

Tec-Check, Organización de Consumidores en Línea:

Tiendas departamentales, en línea y de autoservicio evaden a través de la PROFECO cumplir la Ley Federal de Protección al Consumidor

Cuando un proveedor incumple con sus términos y condiciones (por ejemplo, retrasos de entrega, falta de reembolso, cancelaciones sin consentimiento), las y los consumidores tienen derecho a una bonificación no menor al 20% del valor total de su compra, con base en la Ley Federal de Protección al Consumidor.¹ **En 2020, la PROFECO a través de su mecanismo de solución de controversias “Conciliaexpres” recuperó apenas 1.6% (\$306,044 MXN) en bonificaciones de los 19.2 millones de pesos reclamados a través de 3,326 casos en los giros de tiendas departamentales, en línea y de autoservicio.**

Una investigación de Tec-Check, plataforma en favor de la protección y defensa de las y los consumidores en línea, concluye que “Conciliaexpres” de la PROFECO permite a las grandes tiendas eludir la Ley Federal de Protección al Consumidor.

No obstante, en lugar de optar por Conciliaexpres, durante el 2020, 199 consumidores se organizaron para hacer valer sus derechos a través de cinco quejas colectivas contra proveedores de ventas en línea y de tiendas departamentales. A través de este procedimiento, las personas integrantes de las quejas recibieron \$404,130 MXN en bonificaciones, que equivalen al 20.8% del total reclamado (1.9 millones de pesos). Es decir, personas consumidoras afectadas lograron de forma colectiva recuperar más bonificaciones que todo el mecanismo de Conciliaexpres en los giros de tiendas departamentales, en línea y de autoservicio en 2020.

Los bajos números obtenidos por Conciliaexpres en materia de bonificaciones son preocupantes dado que reflejan el deficiente desempeño del principal mecanismo de resolución de reclamaciones de la PROFECO. Estos números deberían ser razón suficiente para analizar de forma crítica la eficiencia de dicho mecanismo.

Maximilian Murck, cofundador de Tec-Check: *“Nos preocupa mucho que la PROFECO, mediante convenios con asociaciones del sector privado, siga promoviendo frente a las y los consumidores la plataforma de Conciliaexpres como la solución idónea para resolver de forma sencilla y amigable controversias con un proveedor. Se trata de un mecanismo que no brinda certeza legal, pues depende de la disposición del proveedor a conciliar. Y aparentemente, el mecanismo tampoco logra hacer valer los derechos de los consumidores en lo que se refiere a bonificaciones. Se creó y se promueve Conciliaexpres como un mecanismo paralelo a la legislación mexicana, algo que pone al consumidor en una posición desventajosa.”*

Como parte de la investigación, se observó que la tienda departamental Liverpool canceló en diciembre 2020 su participación en ConciliaNet. Una plataforma también a cargo de la PROFECO que, al contrario de Conciliaexpres, brinda certeza legal a las y los consumidores, pero que requiere de varios meses para obtener una resolución.

Desde entonces, la tienda departamental y algunos de sus competidores, como El Palacio de Hierro, Claro Shop, Elektra y Sears, están disponibles para atender quejas exclusivamente a través de Conciliaexpres. **Dada la ineficiencia de Conciliaexpres para hacer valer los derechos de las y los**

¹ [ARTÍCULO 92 TER.](#)

consumidores, se podría sospechar que los proveedores eligen este mecanismo para evitar cumplir con la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Los datos del desempeño de Conciliaexpres hacen suponer también que la PROFECO no sensibiliza ni avisa a las y los consumidores sobre su derecho a una bonificación de al menos el 20% del valor total de la compra. En solamente 189 (5.7%) de los 3,326 reclamos contra tiendas departamentales, de ventas en línea y de autoservicio en 2020, las y los consumidores recibieron algún tipo de bonificación bajo la supervisión de la PROFECO.

Maximilian Murck: *“Para poner el éxito de las quejas colectivas en perspectiva con el rendimiento de Conciliaexpres: Las y los integrantes de las cinco quejas colectivas lograron en sus tiempos libres, sin presupuesto y sin gastar ni un peso, cobrar más en bonificaciones a tiendas departamentales, de ventas por internet y de autoservicio que Conciliaexpres de la PROFECO, una institución federal que cuenta con un presupuesto público aprobado de 1,011.8 millones de pesos en 2021.*

El equipo de Tec-Check concluye que el fortalecimiento de la sociedad civil por parte de la PROFECO conlleva un gran potencial para el crecimiento sustentable del comercio electrónico en México. La transformación digital del comercio sin precedentes que trajo la pandemia de Covid-19 marca un momento clave para hablar de gobernanza de la protección y defensa de las y los consumidores en línea.

Hacer esto representa una situación ganar-ganar que beneficia a las y los consumidores y al crecimiento de la economía digital sustentable. Si él/la consumidora confía más, él/ella comprará más. De esta forma, los proveedores con un buen servicio al cliente, con productos que cumplen las normas mexicanas y con respeto hacia los derechos de consumo, tendrán un aumento en sus ventas. Además, mejorar la protección al consumo en línea se traduciría en una contribución al cumplimiento de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas (ODS 12).

Tec-Check propone un sistema descentralizado para atender quejas en los diferentes sectores económicos. Organizaciones de la sociedad civil podrían actuar como conciliadoras entre consumidores y proveedores. Esto podría liberar presupuesto de la PROFECO para que ésta se ocupe más en investigar y sancionar, y así contribuir a la prevención y sanción de prácticas fraudulentas.

