Proves gratuïtes i renovacions automàtiques: informació abans de contractar

Cada vegada és més habitual que les plataformes digitals ofereixin períodes de prova gratuïts que, en acabar, es converteixen automàticament en subscripcions de pagament. També hi ha contractes que es renoven sense que el consumidor tingui prou clar quan es farà el càrrec següent.

Si bé és cert, que una empresa pot efectuar càrrecs després d'una prova gratuïta, s'han de complir certs requisits previstos per llei. En concret, és necessari que el consumidor hagi rebut informació clara i comprensible i hagi prestat el seu consentiment. La normativa de consum exigeix informar, entre altres aspectes, de les característiques del servei, el preu, la durada, el primer cobrament i, quan correspongui, les condicions de renovació.

Per tant, no és suficient, que aquestes condicions apareguin amagades en unes condicions generals o en un enllaç difícil de localitzar. La informació essencial ha de presentar-se de manera que el consumidor pugui conèixer realment les conseqüències econòmiques de la contractació abans d'acceptar-la. Si bé depenent del servei o producte contractat les exigències legals i conseqüències canvien, en termes generals les obligacions són les següents:

En la contractació per internet, el procés ha de deixar clar que s'assumeix una obligació de pagament. L'article 98 del TRLGDCU exigeix que aquesta circumstància s'indiqui de manera clara i destacada. Un botó com «Inicia la prova gratuïta i després 9,99 € al mes» és més informatiu que opcions genèriques com «Continuar» o «Acceptar». L'objectiu és que el consumidor no assumeixi una obligació econòmica sense haver-la pogut conèixer abans de completar la contractació.

D'altra banda, en els contractes subscrits per telèfon, quan incompleixen la normativa sobre trucades no sol·licitades, es presumeix que no hi ha voluntat de contractar i el contracte esdevé nul. Pel que fa a les subscripcions amb renovació automàtica, si bé no estan prohibides, és obligatori que el consumidor hagi rebut prèviament: la durada inicial, el preu de la renovació, la periodicitat dels cobraments i la forma de posar fi al contracte.

A més, en els contractes de durada determinada subjectes a renovació, s'ha d'informar el consumidor amb quinze dies d'antelació abans que venci el termini per comunicar la voluntat de no renovar. L'avís ha d'indicar el venciment del termini i les conseqüències de no cancel·lar la renovació.

Les condicions del contracte tampoc no poden convertir la baixa en una barrera especialment difícil. En aquest sentit, poden plantejar problemes les pràctiques que ocultin el cost de la renovació, dificultin injustificadament la cancel·lació o imposin obligacions que el consumidor no havia pogut conèixer clarament abans de contractar.

També cal tenir en compte que, en les contractacions a distància, el consumidor disposa, amb caràcter general, de catorze dies naturals per desistir del contracte sense justificar la decisió.

Els serveis i continguts digitals tenen particularitats. El dret de desistiment pot quedar exclòs si el subministrament del contingut comença abans que acabi aquest termini, però només si es compleixen els requisits legals, inclòs el consentiment exprés del consumidor i el seu coneixement de les conseqüències. Per tant, haver accedit a una aplicació, plataforma o contingut digital no implica necessàriament haver perdut aquest dret. Per això és molt important conèixer I llegir les condicions del dret de desistiment firmades en la contractació.

En qualsevol cas, si ja s'ha efectuat el cobrament sense informació suficient és important conservar les proves de la contractació: captures de pantalla, correus electrònics, condicions de la subscripció, comunicacions sobre la renovació i extractes bancaris.

Posteriorment, és recomanable reclamar per escrit a l'empresa, demanar la cancel·lació de la subscripció, confirmar que no hi haurà nous càrrecs i, si escau, sol·licitar la devolució dels imports que es considerin indeguts. Si no hi ha una resposta satisfactòria, el consumidor pot acudir als organismes de consum corresponents com la Agencia Catalana de consum, les OMICS o, quan sigui possible, al Sistema Arbitral de Consum (Junta Arbitral de Consumo del Ajuntament de Barcelona, pe.).