

**MTRO. MAXIMILIAN DAVID MURCK
DIRECTOR GENERAL
TEC-CHECK A.C.
OFICIO: TECCHECK-QC-TU-001**

Asunto: consumidores afectados solicitan su reembolso.

Ciudad de México, A 12 de julio del 2022.

**TRAVELU MEXICO S.A.
CALLE BOULEVARD ATLIXCAYOTL 1899, #402
CÓDIGO POSTAL 72193, COL. CORREDOR COMERCIAL DESARROLLO
HEORICA PUEBLA DE ZARAGOZA
PUEBLA
INFO@TRAVELUMEX.COM**

Reciba un cordial saludo por parte de Tec-Check. Somos una asociación civil sin fines de lucro dedicada a proteger y defender los derechos de los consumidores digitales. Con Tec-Check queremos construir la organización de consumidores en línea más confiable de México.

Observamos con mucha preocupación las quejas que hemos recibido por decenas de consumidores sobre cancelaciones de viajes, falta de reembolsos y una atención al cliente no existente por parte de TRAVELU MEXICO S.A. (<https://www.travelumex.com>). Además, observamos que Usted no proporciona aviso de privacidad ni términos y condiciones en su página web para informar a consumidores sobre sus derechos y sobre cómo hacerlos valer en caso de algún problema. Su página tampoco ofrece formas y métodos seguros de pago. No omitimos resaltar entonces que TRAVELU MEXICO S.A. incumple con la Ley Federal de Protección al Consumidor (ver artículos 76 BIS y 76 BIS 1).

En los últimos días, decenas de personas afectadas se acercaron a Tec-Check para conocer sus derechos como consumidores y explorar opciones para poder recuperar su dinero. Usted está actualmente "jineteando" el dinero de sus clientes.

El día de ayer se reunieron varias de estas personas afectadas con el propósito de presentar una queja colectiva contra usted ante la PROFECO. Las personas afectadas recopilaron evidencia sobre el funcionamiento de su



plataforma, su publicidad engañosa, así como su colaboración con influencers para promocionar sus servicios como agencia de viaje.

Con Tec-Check hemos facilitado exitosas quejas colectivas de cientos de consumidores contra grandes proveedores como Liverpool, Palacio de Hierro, iShop, Beauty Creation, Soriana y Samsung. El objetivo de la facilitación de las quejas colectivas es la conciliación con la parte proveedora y encontrar un compromiso entre el proveedor y las personas consumidoras afectadas. Las quejas colectivas facilitadas por Tec-Check contra Ticketmaster y Sony hoy en día son el precedente de acciones colectivas emprendidas por parte de la PROFECO y que han sido difundidas en las conferencias de prensa matutinas del presidente Andrés Manuel López Obrador.

En este sentido y de la manera más atenta solicito atentamente tener una reunión con usted para resolver las quejas de las personas afectadas en los próximos 10 días hábiles. Si nosotros no obtenemos una respuesta por su parte a más tardar el **lunes 18 de julio** hacemos de su conocimiento que procederemos a la facilitación de la queja colectiva. En dicho procedimiento se solicitará el reembolso de los pagos, una revisión de sus términos y condiciones y una bonificación equivalente al 20% del valor de los pagos con base en el artículo 92 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Reitero nuevamente el objetivo genuino de conciliar y resolver las quejas. Esto para que las consumidoras afectadas recuperen confianza en su agencia de viajes y en el trabajo de las influencers.

Sin más por el momento reitero las seguridades de mi distinguida consideración y quedo atento a su amable respuesta.

ATENTAMENTE

**MTRO. MAXIMILIAN MURCK
DIRECTOR GENERAL
TEC-CHECK A.C.**

