

Preguntas más frecuentes sobre el proyecto de ley 21-1239 de la Cámara de Representantes

Protecciones para consumidores en contratos de renovación automática



La Procuraduría General de Colorado recibe cientos de denuncias de consumidores engañados por contratos que se renuevan automáticamente sin el pleno conocimiento o aprobación del consumidor. Los consumidores informan que las características de renovación automática de estos contratos no se dieron a conocer claramente, y que no se percataron que se les facturaría más allá del plazo inicial del contrato, o que les resultó casi imposible cancelar el contrato una vez iniciada la facturación.

Para ayudar a resolver estas y otras inquietudes relacionadas con los contratos o suscripciones de renovación automática, la Procuraduría General trabajó con la Asamblea General de Colorado para promulgar el proyecto de ley de 21-1239 de la Cámara de Representantes, el cual se convirtió en ley en julio de 2021 y que entra en vigor el 1º de enero de 2022.

¿Qué es un contrato de renovación automática?

Es cualquier acuerdo de compra o suscripción que se renueva automáticamente más allá del plazo inicial del contrato (por ejemplo, después de un periodo de prueba o del plazo inicial mensual o anual). Estas renovaciones automáticas pueden continuar mes tras mes o año tras año hasta que finalmente se cancele el contrato.

¿Cómo afectará el nuevo proyecto de ley a los contratos de renovación automática?

Conforme al nuevo proyecto de ley:

- El comerciante debe “divulgar clara y visiblemente” sobre todos los aspectos importantes de tu contrato de renovación automática ANTES de que te comprometas a comprar, lo que significa que este se debe redactar y colocar de manera que sea evidente para ti. Esto incluye el hecho de que el contrato es de renovación automática, cuándo se renovará automáticamente, los cargos periódicos que tendrás que pagar, la duración del plazo de renovación automática y cualquier obligación de pago mínimo;
- Cualquier periodo de renovación automática no puede durar más de un año sin consentimiento expreso por escrito;
- DESPUÉS de tu compra, el comerciante debe proporcionar una confirmación escrita que incluya un mecanismo sencillo y fácil de utilizar para cancelar el contrato o suscripción de renovación automática, como un enlace o botón en la internet;
- Si tu contrato cambia significativamente DURANTE tu contrato, el comerciante deberá notificar sobre esos cambios por escrito; y
- AL MENOS UNA VEZ AL AÑO, el comerciante debe notificarte que estás pagando en un contrato o suscripción de renovación automática y cuándo se te facturará el servicio. Esta notificación debe proporcionar información clara y precisa sobre cómo cancelar el contrato.

¿Aplican estas nuevas leyes a todos los contratos o suscripciones de renovación automática?

No. Hay ciertos sectores industriales estrictamente regulados que están exentos de estas nuevas cláusulas, entre los que se encuentran los servicios públicos, los servicios de cable y telefonía, las compañías de seguros, los bancos, las cooperativas de crédito y las aerolíneas.