


Pendiente Resbaladiza

Diana N. Ronquillo

dnunez@soriaabogados.com

Fallas legislativas en la reforma de suscripciones digitales

El pasado 12 de diciembre, se publicó en el DOF un decreto para reformar la Ley Federal de Protección al Consumidor "en materia de cancelación de suscripciones y membresías con cobro recurrente". El objetivo de la iniciativa, impulsada por **Ricardo Monreal**, era proteger a los consumidores frente a los proveedores de servicios digitales que en muchas ocasiones cometan abusos haciendo cobros periódicos engañosos, y que imponen trabas cuando el usuario pretende cancelar su suscripción.

Normalmente no coincido con las motivaciones de la mayor parte de las iniciativas que ha procesado la supermayoría legislativa de Morena, pues por lo general llevan un interés político explícito, "escondido" tras un supuesto beneficio social. No obstante, debo admitir que en esta ocasión el propósito me pareció más espontáneo y auténtico. Francamente, a todos nos ha pasado encontrar en nuestro estado de cuenta una serie de cargos recurrentes que no recordamos haber contratado, o que carecen de la información necesaria para poder identificar el servicio que supuestamente estamos pagando. También es cierto que cuando uno busca cancelar la suscripción, es común que un Chatbot entrenado para desesperar, nos ofrezca cualquier cantidad de alternativas para resolver el problema que nunca llevan a la libre cancelación de la suscripción.

El problema es que la reforma no se limitó a las suscripciones y membresías con cargo recurrente, como lo indica su propio nombre, ni a los "proveedores de servicios digitales", como lo han repetido los legisladores en múltiples boletines y comunicados oficiales. La reforma se insertó adicionando dos fracciones al artículo 76 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que es aplicable a todas "las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología".

Esto significa que, en principio, las nuevas obligaciones son aplicables a todo proveedor que preste cualquier tipo de servicio, siempre que la contratación se haga a través de un medio electrónico o de cualquier otra tecnología. De esta manera, la obligación de establecer mecanismos que permitan la cancelación inmediata de un servicio, prevista en la nueva fracción IX del artículo 76 Bis, es aplicable para cualquier proveedor que se contrate mediante el uso de la tecnología, incluso si se trata de transacciones únicas o aisladas, y no de suscripciones o cargos recurrentes.

Tal como se publicó la reforma, ésta no solamente será aplicable a las plataformas de streaming, como Netflix, Prime, o HBO; o a los proveedores de "servicios digitales", como Apple o Google, sino que la compra de un boleto de avión en la aplicación de una aerolínea, o la contratación de un análisis clínico en la página de Internet del laboratorio, deberán prever también mecanismos de cancelación inmediata para el consumidor. También será aplicable esta obligación para los servicios que se presten por Uber o Didi, incluyendo pedidos de alimentos o servicios de movilidad, aun para usuarios sin membresía. Si bien es cierto que en algunos de los servicios, la cancelación inmediata del consumidor puede no traer consecuencias, en muchos otros, la cancelación puede implicar pérdidas para el proveedor, que probablemente haya invertido recursos o reservado espacios para prestar el servicio contratado, los cuales perdería con una cancelación inmediata sin causa. Me parece que esta obligación tendría que haberse regulado con más cuidado y considerando todos los supuestos de hecho a los que sería aplicable, sobre todo si la sanción por su incumplimiento podría superar los 4 millones de pesos, según el artículo 128 de la Ley.

Los legisladores aseguran que se basaron en la figura "Click-To-Cancel"



de Estados Unidos, sin embargo en ese país, la regla sí se enfoca en contrataciones por suscripción, y concedió 180 días para que los proveedores la implementaran, mientras la reforma mexicana entró en vigor en 1 día. Incluso si una reforma es bien intencionada, la deficiencia en la técnica legislativa puede derivar en incertidumbre o sobre-inclusión normativa. Que no sorprenda al régimen si los inversionistas comienzan a desconfiar.