



Antilogía

**Ricardo
Monreal Ávila**

Un clic para entrar, un clic para salir

¿Ha tratado usted de cancelar alguna de las suscripciones a las plataformas de entretenimiento que contrata en línea (de manera especial, las de cargos recurrentes), y se da cuenta de que la renovaron sin consultarle? ¿Quiere cancelar estos cargos y sufre por el laberinto de trámites al que lo someten como consumidor? Peor aún: ¿cuántas veces ha estado en el buró de crédito por cargos recurrentes no consentidos?

Hemos visto cómo en los últimos años las compañías prestadoras de servicios que realizan cobros recurrentes de diversa periodicidad, a través de medios tecnológicos, aplican a las y los usuarios una serie de obstáculos cuando pretenden cancelar o dar de baja dichos servicios, convirtiéndolos en una especie de rehenes y afectando sus derechos como consumidores.

Por ejemplo, en Estados Unidos de América existen diversos antecedentes de sanciones impuestas por la Comisión Federal de Comercio en contra de grandes compañías, como Amazon, Adobe o Uber, entre otras, por imponer cláusulas que obstaculizan la cancelación de suscripciones, contratadas — en ocasiones— mediante prácticas engañosas.

Por su parte, México regula sus relaciones entre proveedores y consumidores a través de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y a ello se suma el Código de Ética en Materia de Comercio Electrónico, que establece valores y principios para los proveedores del comercio electrónico.

No obstante, aunque se cuenta con un marco jurídico robusto en materia de protección de los derechos de las personas consumidoras, subsisten prácticas que lesionan la esfera jurídica de quienes contratan servicios, suscripciones y membresías de cobro recurrente. Es indispensable establecer un marco normativo robusto que imponga límites claros, proteja los datos personales y asegure que las y los usuarios puedan ejercer control pleno sobre las decisiones de los productos que consumen.

La Cámara de Diputados, por unanimidad de votos de las 493 legisladoras y legisladores presentes, acaba de aprobar modificaciones a la Ley Federal



de Protección al Consumidor, para reconocer el derecho de las y los usuarios a cancelar sus cargos recurrentes con tan solo un clic de su dispositivo electrónico. Un clic para entrar, un clic para salir.

Se aprobó la adición de una fracción VIII al artículo 76 Bis, con el objeto de establecer para los proveedores de este tipo de servicios la obligación de informar, de manera clara, destacada y accesible, si el servicio contratado implica pagos automáticos recurrentes, además de comunicar del mismo modo la periodicidad, el monto por cobrar y la fecha en que se hará el cargo.

También se aprobó adicionar una fracción IX al mismo ordenamiento, a fin de fijar la obligación, para el proveedor, de establecer un mecanismo que, sin contravenir a las disposiciones contractuales que dan origen a la relación, permita la cancelación inmediata de los servicios contratados.

Se busca establecer obligaciones específicas para los proveedores de servicios digitales, asegurando prácticas justas, acceso a información veraz y comprensible, así como mecanismos eficaces para la cancelación.

De esta forma, la Cámara de Diputados de la presente Legislatura reconoce el derecho de las y los consumidores a tomar decisiones libres e informadas.

<https://www.milenio.com/opinion/ricardo-monreal-avila/antilogia/un-clic-para-entrar-un-clic-para-salir>