



Ciudad de México a 26 de abril del 2022

DIPUTADO HÉCTOR DÍAZ POLANCO
PRESIDENTE DE LA MESA DIRECTIVA
DEL CONGRESO DE LA CIUDAD DE MÉXICO, II LEGISLATURA

Cesar Aldama
11:40
28 04 22

P R E S E N T E

El que suscribe, Diputado Fausto Manuel Zamorano Esparza, integrante del Grupo Parlamentario del PRI al Congreso de la Ciudad de México, en la II Legislatura, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 122 apartado A fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 29 apartado D inciso r) de la Constitución Política de la Ciudad de México; 12 fracción II y 13 fracción IX, 21, de la Ley Orgánica del Congreso de la Ciudad de México; 99 fracción II y 101 del Reglamento del Congreso de la Ciudad de México, someto a la consideración del Pleno de este Poder Legislativo, la siguiente **PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO DE URGENTE Y OBVIA RESOLUCIÓN POR EL QUE SE SOLICITA RESPETUOSAMENTE A LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, PARA QUE ATIENDA LAS QUEJAS DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA UVI TECH S.A.P.I. DE C.V, MEJOR CONOCIDA COMO "KAVAK", POR ABUSOS Y MALA ATENCIÓN AL CLIENTE,** tomando en cuenta lo siguiente:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Kavak es una startup mexicana de compra y venta de carros seminuevos. Esta empresa ofrece a sus clientes diferentes opciones de financiamiento para obtener un crédito automotriz, y una experiencia a través de una plataforma digital.¹ En la actualidad, Kavak es la primera empresa "unicornio" de México, pues está valorada en mil millones de dólares, sin tener presencia en la bolsa.²

¹ Pigna, A. (2022). Historia Kavak: <https://www.kavak.com/mx/blog/historia-kavak>.

² Redacción. (2022). Kavak: ¿Cuál es la historia del primer "unicornio" mexicano?. abril 21, 2022, de Radio Fórmula Sitio web: <https://www.radioformula.com.mx/economia/2022/4/2/kavak-cual-es-la-historia-del-primer-unicornio-mexicano-508152.html>.

Aunque esta empresa ha sido innovadora y atractiva para muchos consumidores, en los últimos meses ha habido muchas quejas por parte de sus clientes. El pasado 1º de abril, usuarios de Twitter expusieron sus malas experiencias con la empresa de compra y venta de autos. De acuerdo con la usuaria que inició la conversación en la plataforma, ser cliente de esta empresa es una “tortura de principio a fin”.³

En el hilo de Twitter los consumidores destacaron acciones abusivas y de mala atención al cliente por parte de Kavak; según los clientes, la empresa no otorga los papeles necesarios para hacer los trámites de placas, les exige a los usuarios que hagan el servicio de su coche en un taller mecánico que no siempre está en su ciudad de residencia, vende carros en mal estado que se descomponen a los 15 días de uso, se retrasa en hacer válida la garantía, retiene los reembolsos, oculta los detalles estéticos que tienen los autos que vende, les hace pagar a los clientes un chip que desactiva los carros y no les entregan llaves de repuesto, entre otras cosas.⁴ A continuación se presentan algunas imágenes que dan prueba de lo anterior:



Shana @Gustavo96801521 · Apr 2



Replying to @MariaBeg and @kavakmx

Si son unos rateros! Yo di mis 1500 para apartar un auto y me los cobraron 3 veces de la tarjeta.

1 año se cumplen a abril y es la fecha que no me los regresan. Llamadas, vueltas y correos y se queda con tu dinero. NO COMPREN AHI



³ Maria [MariaBeg]. (1 de abril de 2022) KAVAK, TOTURA DE PRINCIPIO A FIN. @kavakmx [Tuit]. Recuperado de: https://twitter.com/MariaBeg/status/1509996222517551112?ref_src=twsrc%5Etfw.

⁴ Ibidem.



Enrique Alegría @coach_alegria73 · Apr 1



Replying to @MariaBeg and @kavakmx

Ufff pues te cuento la experiencia de mi ex-esposa, compró de contado el auto. Semana uno, el coche trae mal amortiguadores, y ya van 3-4 veces que va a garantía (igual en Qro). Resulta que la falla sigue y ahora resulta que es una horquilla y un buje, pero no querían hacer



5



72



314



Israel Ulloa @izzydrums · Apr 3



Replying to @MariaBeg and @kavakmx

Compré mi auto en @kavakmx con Garantía extendida la cual me obligaba a hacer el servicio con ellos y era auto de lujo se lo llevaron más de 8 horas y me lo regresaron lleno de grasa por dentro como que lo estuvieron manejando y lo ensuciaron horrible, les reclamé y..



1



2



24



Valentiins @elizabethochoa4 · Apr 1



Replying to @MariaBeg and @kavakmx

Horrible!!! Compré un auto en diciembre del año pasado. Un documento me lo dieron en copia a color. No pude sacar mis placas debido a eso. Nunca me resolvieron. Los denuncié ante profeco. Prometieron entregarme mis placas. Llevo 5 meses y aún no tengo placas. Nefasto servicio.



