

Información de la FTC para Consumidores

OFRECIMIENTOS DE PERÍODO DE PRUEBA: LO IMPORTANTE ESTÁ EN LOS DETALLES

Trial Offers: The Deal Is in the Details



Probablemente usted ha recibido ofrecimientos para probar un producto o servicio mediante un “período de prueba gratuito”. Las compañías utilizan estos ofrecimientos para vender una variedad de artículos y servicios, desde libros y CDs, videos y revistas, ropa interior y hasta acceso al Internet. Pero como parte de su ofrecimiento de prueba, una compañía debe informarle si existen algunas condiciones vinculadas al trato.

La Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission*, FTC) supervisa cuidadosamente las prácticas comerciales de este mecanismo de venta y le ofrece esta información para ayudarlo a tomar decisiones acertadas. Sea un consumidor bien informado: lea la letra chica y haga preguntas. Los ofrecimientos de período de prueba pueden ser una excelente manera de probar productos o servicios nuevos sin comprometerse a largo plazo con una membresía, suscripción o contrato prolongado de servicio. Pero, si usted no cancela a tiempo, al aceptar el ofrecimiento de prueba puede estar dando su consentimiento para comprar productos y servicios adicionales.



¿Qué significa realmente “Sin Riesgo ni Obligación”?

Es probable que una compañía pueda decir que su ofrecimiento de período de prueba no tiene riesgo ni obligación para el consumidor; y puede que sea cierto, pero solamente si usted toma a tiempo las medidas necesarias para evitar futuras obligaciones. Por ejemplo, es posible que para evitar recibir productos o servicios adicionales o para pagar por lo que ya hubiera recibido, usted tenga que comunicarse con la compañía **durante el período de prueba**. Si no cancela, puede estar dando su consentimiento para permitir que la compañía lo inscriba en una membresía, suscripción o contrato de servicio y consecuentemente consentir para que le facturen los cargos a su tarjeta de crédito.

Cómo funcionan los ofrecimientos de prueba condicionales

Estos son algunos ejemplos de ofrecimientos de prueba gratuitos condicionales:

- Una compañía le ofrece un paquete gratuito de libros, CDs o videos como oferta introductoria. Si usted acepta, puede estar dando su consentimiento para que la compañía lo inscriba en un club que le enviará los productos y se los facturará **hasta que usted cancele**.
- Una compañía le ofrece gratuitamente los primeros tres ejemplares de una revista. A menos que usted cancele **después** de haber recibido el tercer ejemplar, puede ser que usted esté dando su consentimiento para recibir una suscripción por un año con una renovación automática anual.
- Una compañía le ofrece un servicio de Internet gratuito por 30 días o 700 horas, lo que ocurriera primero (30 días = 720 horas). A menos que usted cancele **dentro** del período

de prueba de 30 días o **después** de usar las 700 horas, es posible que usted esté dando su consentimiento para pagar por un servicio de Internet continuo.

oferta gratis 

- Una compañía le ofrece un par de medias gratis. Si usted acepta el ofrecimiento, puede ser que esté manifestando su consentimiento para recibir también un segundo par. Asimismo, al aceptarlo, si usted conserva y paga el segundo par, la compañía podría enviarle un tercer par. Esto puede continuar hasta que usted le diga a la compañía que cancele su cuenta.

Asegúrese de Saber Quién Vende Qué

Algunas veces, usted llama a una compañía por una razón y al final de la transacción, le pueden mencionar un ofrecimiento de prueba que es brindando por otra compañía. Esto se llama *upselling* en inglés, algo así como una reventa no revelada. Si usted recibe un ofrecimiento de este tipo, preste mucha atención a los términos y condiciones. Esté seguro de comprender con **quién** está tratando y para **qué** está dando su consentimiento. Al aceptar el ofrecimiento de prueba, puede estar consintiendo en que la compañía a la que usted llamó en primer lugar le dé la información de su tarjeta de crédito a otro vendedor.

Si usted no cancela **durante** el período de prueba, el segundo vendedor puede hacer cargos a su tarjeta de crédito por el producto o servicio ofrecido por el período de prueba. Si al recibir su resumen de cuenta usted no reconoce al vendedor, puede pensar que el cargo corresponde a una transacción no autorizada. En realidad, al aceptar el ofrecimiento de prueba, puede haber dado su consentimiento de pago si no canceló **antes** de que terminara el período de prueba.

