

POR ERNESTO SANTILLAN

@esantillan18

El aumento exponencial en el comercio electrónico que se vivió con la pandemia de COVID-19 en todo el mundo, significó un reto enorme tanto para las tiendas y los compradores como para las autoridades encargadas de velar por sus derechos.

Fue ante este vacío institucional y frente a los constantes abusos y violaciones a los derechos de los consumidores en línea, que la asociación civil Tec-Check cobró notoriedad entre los mexicanos.

En los últimos años, la organización sin fines de lucro ha evidenciado la inflación de precios durante el Buen Fin, la falta de información

La asociación civil Tec-Check, que nació ante el vacío institucional y la desprotección que viven los compradores digitales en el país, hoy se encuentra consolidada y busca formar un observatorio de quejas en redes y de rendición de cuentas por parte de la Profeco

imparcial sobre el desempeño de productos, el jineteo de dinero por grandes tiendas departamentales, la necesidad de rendir cuentas por parte de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) y, recientemente, sacó a la luz una serie de esquemas de publicidad engañosa generada por empresas e influencers.

“Lo que lamentablemente vemos es que tenemos niveles de impunidad y corrupción muy graves, lo que incentiva a diversos proveedores a no cumplir con la ley. Por lo que buscamos transparentar el

mercado e impulsar la protección al consumidor, ya que de lograrlo esto se traduciría en una mayor confianza por parte de la ciudadanía en la economía digital”, explica en entrevista con *Reporte Indigo* Maximilian Murck, cofundador de Tec-Check.

Por su parte, Fiorentina García Miramón, su homóloga, cuenta que durante el 2020, cuando comenzó la crisis sanitaria, fueron capaces de identificar tres principales problemas a los que los consumidores se enfrentan a la hora de comprar en línea.

“Recibimos miles y miles de correos de parte de clientes que tenían básicamente alguna de estas tres dificultades: la falta de reembolso, el retraso en la entrega o una atención al cliente muy deficiente, es decir, cuando ya pagaste, algo salió mal, y no hay nadie que responda”.

Tec-Check se ha enfrentado con quejas colectivas a través de la Profeco a empresas como Liverpool, Amazon e Interjet, y nada más el año pasado, estas quejas sirvieron para recuperar más bonificaciones que la propia Profeco con su mecanismo

de ConciliaExprés en los giros de ventas en línea, departamentales y de autoservicio, un activismo social hecho por el equipo de Tec-Check en sus tiempos libres y sin cobrar ni un peso.

Fricciones con la autoridad

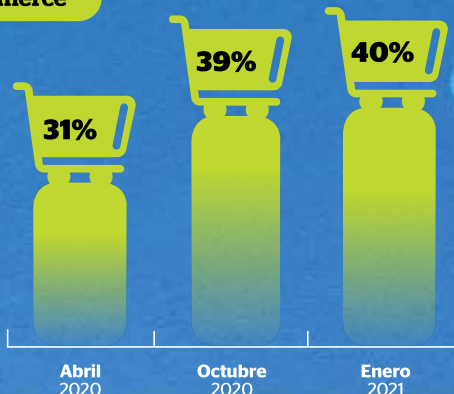
El trabajo realizado por Tec-Check puso en evidencia la falta de acciones concretas y mecanismos por parte de la Procuraduría Federal del Consumidor para salvaguardar los derechos de los consumidores que forman parte de la economía digital, lo que en su momento fue visto como una afrenta por parte de este órgano.

teCcheck



Creciente e-commerce

La compra de productos o servicios por Internet aumentó de forma considerable en 2020. Porcentaje de personas que señalan haber hecho compras por Internet



Fuente: Estudio de venta Online 2021. Asociación Mexicana de Venta Online (AMVO)

#EconomíaDigital

EN DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES DIGITALES

“Nosotros hemos observado que en materia de comercio digital, la Profeco solo cuenta con la colaboración de algunos actores del sector privado para realizar sus labores. Por ejemplo, tiene un convenio con la Asociación Mexicana de Ventas Online, que representa los intereses del sector privado y de las tiendas, pero eso es todo.

“Ahora, apenas este año, tuvieron un acercamiento con nosotros, pero al principio, hace dos años, había una distancia muy grande entre ambos, porque la Profeco en vez de percibirnos como un aliado en busca de un mismo interés, nos veía como competencia.

“En vez de congratular el esfuerzo colectivo realizado por docenas de consumidores (y al fin ganar la queja colectiva contra Liverpool), el exprocurador, Ricardo Sheffield, desacreditó a Tec-Check y al final celebró el esfuerzo de Liverpool

La falta de reembolso, el retraso en la entrega y una atención al cliente muy deficiente son los principales problemas a los que se enfrentan los compradores digitales en el país

diciendo que ‘el fondo fue resuelto por el proveedor, en este caso Liverpool’, relata Maximilian.

Afianzarse como asociación

Tras la batalla que Tec-Check dio contra Liverpool y otras empresas, comenzó a sufrir una serie de ataques con el fin de desacreditar sus labores, acusan Fiorentina García y Maximilian Murck, cofundadores de Tec-Check.

“Desde los primeros esfuerzos

por evidenciar de forma colectiva las malas prácticas en el comercio digital, se observaron intentos por desacreditar a Tec-Check. Se entregaron denuncias ‘ciudadanas’ contra la organización que fueron atendidas en tres días hábiles por la Profeco y también se observaron artículos lanzados en medios de comunicación sobre una supuesta alianza de Tec-Check con Amazon contra tiendas mexicanas, entonces decidimos constituirnos formalmente como una asociación civil”, cuentan.

Rumbo a seguir

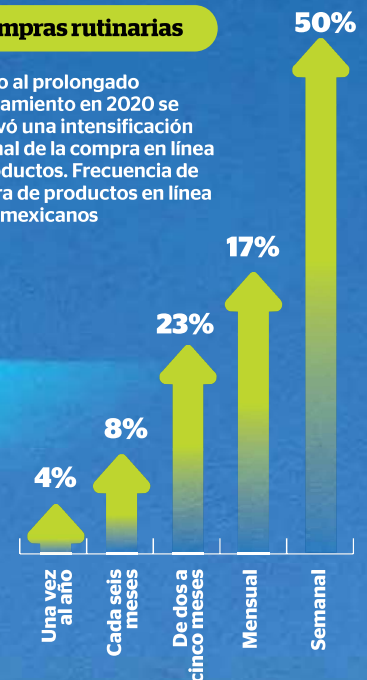
Ahora, ya constituidos como una A.C., el siguiente paso para Tec-Check es crear una comunidad de Tec-Checkers que acompañen a los consumidores. Aunado a esto, buscarán formar un observatorio de quejas en redes y de rendición de cuentas por parte de la Profeco.

Impulsarán una actualización a la Ley Federal de Protección al Consumidor, mejorar la plataforma “Quejas Colectivas” para que más compradores puedan hacer valer sus derechos de forma colectiva, así como tratar de afianzar un convenio con la Profeco para la entrega de quejas colectivas de forma digital.

ARTE: JESÚS MARTÍNEZ

Compras rutinarias

Debido al prolongado confinamiento en 2020 se observó una intensificación semanal de la compra en línea de productos. Frecuencia de compra de productos en línea de los mexicanos



Durante 2020, las quejas colectivas de Tec-Check sirvieron para recuperar más bonificaciones que la propia Profeco con su mecanismo de ConciliaExprés en los giros de ventas en línea, departamentales y de autoservicio