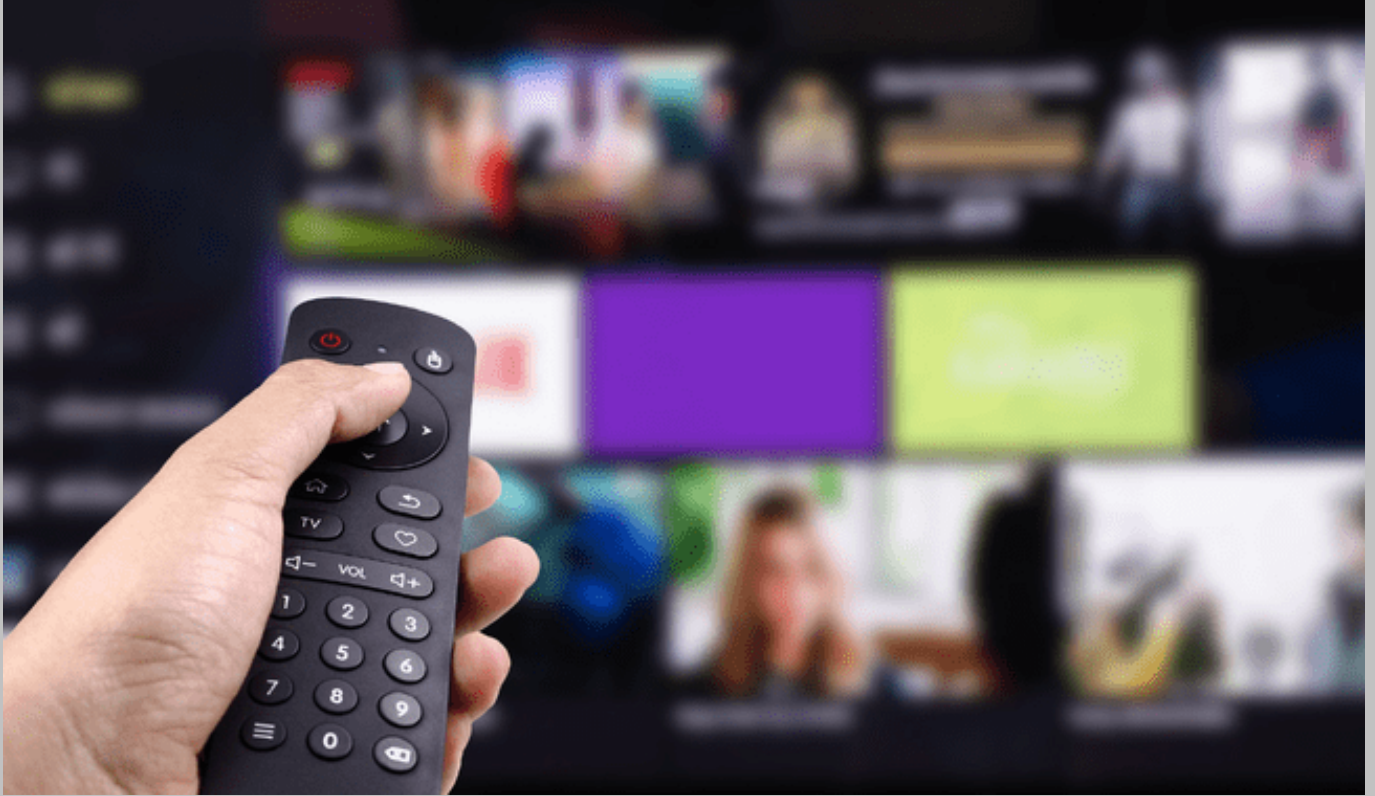


Que las suscripciones digitales no afecten tu presupuesto; Profeco te orienta

Posted on 17 de marzo de 2026 by Diario Humano



En diciembre de 2025 entró en vigor una reforma a la LFPC para poner límites claros y fortalecer los derechos de quienes contratan servicios digitales

Diario Humano | La Paz, Baja California Sur. - Cancelar el servicio de las suscripciones digitales no tiene por qué significar un dolor de cabeza para quienes han decidido prescindir de estos servicios de entretenimiento, aplicaciones y servicios.

Para frenar cobros automáticos poco claros, renovaciones silenciosas y condiciones de cancelación ocultos en las letras chiquitas, en diciembre de 2025 entró en vigor una reforma a la Ley Federal de Protección al Consumidor para poner límites claros y fortalecer los derechos de quienes contratan servicios digitales.

La sección *Entorno digital*, de la edición de marzo de la Revista del Consumidor, destaca que las plataformas están obligadas a garantizar transparencia, consentimiento real y procesos de baja sencillos, que deben presentar de manera visible, no en “letras chiquitas”.



Los cargos recurrentes sólo pueden realizarse si cuentan con el consentimiento expreso e informado de las y los consumidores.

Cuando se realice una renovación automática del servicio o membresía, se debe notificar al menos cinco días naturales antes, para dar oportunidad a que la persona cancele, si lo desea, 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.

Para saber si realmente se necesitan estos servicios, la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) sugiere hacer reflexiones como: cuándo fue la última vez que se utilizó el servicio; se contrató por una prueba gratuita pero no se volvió a usar; el cargo aparece cada mes, pero no se nota el beneficio; el servicio forma parte o no de la rutina actual; el costo ha aumentado y no vale lo que se paga; se ha pensado en hacer la cancelación pero se ha ido posponiendo, o solo se mantiene “por si acaso”.

Si dos o más opciones resultan afirmativas, hay que considerar la cancelación inmediata.

El proceso puede variar según el canal de contratación, y un mismo servicio puede ofrecer distintas formas de pago y cada una implica un procedimiento diferente.

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

En casos en los que se contrate a través de intermediarios, como tiendas de aplicaciones (Google Play o App Store) y proveedores de servicios como telefonía, internet o televisión de paga, se puede cancelar accediendo a la cuenta del intermediario, localizar el apartado de servicios adicionales, suscripciones o paquetes, seleccionar el servicio y confirmar la cancelación.

Algunos 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, y si el pago se realiza mediante un intermediario, cancelar sólo desde la aplicación no interrumpe el cobro. Es importante verificar que la suscripción ya no aparezca activa en la cuenta desde donde se factura.

En caso de detectar cobros no autorizados, renovaciones sin aviso o dificultades para cancelar, la Profeco ofrece sus canales de contacto para orientar o recibir las quejas de las y los consumidores: Teléfono del Consumidor 55 5568 8722 y 800 468 8722; redes sociales X: @AtencionProfeco y @Profeco y Facebook: ProfecoOficial, o los correos electrónicos denunciasprofeco@profeco.gob.mx, asesoria@profeco.gob.mx y denunciapublicitaria@profeco.gob.mx.