



Planes de opción negativa

Una opción negativa es un plan de marketing con el que básicamente le dicen: "Seguiremos enviándole nuestro producto o brindándole nuestro servicio hasta que usted nos diga que dejemos de hacerlo". Con un plan de opción negativa, para cancelar un contrato o un pedido, la responsabilidad queda con el consumidor, y no con el vendedor.

Si no está satisfecho con el producto o servicio de prueba, será su responsabilidad cancelarlo.

Los consumidores probablemente estén más familiarizados con los planes de opciones negativas a través de suscripciones de revistas, pero muchas otras empresas, como los servicios de cuidado del césped, los planes de alimentos gourmet y los servicios de suscripción basados en Internet, también utilizan esta técnica de marketing.

Problemas con las opciones negativas.

Los consumidores no siempre se dan cuenta de que han pasado a formar parte de un acuerdo de opción negativa. Por ejemplo, puede aceptar probar un producto o servicio a un precio con descuento o realizar una prueba gratuita. En algunas ocasiones le informarán, (aunque no lo comprenda) que al aceptar el precio con descuento o el período de prueba gratuito, automáticamente se comprometerá a recibir envíos o continuar recibiendo el servicio que le han ofrecido.

Si no está satisfecho con el producto o servicio de prueba, será su responsabilidad comunicarse con la empresa y cancelarlo. De lo contrario, la empresa seguirá proporcionándole sus servicios o productos, conjuntamente con una factura.

A veces, la inscripción en un plan de opción negativa lo inscribe automáticamente mediante "ofertas especiales" adicionales que operan como planes de opción negativa. Por ejemplo, los clubes de lectura pueden ofrecerle el envío de "ediciones especiales" para que usted los revise; Las empresas que venden



artículos de colección pueden ofrecer productos de edición limitada para que usted ofrezca su opinión.

Si no notifica por escrito a estas empresas que no está interesado en seguir recibiendo estos envíos o servicios especiales, los envíos continuarán y las facturas seguirán llegando.

Lee la letra pequeña

Cuando acepta recibir un producto gratuito o de bajo costo, o participar en una oferta introductoria, es posible que se comprometa a entrar en un contrato con la empresa. Revise estas ofertas con mucha atención. Al aceptar, usted estará de acuerdo con la aceptación de todas las reglas y regulaciones que aparecen estipuladas en la letra pequeña de la oferta. Algunos de estos contratos requieren que usted compre una cantidad específica de mercancía dentro de un período de tiempo limitado.

Otros acuerdos no tienen requisitos mínimos de compra, pero establecen en la letra pequeña que debe cancelar el contrato por escrito si no desea continuar.

Mantenga buenos registros

Incluso cuando comprende y acepte los términos del contrato, puede ser víctima de errores de facturación y envío. Si entra en un acuerdo de plan de opción negativa, preste mucha atención a toda la

correspondencia que reciba de la empresa. Mantenga un registro de todos los pedidos que realiza y las facturas que paga.

Si decide cancelar un contrato, notifique a estas empresas por escrito que ya no está interesado en recibir estos productos o servicios antes de que finalice el período de prueba o después de haber cumplido con todos los términos del acuerdo. También puede informar a la empresa adjuntando una nota en la factura, informándoles que desea cancelar. Asegúrese de incluir la fecha y su firma. Si es posible, envíe la notificación por correo certificado. Guarde copias de cualquier correspondencia entre usted y la empresa. Si tiene problemas, estos registros pueden ser de gran ayuda para resolver su queja.

Aborde los problemas rápidamente

Cuando llegan envíos o servicios no deseados, junto con las facturas que los acompañan, muchos consumidores ignoran las facturas pensando que no deben dinero. A menos que resuelva el problema, las facturas seguirán llegando y cada una incluirá un mensaje de cobro más amenazador. Su cuenta podría entregarse a una agencia de cobranza y reflejarse en su informe crediticio.

Para protegerse, comuníquese con la empresa por escrito para cancelar cualquier envío o servicio futuro. No abra envíos o servicios no deseados. No acepte la entrega si el envío lo realiza un transportista de correo privado. Si el paquete es entregado por el Servicio Postal de EE. UU., puede devolverse al remitente, siempre que el mismo no haya sido abierto. Si abre el paquete, tendrá que pagar el costo de volver a empaquetarlo y enviarlo por correo.

Mantenga registros de cuándo y cómo se devolvió la mercancía y copias de toda la correspondencia.

Compare los costos

La mercancía de lanzamiento o la promesa de una gran oferta pueden parecer atractivas, pero ¿qué pasa con los precios después de la oferta de lanzamiento? ¿Los precios son más altos de lo que normalmente esperaría pagar por el producto? Asegúrese de sentirse cómodo pagando el precio normal antes de contratar un plan de opción negativa.

Para obtener más información o poner una queja, visite nuestro sitio web o contáctenos:

Wisconsin Department of Agriculture,
Trade and Consumer Protection
Bureau of Consumer Protection
2811 Agriculture Drive, PO Box 8911
Madison, WI 53708-8911

Correo electrónico: DATCPHotline@wi.gov

Sitio Web: datcp.wi.gov

Teléfono: (800) 422-7128 TTY: (608) 224-5058

NegativeOptionPlans959 (rev 1/24)