

Suscripciones digitales: el gasto silencioso

Te explicamos las nuevas obligaciones de las plataformas de *streaming*.

Las suscripciones digitales son una forma cotidiana de acceder a entretenimiento, aplicaciones y servicios. Sin embargo, durante años las personas consumidoras han enfrentado cobros automáticos poco claros, renovaciones silenciosas y condiciones de cancelación ocultos en las letras chiquitas.

Para frenar estas prácticas, en diciembre de 2025 entró en vigor una reforma a la Ley Federal de Protección al Consumidor¹ que busca poner límites claros a estas prácticas y fortalecer los derechos de quienes contratan servicios digitales.



Las suscripciones transparentes y una cancelación sencilla también son tu derecho.

¹ Cámara de Diputados. 2025. *Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión*. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LMTR.pdf>

Ahora las plataformas están obligadas a garantizar transparencia, consentimiento real y procesos de baja sencillos que implican lo siguiente:



- La información de los cobros automáticos recurrentes, su periodicidad y fechas de pago debe presentarse de manera clara y visible, ya no puede estar en letras chiquitas.
- Los cargos recurrentes solo pueden realizarse si cuentan con el consentimiento expreso e informado de la persona consumidora. No basta con que la información esté disponible, sino que debe existir una autorización clara del cargo.
- Cuando se realice una renovación automática del servicio o membresía, se debe notificar al menos cinco días naturales antes de que se renueve la suscripción. Este aviso debe permitir que la persona consumidora cancele sin penalización ni cargos.
- La cancelación de una suscripción, servicio o membresía debe ser sencilla y directa, sin trámites innecesarios, obstáculos técnicos o procesos desproporcionados.

¿Realmente necesitas una suscripción?

La siguiente lista puede ayudarte a tomar esa decisión; responde lo siguiente:

- ☐ No recuerdo cuándo fue la última vez que utilicé el servicio.
- ☐ Lo contraté por una prueba gratuita y no lo volví a usar.
- ☐ El cargo aparece cada mes, pero no noto el beneficio.
- ☐ Existen opciones gratuitas o más económicas que ofrecen lo mismo.
- ☐ El servicio ya no forma parte de mi rutina actual.
- ☐ He pensado en cancelarla, pero lo he ido posponiendo.
- ☐ El costo ha aumentado y ya no vale lo que pago.
- ☐ Solo la mantengo por si acaso.



Si marcaste dos o más, es tiempo de revisar esa suscripción y considerar la cancelación inmediata.

No obstante, es importante tener en cuenta que el proceso de cancelación puede variar según el canal de contratación. Un mismo servicio puede ofrecer distintas formas de pago y cada una implica un procedimiento diferente.

Contratación directa con el proveedor

Cuando la suscripción se paga directamente al proveedor del servicio —por ejemplo, plataformas de *streaming* o aplicaciones—, la cancelación se realiza desde la cuenta de la persona usuaria, ya sea en el sitio de internet o en la aplicación oficial.



Contratación a través de intermediarios

Aquí se incluyen las suscripciones que se pagan mediante un tercero:

- Tiendas de aplicaciones (Google Play o App Store).
- Proveedores de servicios como telefonía, internet o televisión de paga, que integran suscripciones como parte de un paquete o promoción.

Aunque el servicio se use desde una aplicación o plataforma, los cobros y la cancelación se administran desde la cuenta del intermediario, no desde la aplicación ni desde el proveedor original.

En estos casos, la cancelación se realiza así:

1. Accede a la cuenta del intermediario (tienda de aplicaciones o proveedor de servicios).
2. Localiza el apartado de servicios adicionales, suscripciones o paquetes.
3. Selecciona el servicio y confirma la cancelación.

Consideraciones importantes



- Ciertos servicios pueden contar con un plazo forzoso, por lo que la cancelación anticipada podría no ser inmediata o con restricciones.
- Desinstalar la aplicación o plataforma no detiene los cobros; se debe seguir el proceso de cancelación formal.
- Cancelar solo desde la aplicación no detiene el cobro si el pago se realiza mediante un intermediario.
- Es importante verificar que la suscripción ya no aparezca activa en la cuenta desde donde se factura.



Si detectas cobros no autorizados, renovaciones sin aviso o dificultades para cancelar, acude a la Procuraduría Federal del Consumidor para recibir orientación o presentar una queja.

Artículo escrito por la Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.