Esta es la Ley

Según lo establecido por ley, las compañías deben declarar de manera clara y manifiesta los términos “materiales” del ofrecimiento de prueba antes de que usted dé su consentimiento. Los términos materiales pueden incluir:

- El hecho de que al aceptar el ofrecimiento de prueba, usted está realmente dando su consentimiento para inscribirse en una membresía, suscripción o contrato de servicio o que acepta pagar por productos o servicios adicionales en caso de que no cancele **dentro** del período de prueba.
- El plazo de tiempo que se le otorga para cancelar antes de incurrir en cargos.
- El costo o el rango de costos de los bienes o servicios que recibirá si no cancela durante el período de prueba.
- La manera de cancelar **durante** el período de prueba.
- Si se le cobrará un cargo no reembolsable por la membresía si usted no cancela **dentro** del período de prueba.
- Si los cargos se harán automáticamente a la tarjeta de crédito que utilizó para comprar otros bienes o servicios.

Protéjase

Los ofrecimientos de período de prueba son promocionados a través de todos los medios de comunicación: anuncios en periódicos y revistas, comerciales de radio y TV, correo directo, teléfono e Internet. En los anuncios y ofrecimientos impresos, los términos materiales pueden aparecer en letra pequeña, como nota al pie del anuncio o tal vez en la parte posterior del anuncio. Lea cuidadosamente el ofrecimiento

completo antes de llegar a la conclusión de que se trata de un buen negocio para usted. Cuando los ofrecimientos se hacen verbalmente — ya sea por radio, TV o por teléfono — escuche atentamente el mensaje. Si no entiende los detalles, pídale a quien lo llame que le repita los términos y condiciones tantas veces como sea necesario hasta que los entienda. Si no está satisfecho con las respuestas, considere comprar en otra parte. Nunca se deje presionar para dar su consentimiento.

Estas son algunas preguntas que le puede hacer al vendedor:

- ¿El ofrecimiento de prueba está vinculado a una membresía, suscripción o contrato de servicio prolongado?
- ¿Tengo que comunicarme con la compañía para evitar recibir más mercadería o servicios? Si así fuera: ¿cuánto tiempo tengo y cuál es el plazo límite?
- ¿Con quién tengo que comunicarme para cancelar? ¿Cómo cancelo? ¿Por carta, por teléfono o por correo electrónico?
- ¿Obtendré otros productos junto con el artículo gratuito? Si así fuera: ¿tengo que pagarlos o devolverlos si no los quiero y cuánto tiempo tengo para decidirme antes de incurrir en un cargo?
- ¿Cómo hago para dejar de recibir mercaderías o servicios adicionales?
- ¿Existe un cargo de membresía? Si así fuera: ¿es reembolsable?
- ¿Me harán cargos a mi tarjeta automáticamente por todo?
- ¿Quién ofrece la prueba — su compañía u otra compañía? ¿Cuál es el nombre y el domicilio de la compañía?

Dónde Presentar una Queja

Si se le presenta un problema con un ofrecimiento de período de prueba, primero trate de resolverlo con el vendedor. Si no queda satisfecho con la respuesta, comuníquese con la oficina del *Better Business Bureau* más cercana a su domicilio o con su agencia local de protección del consumidor.

También puede presentar una queja ante la FTC. La FTC trabaja en favor del consumidor para la prevención de prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales y para proveer información de utilidad al consumidor con el objetivo de identificar, detener y evitar dichas prácticas.

Para presentar una queja o para obtener información gratuita sobre temas de interés del consumidor visite ftc.gov/espanol o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261. La FTC ingresa todas las quejas relacionadas a fraudes de Internet y sistema de telemarketing, robo de identidad y otras quejas sobre prácticas fraudulentas a una base de datos segura llamada Centinela del Consumidor (*Consumer Sentinel*) que se encuentra a disposición de cientos de agencias de cumplimiento de las leyes civiles y penales en los Estados Unidos y en el extranjero.

FEDERAL TRADE COMMISSION	ftc.gov
1-877-FTC-HELP	FOR THE CONSUMER

Federal Trade Commission
Bureau of Consumer Protection
Office of Consumer and Business Education