Contacto: Maximilian Murck, mmurck@tec-check.com.mx

Solicitud de información [1031500009621](tel:1031500009621)

Acceso a la base de datos: [LINK](#)

Tec-Check, Organización de Consumidores en Línea A.C.: Somos Tec-Check, la primera asociación civil para la protección y defensa de las y los consumidores en línea. Queremos construir una organización confiable de consumidores. Hacemos transparente el mercado electrónico, evidenciamos de forma colectiva prácticas fraudulentas, defendemos los derechos de las y los consumidores con el fin de contribuir a una economía digital más justa y sustentable. Eso no solamente beneficia a consumidores, sino también a proveedores con buenos servicios, productos y precios. Una situación de ganar-ganar.

Anexo 1.

Reclamaciones a través de Conciliaexpres en 2020
Giro: Tiendas departamentales, de ventas en línea y de autoservicio

Proveedor	Número de reclamaciones	Monto reclamado	Monto en bonificación	
	(#)	MXN	MXN	% monto reclamado
Total	3,326	19,194,031	306,044	1.6%
Palacio de Hierro	980	6,452,314	23,257	0.4%
Liverpool	477	3,384,332	23,009	0.7%
Claro Shop	348	1,588,033	5,010	0.3%
Elektra	345	1,835,044	37,426	2.0%
Sears	296	1,378,570	4,370	0.3%
Coppel	214	715,517	3,000	0.4%
Sanborns	151	835,422	290	0.0%
Walmart	113	684,079	75,049	11.0%
Sam's Club	86	905,341	117,718	13.0%
Soriana	86	273,237	482	0.2%
MercadoLibre	60	251,752	-	0.0%
Chedraui	45	170,692	1,629	1.0%
Privalia	25	107,005	-	0.0%
Home Depot	23	128,392	-	0.0%
Suburbia	14	69,515	-	0.0%
Bodega Aurrera	13	80,159	6,600	8.2%
Suave y Facil	6	9,241	-	0.0%
Superama	5	30,499	200	0.7%
Best Buy	3	76,226	-	0.0%
PEGASO PCS, SA DE CV	3	19,871	1,638	8.2%
Bradescard	2	3,254	-	0.0%
Doctoralia	2	3,246	-	0.0%
La Marina	2	30,698	-	0.0%
ADIDAS INDUSTRIAL, SA DE CV	1	14,832	2,966	20.0%
Atlas	1	-	-	-
Costco	1	1,377	-	0.0%
DEPOSITOS DORMIMUNDO, SA DE CV	1	18,000	-	0.0%
DILAC, SA DE CV	1	19,436	2,000	10.3%
DJ Store	1	11,758	-	0.0%
Famsa	1	-	-	-
Groupon	1	898	-	0.0%
GVMV S.A. DE C.V.	1	5,000	1,000	20.0%
HACKETT LIM MEXICO S DE RL DE C V	1	3,273	-	0.0%
INSTALACIONES DE ESTRUCTURAS METALICAS MEXICANAS, SA DE CV	1	297	-	0.0%
INTERVIS, SA DE CV	1	220	-	0.0%
La comer	1	24,496	-	0.0%
Linio	1	8,790	-	-
MASCOTAS Y COMPAÑIA, SAPI DE CV	1	2,259	-	0.0%
Mixup	1	17,849	-	0.0%
OFFICE MAX OPERADORA OMX, SA DE CV	1	2,290	200	8.7%
Operadora Aiona	1	-	-	-
Persona Física	1	699	-	0.0%
PROMOTORA MUSICAL	1	10,999	-	0.0%
RADIOMOVIL DIPSA, SA DE CV	1	1,490	200	13.4%
refri Mundo	1	4,233	-	0.0%
REGIO GAS, SA DE CV	1	1,691	-	0.0%
Sorina	1	-	-	-
TELEFONOS DE MEXICO, S A B DE C V	1	6,137	-	0.0%
UNDER ARMOUR, S DE RL DE CV	1	4,294	-	0.0%
Zara Home	1	1,273	-	0.0%

Fuente: Elaboración propia con datos de la solicitud de información con folio 1031500009621

Anexo 2.

Motivos de las reclamaciones

Giro: Tiendas departamentales, de ventas en línea y de autoservicio

Motivo	Número de reclamos	Porcentaje del total	
		%	acumulado
Total	3,326	-	-
Incumplimiento de plazos	1,289	38.8%	38.8%
Negativa a la entrega	791	23.8%	62.5%
Negativa a la devolución de depósito	370	11.1%	73.7%
Negativa a cambio o devolución	358	10.8%	84.4%
Producto o servicio equivocado	129	3.9%	88.3%
Modificación o recisión sin aviso ni autorización	61	1.8%	90.1%
Negativa a corregir errores	41	1.2%	91.4%
Negativa a hacerla efectiva	31	0.9%	92.3%
No respeta precios anunciados	31	0.9%	93.2%
Producto o servicio no solicitado o autorizado	26	0.8%	94.0%
Plazos, cantidades, condiciones	25	0.8%	94.8%
No respeta descuentos	20	0.6%	95.4%

Fuente: Elaboración propia con datos de la solicitud de información con folio 1031500009621