

Cancelar un servicio streaming será más fácil

Por Redacción



Durante mucho tiempo, cancelar suscripciones digitales ha sido un proceso lleno de trámites engorrosos, sin embargo, el Senado de la República aprobó una reforma para poner fin a los cobros automáticos injustificados y a las renovaciones forzosas.

La iniciativa, impulsada por el senador Saúl Monreal Ávila, busca que los usuarios recuperen el control sobre su dinero y sus decisiones, con un objetivo claro, que cancelar un servicio de streaming sea tan sencillo como contratarlo.

Sin letras chiquitas y cancelaciones de streaming rápidas.

Con esta reforma, las plataformas de streaming, aplicaciones móviles y servicios digitales deberán informar desde el primer momento si la suscripción incluye cargos automáticos recurrentes.

Esta situación pondría fin a uno de los problemas más frecuentes entre los consumidores de servicios digitales como Netflix, Spotify, Amazon Prime, Disney+, entre otras, que se renuevan sin aviso y procesos de cancelación diseñados para desincentivar al usuario.

En ese sentido, uno de los puntos más destacados, es la obligación de ofrecer mecanismos de cancelación simples, rápidos y gratuitos, evitando las llamadas interminables con un asesor de ventas, operadores insistentes o semanas de espera.

Cerca del 35% de las quejas anuales provienen de cobros automáticos no autorizados, por lo que se prevé que con la nueva ley se logren reducir estos cargos en servicios de streaming

Esta regulación sigue la línea de ruta de países como Estados Unidos, con su regla Click-to-Cancel, o de la Unión Europea, donde estas garantías para los consumidores ya son parte del comercio digital.

La reforma obliga a las plataformas a aplicar las siguientes medidas:

- * Informar claramente sobre cualquier cobro automático recurrente, así como su monto, periodicidad y fecha de cargo.
- * Requerir consentimiento expreso del usuario antes de activar un cargo recurrente.
- * Avisar con cinco días de anticipación cualquier renovación automática.
- * Permitir la cancelación inmediata, sencilla y sin penalizaciones injustificadas.

Un cambio que protege millones de consumidores

Entre 2020 y 2024, más de 67 millones de mexicanos realizaron compras en línea, entre ellos, se contabilizan suscripciones a servicios digitales en donde se abarcan desde el entretenimiento hasta el almacenamiento en la nube. La reforma busca dar certeza,

transparencia y seguridad a más de 90 millones de consumidores activos, en donde las empresas responsables también se benefician: un consumidor informado es un consumidor que confía y permanece dentro de sus plataformas.

Actualmente, cerca del 35% de las quejas anuales provienen de cobros automáticos no autorizados, por lo que se espera reducir de manera contundente este tipo de abuso por parte de las plataformas, y con ello hacer más justos los servicios digitales en México.

Regulación que deriva de reforma a instituciones bancarias por cobros indebidos.

Esta medida se deriva de la reciente iniciativa aprobada en la Cámara de Diputados, la cual reforma la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, un proyecto presentado por Ricardo Monreal Ávila, que frenará cobros indebidos a tarjetas bancarias.

La propuesta establece que ninguna institución financiera podrá emitir tarjetas sin consentimiento expreso del usuario ni aplicar cargos o comisiones por productos que no hayan sido contratados. También obliga a los bancos a permitir la cancelación de tarjetas en un máximo de cinco días hábiles, sin costo alguno, mediante canales digitales, telefónicos o presenciales disponibles las 24 horas. La iniciativa fue enviada al Senado de la República para su análisis.