5



79



371





Omar Carranza @Omarushakur · Apr 1



Replying to @MariaBeg and @kavakmx

Acá les dejo mi experiencia con @kavak, le compré una camioneta enero 14 de este año en curso, como era de esperar a la hora de la entrega sorpresa piezas rotas dijeron (Jesús Rafael Sánchez) que sin problema me responderían por esas piezas hasta el día de hoy no han cumplido



2



3



13



La Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) es una institución que tiene como objetivo proteger los derechos de los consumidores, promoviendo el consumo razonado, informado, sostenible, seguro y saludable, a fin de corregir injusticias del mercado, fortalecer el mercado interno y el bienestar de la población.⁵

A diario, la PROFECO recibe quejas relacionadas a abusos y mala atención al cliente por parte de diversas empresas. Desde el año 2019 y hasta la fecha, esta institución ha reportado 119 quejas de clientes de Kavak por negativa a la devolución de depósito, negativa a la entrega de producto o servicio, negativa a cambio o devolución, negativa a hacer efectiva la garantía, incumplimiento de plazos para la entrega de producto o servicio, entre otras cuestiones. Lo anterior expone la forma de trabajar de la empresa de compra y venta de autos, y pone sobre la mesa la necesidad de intervenir para garantizar a sus clientes una compra segura, con servicio de calidad y la confianza de que van a adquirir un buen producto.

Cabe mencionar que, algunos de sus clientes insatisfechos se han acercado a este Congreso, externándome la necesidad de apoyo para hacer presión junto con las autoridades competentes, con el objetivo de que “Kavak” atienda sus quejas, demandas y solicitudes.

⁵ Gobierno de México. (2022). <https://www.gob.mx/profeco/que-hacemos>.

CONSIDERANDOS

En este tenor es que vengo a solicitar a esta Soberanía, que se respeten los derechos de los clientes de kavak, considerando:

- I. Que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece:

Artículo 25. ...

...

El Estado planeará, conducirá, coordinará y orientará la actividad económica nacional, y llevará a cabo la regulación y fomento de las actividades que demande el interés general en el marco de las libertades que otorga esta Constitución.

...

La Ley alentará y protegerá la actividad económica que realicen los particulares y proveerá y proveerá las condiciones para el desenvolvimiento del sector privado contribuya al desarrollo económico nacional, promoviendo la competitividad e implementando una política nacional para el desarrollo industrial sustentable que incluya vertientes sectoriales y regionales, en los términos que establece esta Constitución.

...

- II. Que la Ley Federal de Protección al Consumidor, señala:

Artículo 1. ...

...

Son principios básicos en las relaciones de consumo:

I. a VII. ...

VIII. La real y efectiva protección al consumidor en las transacciones efectuadas a través del uso de medios convencionales, electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología y la adecuada utilización de los datos aportados;

IX. El respeto a los derechos y obligaciones derivados de las relaciones de consumo y las medidas que garanticen su efectividad y cumplimiento; y

...

Artículo 7. Todo proveedor está obligado a informar y respetar los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor la entrega del bien o prestación del servicio, y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes o servicios a persona alguna.

Artículo 7 Bis. El proveedor está obligado a exhibir de forma notoria y visible el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios que ofrezca al consumidor.

Dicho monto deberá incluir impuestos, comisiones, intereses, seguros y cualquier otro costo, cargo, gasto o erogación adicional que se requiera cubrir con motivo de la adquisición o contratación respectiva, sea ésta al contado o a crédito.

...

Artículo 10. ...

Los proveedores no podrán aplicar métodos o prácticas comerciales coercitivas y desleales, ni cláusulas o condiciones abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos o servicios. Asimismo, tampoco podrán prestar servicios adicionales a los originalmente contratados que no hubieren sido solicitados o aceptados expresamente, por escrito o por vía electrónica, por el consumidor.

Artículo 11. El consumidor que al adquirir un bien haya entregado una cantidad como depósito por su envase o empaque, tendrá derecho a recuperar, en el momento de su devolución, la suma íntegra que haya erogado por ese concepto.

...

Artículo 13. La Procuraduría verificará a través de visitas, requerimientos de información o documentación, monitoreos, o por cualquier otro medio el cumplimiento de esta ley. Para efectos de lo dispuesto en este precepto, los proveedores, sus representantes o sus empleados están obligados a permitir al personal acreditado de la Procuraduría el acceso al lugar o lugares objeto de la verificación.

Las autoridades, proveedores y consumidores están obligados a proporcionar a la Procuraduría, en un término no mayor de quince días, la información o documentación necesaria que les sea requerida para el cumplimiento de sus atribuciones, así como para sustanciar los procedimientos a que se refiere esta ley. Dicho plazo podrá ser ampliado por una sola vez.

...

Artículo 20. La Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene funciones de autoridad administrativa y está encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Su funcionamiento se regirá por lo dispuesto en esta ley, los reglamentos de ésta y su estatuto.

...

Artículo 24. La procuraduría tiene las siguientes atribuciones:

I. Promover y proteger los derechos del consumidor, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores;

...

III. Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales y administrativas, y ante los proveedores;

...

Por lo anterior, someto a consideración de esta Soberanía la siguiente proposición con:



PUNTO DE ACUERDO DE URGENTE Y OBVIA RESOLUCIÓN

PRIMERO. El Congreso de la Ciudad de México solicita a la Procuraduría Federal del Consumidor, para que atienda las quejas de los clientes de la empresa Uvi Tech S.A.P.I. de C.V, mejor conocida como “kavak”, por abusos y mala atención al cliente.

SEGUNDO. Que la Procuraduría Federal del Consumidor aplique las medidas necesarias para evitar que continúen los abusos por parte de la empresa, con el objetivo de que ésta mejore su servicio y atención al cliente.

Presentado ante el Congreso de la Ciudad de México, II Legislatura, Recinto Legislativo de Donceles, Ciudad de México, 26 de abril del 2022.

S U S C R I B E

DIPUTADO FAUSTO MANUEL ZAMORANO ESPARZA