

## PROFECO admite queja colectiva contra Liverpool

----

*Ciudad de México, 03.04.2019:* PROFECO admitió oficialmente una queja colectiva contra Liverpool en línea conformada por 15 consumidores. Las y los consumidores quieren evidenciar de forma colectiva las malas prácticas (retrasos de entrega y cancelaciones sin consentimiento) de esta tienda en las compras realizadas desde el Buen Fin 2018. Se espera una conciliación en favor de las y los consumidores del comercio electrónico. Es la primera vez que PROFECO recibe una queja colectiva contra esta tienda.

Sin evidenciar este problema de forma colectiva existe una gran posibilidad de que la tienda continúe repitiendo este tipo de prácticas desleales y aumentando sus ganancias a costa de los consumidores. Los altos niveles de impunidad y la falta de investigación sobre prácticas desleales y fraudulentas afectan de forma negativa la confianza de las y los consumidores en el comercio electrónico.

----

- La queja fue iniciada por un equipo de dos economistas mexicana-alemán, fundadores de la plataforma digital Tec-Check que busca crear la organización de consumidores en línea más confiable de México.
- Se sospecha que Liverpool en línea vendió productos no existentes en sus almacenes. Al parecer los sistemas de ventas de su tienda física y en línea no están bien alineados. Además de ser una práctica engañosa al consumidor, vender productos sin tenerlos en almacén sería claramente una distorsión a la competencia en el Buen Fin 2018.
- En su investigación [“Rastreo de precios en línea antes y durante el Buen Fin 2018: ¿Descuentos o precios inflados?”](#) los dos economistas encontraron evidencia sobre inflación de precios por parte de Liverpool en línea.
- Ambos economistas enfatizan la necesidad de reformar la Ley Federal de Protección al Consumidor con el fin de fortalecer y empoderar a las y los consumidores en línea. Maximilian Murck expresa que los altos niveles de impunidad en México “incentivan” prácticas engañosas que obstaculizan el crecimiento y desarrollo del comercio electrónico. Él menciona: “Nos sorprende mucho que una de las tiendas más poderosas y avanzadas en México siga este camino.”
- La representante de la queja colectiva, Fiorentina García expresa que las y los consumidores regalaron un crédito sin interés a una de las tiendas departamentales más grandes de México, la cual cobra entre 16 y 30 por ciento de interés en sus tarjetas de crédito.
- Tec-Check sigue el ejemplo de las agencias de protección al consumidor en Alemania (*Verbraucherzentralen*) y cuentan con el apoyo del INADEM, académicos, activistas digitales y organizaciones de la sociedad civil.

### Contacto:

Mtro. Maximilian Murck (55 6475 3730), [mmurck@tec-check.com.mx](mailto:mmurck@tec-check.com.mx)