

AllZone, acusada de fraude masivo, podría retener dinero de clientes para mantenerse a flote

La empresa acumula más de 1.197 reclamaciones por no entregar productos ni reembolsos, mientras la OCU denuncia una estafa organizada

Miles de consumidores han pagado, pero no han recibido nada. Ni el producto que adquirieron ni el reembolso prometido. La tienda online AllZone se ha convertido en el epicentro de un creciente malestar ciudadano. La situación ha escalado a tal extremo que la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) ya habla de fraude masivo y ha presentado una denuncia formal ante las autoridades de Consumo, acusando a la empresa de una posible estafa organizada, tras haber acumulado –sólo en lo que va de 2025– más de 1.197 reclamaciones.

Mientras tanto, la empresa –especializada en tecnología, productos para el hogar, ropa y artículos de uso cotidiano– ha bloqueado los comentarios en sus redes sociales y ha optado por aislarse. ¿Qué está ocurriendo realmente tras esta plataforma? ¿Está utilizando los fondos de sus clientes para mantenerse a flote sin enviar los artículos adquiridos ni tramitar las devoluciones solicitadas?

El desbordamiento de las quejas

La primera señal de alarma llegó en forma de mensajes aislados en redes sociales. Luego, como una mancha de aceite, se multiplicaron las quejas. Hoy, los relatos de clientes indignados son incontables. Como el de Marcos España, quien hizo un pedido de un móvil hace más de seis meses. Ante la falta de entrega, lo canceló, pero el dinero no regresó a su cuenta: “Me lo pusieron en la cuenta de cliente, entonces hice otro pedido con ese dinero. Hace ya tres meses y medio y tampoco…”, escribió el 17 de marzo.

Ese mismo día, Marcos Morilla elevaba el tono. “Llevo esperando ya más de dos meses. Solo dais largas y no atendéis ni para enviarme mi pedido ni para devolverme mis 923,12 euros. ¿Sabéis contar los días o solo los euros que os ingresamos? Eso se llama estafa”, arremete contra la propia cadena en su cuenta personal de X. Cabe destacar que, la política interna de Allzone establece que el reembolso debe realizarse entre 10 y 20 días hábiles después de la cancelación.

Un mismo patrón

Son testimonios repetidos con matices, pero con un patrón claro: pedidos que no llegan, reembolsos que no se procesan y una atención al cliente inexistente. Las experiencias se multiplican. Jonatan García realizó un pedido el 31 de diciembre de 2024. El 19 de marzo, aún no había recibido el producto (un iPhone), y tras intentar anular el pedido y exigir la devolución de su dinero sin éxito, denunció el caso a la policía y solicitó la intervención de su banco para recuperar los fondos.

“Ya hace días que anulé. He puesto la denuncia y hablé con mi banco para que me devuelvan el dinero”, publicó García. Las historias de Jaume Moya y José Manuel Sánchez, ambos clientes de AllZone, suman nuevos capítulos al mismo relato de retrasos superiores a dos meses, promesas incumplidas de reembolso y la impotencia de enfrentarse a una empresa que, a ojos de sus clientes, parece haberse esfumado tras la pantalla.

La OCU denuncia que es más que un retraso

A medida que las críticas arreciaban, AllZone ha optado por una estrategia de clausura, bloqueando la opción de comentarios en sus cuentas oficiales. El crecimiento exponencial de las denuncias parece haber superado la capacidad de respuesta de la empresa. No obstante, frente al colapso de los canales de atención, la OCU ha recogido el guante y elevado el caso a instancias oficiales.

Pero la organización va más allá. Considera que no se trata de simples retrasos, sino de una práctica sistemática para retener dinero de los clientes sin contraprestación alguna, lo que podría constituir una estafa. Muchos clientes realizan compras de importes elevados, lo que agrava la situación cuando la empresa no responde. La OCU ha señalado que, si AllZone está atravesando dificultades económicas, podría estar retrasando los reembolsos para retener fondos de los clientes y mantenerse a flote artificialmente.

Una sanción de hasta ocho veces el beneficio ilícito obtenido

La OCU ha solicitado a las autoridades de Consumo una inspección formal y la imposición de sanciones económicas proporcionales al beneficio ilícito obtenido. En caso de que las irregularidades se confirmen como “muy graves”, las multas podrían ascender hasta ocho veces dicho beneficio.

La organización revela, además, que en febrero de 2024 apenas se registraban 22 reclamaciones. En agosto ya ascendían a 130, en septiembre alcanzaban las 267, y en febrero de 2025 se dispararon hasta las 440. En solo un año, las quejas se han multiplicado por veinte. Paralelamente, la reacción de AllZone ha sido cerrar filas. Un repliegue que alimenta la desconfianza y deja a miles de consumidores en el limbo.

Sin respuesta, los consumidores recurren a la vía judicial

Para muchos afectados, la única salida es legal. La OCU aconseja recopilar toda la documentación disponible (facturas, correos electrónicos, capturas de pantalla) y acudir a los tribunales. Para reclamaciones inferiores a 2.000 euros, el procedimiento judicial puede realizarse sin abogado ni procurador, una vía rápida y económica para reclamar. Además, a partir de abril de 2025, los consumidores podrán recuperar los costos legales si demostraron haber intentado resolver el conflicto de forma amistosa.

A la espera de que las autoridades actúen, miles de clientes, atrapados entre la incertidumbre y la indignación, siguen esperando respuestas que no llegan. Mientras, la confianza en el e-commerce, ese motor imparable de la economía contemporánea, sufre una grieta más. Una grieta que, en casos como este, no se mide solo en euros, sino en la vulnerabilidad del consumidor.

AllZone se defiende

Frente al aluvión de quejas AllZone ha defendido su trayectoria y reputación, asegurando que parte de los problemas obedecen a campañas fraudulentas externas. La empresa señala que ha sido víctima de suplantación de identidad a través de páginas web falsas, como "AIlzone.es" (con una "i" mayúscula en lugar de una "l" minúscula), y "electrochollos.es", que habrían utilizado sus datos fiscales y materiales visuales para estafar a clientes.

Según AllZone, estas plataformas han generado confusión y perjudicado tanto a consumidores como a su imagen corporativa. La compañía ha interpuesto denuncias formales ante las autoridades y reforzado sus canales oficiales, ofreciendo descuentos a los afectados y medidas adicionales de seguridad para restaurar la confianza.

Políticas de reembolso con bonificaciones del 3%

“Según la OCU, más del 70 % de las reclamaciones abiertas se han resuelto a nuestro favor. Pero, hemos sido clonados por dos páginas web fraudulentas y hemos sufrido ataques cibernéticos que han estafado a numerosos clientes, lo que ha provocado un aumento masivo de llamadas y reclamaciones que nos está desbordando”, explican desde AllZone a Consumidor Global sobre su aislamiento en redes sociales. La empresa confirma que ha habido intentos de extorsión y, aunque no se han filtrado datos de clientes, estos incidentes han ralentizado la atención al cliente.

Además, identificaron más de 15 ataques masivos con reseñas falsas en plataformas de opinión no verificadas. En contraste, aseguran mantener una valoración superior a 4.2 sobre 5 en sitios que exigen comprobación de compra. Como respuesta, han implementado políticas de reembolso con bonificaciones del 3% y han reforzado la atención al cliente. La compañía, con sede en Madrid y Málaga, insiste en su compromiso con la transparencia y exhorta a los usuarios a utilizar únicamente sus canales oficiales para evitar fraudes.

Fuente: https://www.consumidorglobal.com/

LINK DE LA NOTICIA