



Favorece reforma a usuarios de plataformas digitales

Con la iniciativa se podrá cancelar la suscripción sin penalización y **se impedirán cobros automáticos injustificados en telefonía, gimnasios y otros servicios**

**LUIS CARLOS RODRÍGUEZ
Y VÍCTOR GAMBOA**

—nacion@eluniversal.com.mx

El pleno del Senado aprobó y turnó al Ejecutivo federal una reforma orientada a impedir cobros automáticos injustificados y renovaciones de servicios forzosos en los contratos de plataformas digitales, telefonía y otros servicios.

Por unanimidad, con 91 votos a favor, se aprobó la reforma previamente avalada por la Cámara de Diputados, la cual permitirá a los usuarios de servicios de plataformas digitales, telefonía y otros servicios cancelar los mismos sin mayores trámites.

“El proveedor deberá implementar mecanismos que, sin contravenir a las disposiciones contractuales, permita a la persona consumidora cancelar el servicio, suscripción o membresía de manera inmediata”, destaca la reforma a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

La reforma impulsada por el senador Ricardo Monreal y que fue turnada al Ejecutivo federal señala que los cobros por aumento o ajuste de las tarifas en dichos servicios “requerirán consentimiento expreso e informado de la persona consumidora”.

En los casos en los que, de acuerdo al contrato, proceda la renovación automática del servicio, se deberá notificar al menos con cinco días naturales de anticipación, permitiendo su cancelación sin penalización.

La senadora Cynthia López Castro, presidenta de la Comisión de De-



El pleno del Senado aprobó ayer con 91 votos a favor la reforma, avalada previamente por la Cámara de Diputados, que fortalece los derechos digitales del consumidor.

fensa de los Consumidores, presentó el dictamen ante el pleno y destaca que la medida responde al crecimiento del comercio electrónico y la necesidad de proteger los derechos digitales de los consumidores.

“Si registrarse en una plataforma toma segundos, cancelar debe tomar lo mismo. Lo fácil no puede ser sólo pagar, también debe ser cancelar”, afirmó.

La reforma obliga a los proveedores a informar de manera clara y visible si el servicio implica cobros au-

tomáticos recurrentes, así como su monto, periodicidad y fecha de cargo; notificar al menos cinco días antes cualquier renovación automática; garantizar mecanismos simples, rápidos y gratuitos para la cancelación inmediata de servicios sin penalización injustificada.

Refirió que, según datos de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en 2024 se registraron más de 20 mil quejas relacionadas con servicios digitales y suscripciones automáticas, principalmente en pla-

taformas de *streaming*, gimnasios, *software* y telefonía móvil.

Los senadores argumentaron que con la reforma se subsana una omisión legal que ha generado reclamos frecuentes ante la Profeco por la falta de transparencia en la renovación de servicios, la dificultad para cancelarlos y la imposibilidad de revocar la autorización de pago.

Además, responde a esa problemática al fortalecer los derechos digitales del consumidor y equilibrar la relación de consumo tecnológico. ●