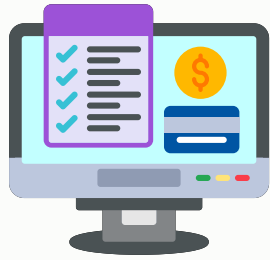


SUSCRIPCIONES DIGITALES: CONOCE TUS DERECHOS Y CÓMO CANCELAR SIN PROBLEMAS



Plataformas de streaming, apps, servicios en la nube, periódicos digitales... Las suscripciones están en todas partes. ¿Sabes qué derechos tienes como consumidor/a?

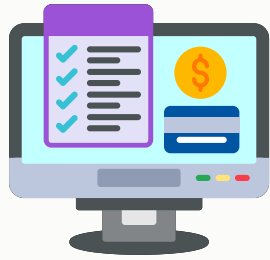


INFORMACIÓN ANTES DE CONTRATAR



La información precontractual es un derecho. La ley obliga a facilitarla de forma clara y comprensible.

1. **Precio total** con todos los impuestos incluidos, sin cargos ocultos que aparezcan después del registro.
2. **Duración del contrato** y condiciones de renovación automática, si la hay.
3. **Condiciones de cancelación** detalladas: plazos, procedimiento y posibles penalizaciones.
4. **Período de prueba gratuita**: la empresa debe indicar con claridad cuándo termina y qué ocurre si no cancelas antes de que finalice.
5. **Identidad del prestador**: nombre comercial, razón social, dirección y datos de contacto.

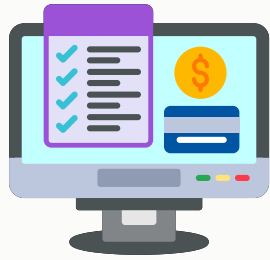


DERECHO DE DESISTIMIENTO

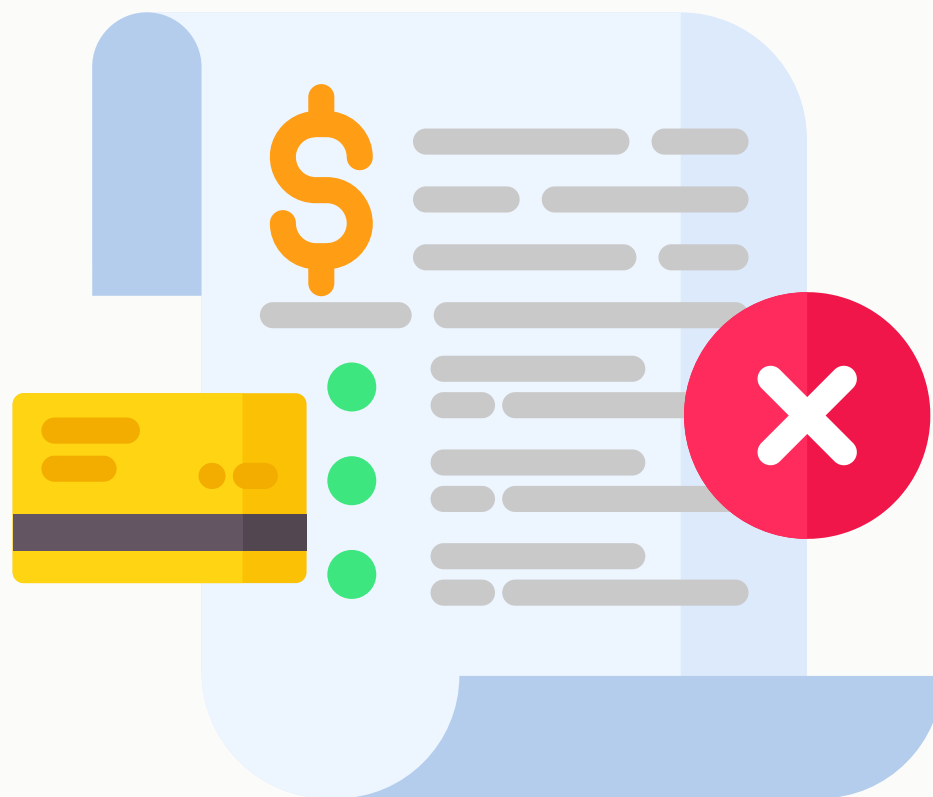


En todo contrato celebrado a distancia (internet, teléfono), tienes derecho a desistir en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación y sin penalización.

