las y los consumidores por esos productos. Esta práctica significa que las y los consumidores regalamos un crédito sin interés a las grandes tiendas."*

- **Bajo la iniciativa de Tec-Check, 100 consumidores organizaron una queja colectiva cuyo valor total de compras asciende a \$705,732.8 MXN contra Liverpool, Claro Shop y Sanborns.**

Fiorentina García: *"Esta queja representa un eficiente canal de comunicación entre la Profeco y los consumidores afectados. Queremos evidenciar las malas prácticas de estas tiendas y la poca protección que tenemos como consumidores en línea. Una desprotección que se hizo aún más evidente durante la pandemia COVID-19. Solicitamos para cada consumidor, una compensación equivalente al 20% del valor de sus compras."*

- **Proponemos un cambio a la Ley Federal de Protección al Consumidor. Las tiendas deberían cobrar el precio hasta que la compra sea enviada. ¡No cobrar hasta enviar!**

Fiorentina García: *"Con esto, las y los consumidores tendríamos mayor certeza de pagar por un producto que sí está disponible y que está en proceso de envío."*

- **Se exige a la Profeco atender de forma inmediata la queja colectiva e investigar al detalle las prácticas de a) vender productos sin tenerlos en sus almacenes y b) no reembolsar en los tiempos establecidos por misma la tienda.**

Fiorentina García: *"Antes de publicar nuevas promociones, las tiendas deben evidenciar ante PROFECO que sus sistemas de ventas, pago y entrega funcionan sin ninguna afectación y/o abuso al consumidor en línea."*

**Contacto:** Mtra. Fiorentina García Miramón, 55 4087 3144, [fgarcia@tec-check.com.mx](mailto:fgarcia@tec-check.com.mx)