

Alerta de la FTC para Consumidores

Comisión Federal de Comercio ■ Buró de Protección del Consumidor ■ División de Educación del Consumidor y los Negocios

Las “pruebas gratuitas” no siempre son gratis

“Free Trials” Aren’t Always Free

¿Una posibilidad de probar algo sin pagar? ¿Y qué podría perder?

Si está interesado en un producto o servicio en particular, probarlo antes de comprarlo podría parecer algo fácil y conveniente. Pero lo que comienza como una prueba gratis — o a un costo muy bajo — podría terminar costándole dinero contante y sonante.

La Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission, FTC), la agencia nacional de protección del consumidor, desea informarle que algunas compañías usan el sistema de pruebas gratuitas para engancharlo con más productos — en ocasiones **montones** de productos — que pueden costarle un montón de dinero que le irán facturando todos los meses hasta que usted cancele.

¿Dientes más blancos? ¿Abdomen más plano? ¿Cabello más brillante?

Más tarde o más temprano todos los períodos de prueba gratis llegan a su fin, ya sea para probar un blanqueador para los dientes, una vitamina o un aparatito para la cocina. Y comúnmente, si usted no quiere comprar el producto que probó, tendrá que cancelar o tomar alguna medida antes de que termine el período de prueba. Si no lo hace, la compañía podría interpretarlo como su aceptación para seguir comprando más productos.

Pero hay algunos negocios deshonestos que ponen trabas para dificultarle la cancelación ocultando los términos y condiciones de sus ofertas, declarándolos en una tipografía pequeña, usando casillas premarcadas como una opción predeterminada en sus sitios de internet, e imponiendo condiciones tan estrictas para las devoluciones y cancelaciones que resulta casi imposible detener las entregas y la subsiguiente facturación.

O puede que el “período de prueba gratis” venga acompañado por un pequeño cargo de envío y despacho. Usted piensa que sólo está pagando un par de dólares, pero en realidad está entregando la información de su tarjeta de crédito, lo cual podría dar como resultado que cuando termine el período de prueba le hagan cargos por montos más altos a esa misma tarjeta.

Cláusulas escondidas

Hay otros sistemas de ofertas “gratis” que consisten en inscribirlo en clubes o suscripciones. Por ejemplo, una compañía podría ofrecerle un paquete introductorio de libros, CDs, revistas o películas gratis. Si usted se anota, puede que esté aceptando inscribirse en un club que le enviará más productos y le seguirá facturando los artículos hasta que usted cancele, o tal vez esté dando su acuerdo para participar en una suscripción que se renueva automáticamente cada año.

Lo que tiene que hacer

Entonces, ¿cómo puede evitar los costos que podrían ocultarse detrás de las pruebas gratuitas?

- **Investigue a la compañía en internet.** Lea lo que dicen otras personas sobre las pruebas gratuitas de la compañía — y sobre su servicio. Las quejas de otros clientes pueden indicarle las “triquiñuelas” que podrían venir junto con la prueba.
- **Busque y lea los términos y condiciones de la oferta.** Eso incluye las ofertas difundidas en internet, por TV, en el periódico o por la radio. Si no puede encontrar o entender exactamente que es lo que está aceptando, no se inscriba.
- **Fíjese quién está detrás de la oferta.** El hecho de comprarle algo en línea a una compañía no significa que la oferta o anuncio pop-up no esté promovida por alguna otra persona.
- **Preste atención a las casillas premarcadas.** Si usted se inscribe en una prueba gratuita en internet, fíjese bien en las casillas premarcadas. La marca indicada en esa casilla puede estar dándole luz verde a la compañía para que continúe con la oferta después de terminado el período gratuito o para que lo inscriban para enviarle más productos — con la única diferencia que esta vez tendrá que pagar.
- **Marque su calendario.** Es probable que el período de prueba gratis sea por un tiempo limitado. Una vez que se cumpla ese plazo, si usted no le dice a la compañía que cancele su “orden” puede que lo enganchen para enviarle más productos.
- **Busque información sobre el método de cancelación para futuras entregas de mercadería o servicios.** Si no quiere aceptarlos, ¿tiene que pagarlos? ¿Tiene un tiempo limitado para responder?
- **Lea los resúmenes de cuenta de su tarjeta de crédito y débito.** De este modo se enterará inmediatamente si le están haciendo cargos por algo que usted no ordenó.

Si ve cargos que no autorizó, comuníquese directamente con la compañía para aclarar la situación. Si no puede resolver el asunto, llame a la compañía de tarjeta de crédito para disputar el cargo. Pídale a la compañía de su tarjeta de crédito que revierta el cargo aduciendo que usted no tomó ninguna medida activa para ordenar la mercadería adicional.

Dónde presentar quejas

Si le han efectuado cargos por una oferta de prueba gratis incorrectamente, reporte el incidente ante la FTC en ftc.gov/queja. También puede establecer contacto con su agencia local de protección del consumidor, puede averiguar la información de contacto en consumidor.gov, y puede presentar una queja ante la Better Business Bureau (bbb.org/us/espanol).

La FTC trabaja para prevenir las prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales en el mercado y proveer información para ayudar a los consumidores a identificar, detener y evitar dichas prácticas. Para presentar una queja o para obtener información gratuita sobre temas de interés del consumidor visite ftc.gov/consumidor o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261. Para más información, vea el video *Cómo Presentar una Queja* disponible en ftc.gov/videosen espanol. La FTC ingresa las quejas presentadas por los consumidores a una base de datos segura y herramienta investigativa llamada Red Centinela del Consumidor (*Consumer Sentinel*) que es utilizada por cientos de agencias de cumplimiento de las leyes civiles y penales en los Estados Unidos y del extranjero.