- El plazo se cuenta desde la fecha de celebración del contrato, no desde el primer cobro.
- El desistimiento hay que hacerlo siempre por escrito y guardar el justificante.
- El reembolso debe realizarse en un máximo de 14 días desde que comunicaste el desistimiento.
- Excepción: si solicitaste expresamente comenzar el servicio durante el período de desistimiento y el servicio ya se ha prestado íntegramente, puedes perder este derecho.

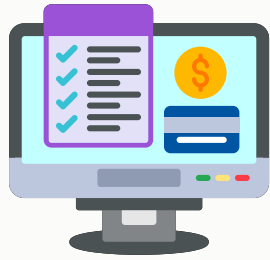


PROCESO DE CANCELACIÓN



La ley exige que el proceso de cancelación debe ser sencillo, accesible y no requerir más pasos que la contratación inicial.

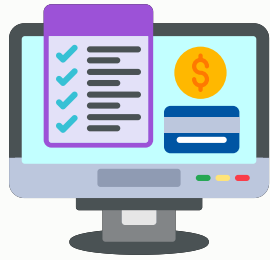
- **Renovación automática:** la empresa debe notificarte con antelación suficiente antes de renovar. Si no lo hace y te cobra, puedes reclamar el reembolso.
- **Cancelación inmediata:** si has pagado por adelantado un período no consumido, tienes derecho al reembolso proporcional salvo pacto en contrario claramente informado.
- **Confirmación por escrito:** exige siempre un justificante de la cancelación. Sin él, la empresa podría seguir cobrando.



PRÁCTICAS HABITUALES CON LAS QUE HAY QUE TENER CUIDADO



- **Suscripciones trampa tras prueba gratuita:** se solicitan datos bancarios para la prueba y, si no cancelas antes de que acabe, comienzan los cobros automáticamente sin aviso claro.
- **Botón de cancelación oculto o inexistente:** el proceso de baja es deliberadamente difícil: menús enterrados, llamadas obligatorias o formularios que no funcionan.
- **Subidas de precio sin comunicación previa:** la empresa modifica el precio sin informar con antelación suficiente ni ofrecer la opción de cancelar sin coste.
- **Cobros tras la cancelación:** se sigue cargando el importe después de confirmar la baja.
- **Períodos de permanencia no informados:** se aplican penalizaciones por cancelar anticipadamente sin que estas condiciones fueran comunicadas antes de contratar.



CÓMO RECLAMAR



Actúa de forma ordenada: una reclamación bien documentada tiene más posibilidades de prosperar

- **Documenta todo:** guarda correos de confirmación de contratación y cancelación.
- **Reclama primero al servicio de atención al cliente** de la empresa, por escrito y con acuse de recibo. Guarda la respuesta.
- **Si no obtienes respuesta en 30 días** o esta es insatisfactoria, acude a la OMIC de Salamanca para recibir asesoramiento gratuito y tramitar la reclamación oficial.
- **Si la empresa está adherida a un sistema arbitral**, puedes solicitar el arbitraje de consumo, previa a una reclamación de consumo
- **Para cobros indebidos en tarjeta**, contacta con tu banco para iniciar un proceso de contracargo (chargeback).



BASE LEGISLATIVA

- **Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre**, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- **Directiva (UE) 2019/2161 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de noviembre de 2019**, la cual refuerza la protección del consumidor en el entorno digital. Exige transparencia en precios personalizados, reseñas y servicios digitales gratuitos a cambio de datos personales.
- **Directiva (UE) 2019/770 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de mayo de 2019** relativa a determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales
- **Ley 34/2002, de 11 de julio**, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- **Ley 7/1998, de 13 de abril**, sobre condiciones generales de la contratación.

PARA MÁS INFORMACIÓN

Para consultarnos dudas puedes encontrarnos,
de lunes a viernes, de 8:30 a 14:00 h en:



CMI Victoria Adrados (Avd. Villamayor 71)



923282306



omic@aytosalamanca.es



[@omic_salamanca](https://www.instagram.com/omic_salamanca)



OMIC Ayto Salamanca



**Escuela
de Consumo**
Ayuntamiento de Salamanca



**Ayuntamiento
de Salamanca**