



Cobros recurrentes y cancelaciones: las nuevas exigencias legales para las empresas.

A finales de 2025 se publicaron modificaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor que precisan y refuerzan el marco aplicable a la cancelación de suscripciones/membresías y esquemas de cobro automático recurrente. Para las empresas, en particular aquellas con modelos digitales, estas reformas implican nuevas obligaciones legales, operativas y contractuales.

I. Cobros automáticos recurrentes.

En los casos de suscripciones o membresías que impliquen cobros automáticos recurrentes, el proveedor deberá cumplir con las siguientes obligaciones específicas:

- a) **Obligación de información:** informar de forma clara, destacada y accesible si el servicio contratado implica cobros automáticos recurrentes, precisando la existencia del cobro, su periodicidad, monto y fecha de cargo.
- b) **Consentimiento expreso:** obtener el consentimiento de la persona consumidora para el cobro automático recurrente, el cual deberá ser expreso.
- c) **Renovación automática:** en caso de renovación automática del servicio, el proveedor deberá notificarla con al menos cinco días naturales de anticipación, permitiendo la cancelación sin penalización.

II. Cancelación del servicio.

Asimismo, el proveedor deberá implementar mecanismos que permitan a la persona consumidora cancelar el servicio, suscripción o membresía de manera inmediata, sin contravenir las disposiciones contractuales aplicables, evitando obstáculos técnicos, operativos o administrativos que desincentiven el ejercicio de este derecho.



InPulse

L A B

III. Recomendaciones prácticas para las empresas.

A fin de mitigar riesgos y asegurar el cumplimiento normativo, recomendamos a las empresas, entre otras acciones:

- Reforzar la información relativa al cobro automático recurrente (existencia, periodicidad, monto y fecha de cobro).
- Obtener el consentimiento expreso del consumidor para el cobro automático recurrente y/o la renovación automática, separado del consentimiento a los T&C, y conservar prueba de dicho consentimiento.
- Modificar los contratos o términos y condiciones, en particular en cuanto a los efectos de la cancelación.
- Enviar una confirmación de la cancelación al usuario y conservar evidencia de la misma.
- Configurar sistemas de notificación para el aviso previo de cinco días y conservar prueba de dicho aviso.
- En caso de cancelación, cesar el uso de los datos personales del usuario para finalidades primarias y/o secundarias que ya no resulten necesarias.
- Abstenerse de implementar penalizaciones por cancelación.

IV. Entrada en vigor.

El decreto que contiene estas modificaciones fue publicado el 12 de diciembre de 2025 y entró en vigor el 15 de diciembre de 2025.

En InPulse Lab acompañamos a las empresas en la revisión y adecuación de sus modelos de suscripción, términos y condiciones, formularios de consentimiento y procesos de cancelación. Para analizar el impacto específico de estas disposiciones en su operación y recibir asesoría legal especializada, no dude en ponerse en contacto con nosotros.



Equipo

LAËTITIA SCHMIERER

ls@inpulselab.in

LOUIS PETOT

lp@inpulselab.in

ELISE FARCY

ef@inpulselab.in

InPulse Lab ofrece servicios de consultoría jurídica y de gestión de negocios. Consulta la página web inpulselab.in para más información.

Esta publicación sólo contiene información general y ni InPulse Lab, ni ninguna de sus respectivas afiliadas presta servicios por medio de esta publicación. Antes de tomar cualquier decisión que pueda afectarle, debe consultar a un asesor profesional calificado. Ninguna entidad de la Red Inpulse Lab será responsable de pérdidas que pudiera sufrir por consultar esta publicación.