

COMERCIOS

Cobro de suscripciones: las normas de las marcas para pruebas, renovaciones y cancelaciones

Publicado el 15 de septiembre de 2026

Visa y Mastercard fijan normas para los pagos recurrentes, y la mayoría de las disputas de suscripciones nace de incumplirlas. Qué hay que informar, cuándo avisar y cómo debe funcionar la baja.

Las suscripciones generan más disputas con tarjeta que cualquier otra forma de vender. El cliente olvida que se dio de alta, no se dio cuenta de que una prueba se convertiría en un cargo o no encuentra cómo darse de baja. Las marcas de tarjetas han respondido con normas concretas, y el comercio que las cumple elimina la mayoría de los motivos que tiene un suscriptor para llamar al banco.

Qué exigen las marcas

Los detalles difieren entre Visa y Mastercard y cambian de vez en cuando, así que tome lo que sigue como el esquema de las normas y confirme el texto vigente con su proveedor.

En el alta

- **Informe de las condiciones antes de pedir los datos de la tarjeta.** El precio, con qué frecuencia se cobra y qué ocurre cuando termina una prueba o un precio de lanzamiento.
- **Obtenga un consentimiento expreso.** El cliente debe aceptar activamente el cargo recurrente. Una casilla premarcada o unas condiciones escondidas en un enlace no son consentimiento.
- **Envíe una confirmación.** Una copia de las condiciones aceptadas, con la forma de darse de baja, enviada en el momento del alta.

Durante una prueba

- **Avisé antes del primer cargo completo.** Visa exige un recordatorio antes de que termine una prueba o una oferta de lanzamiento, con al menos siete días de antelación, indicando qué se cobrará y cómo cancelar.

- **Haga que el descriptor sea honesto.** El cargo en el extracto debe ser reconocible y, según las normas de Visa, un cargo ligado a una prueba debe indicarlo.

En cada cargo

- **Envíe un recibo.** Mastercard exige un recibo cada vez que se cobra al cliente, con instrucciones claras para cancelar.
- **Cobre solo lo pactado.** Un cambio de precio o de frecuencia requiere aviso y, en la práctica, un nuevo consentimiento.

La baja

- **Ofrezca la baja en línea.** Ambas marcas esperan que el cliente pueda cancelar a través del sitio web o por correo electrónico, no solo por teléfono, sea cual sea la forma en que se dio de alta.
- **Deje de cobrar de inmediato.** Un cargo posterior a una solicitud de baja es la disputa más fácil de ganar para un cliente.

Por qué las normas importan para la cuenta

Una disputa por un pago recurrente cancelado tiene su propio código de motivo, y el comercio apenas tiene defensa si el cliente pidió la baja. Por eso los negocios de suscripción tienen tasas de contracargos más altas que la mayoría, y el proveedor que analiza uno examina de cerca cómo se gestiona el cobro.

Las pruebas gratuitas que se convierten en un plan de pago, lo que se conoce como negative option billing, se tratan como un modelo de alto riesgo por sí mismo. Mastercard exige que los comercios que lo usan para bienes físicos estén registrados, y muchos proveedores no aceptan el modelo en absoluto.

Qué comprueba un analista de riesgo

1. **La página de pago.** ¿Aparece el precio recurrente junto al botón, con el mismo tamaño que todo lo demás?
2. **El consentimiento.** ¿Hay una acción del cliente que se refiera claramente a la suscripción?
3. **La vía de baja.** ¿Se encuentra desde la página de la cuenta en uno o dos clics?
4. **Los correos.** Confirmación, recordatorio y recibo, con las condiciones y la forma de cancelar en cada uno.
5. **Las cifras.** La conversión de prueba a pago, la tasa de reembolsos y la parte de las disputas codificadas como recurrente cancelado.

Más allá de las normas

Las marcas fijan un mínimo. Lo siguiente va más lejos y cuesta poco:

- **Avisé antes de cada renovación en los planes anuales.** Un cargo anual es el que el cliente ha olvidado más a fondo.
- **Reembolse sin discutir en los primeros días tras una renovación.** Un reembolso cuesta la venta. Un contracargo cuesta la venta, una comisión y una marca en la tasa.
- **Ofrezca pausar además de cancelar.** Algunos clientes que habrían cancelado optarán por pausar.
- **Use con cuidado los servicios de actualización de tarjetas.** Mantienen operativas las tarjetas caducadas, lo que reduce los pagos fallidos, y de vez en cuando cobran a un cliente que pensaba dejar caducar la tarjeta. Un recordatorio lo resuelve.
- **Adhiérase a los servicios de alertas de disputas.** A un cliente que acude primero al banco todavía se le puede reembolsar antes de que se convierta en contracargo.

La prueba

Dese de alta en su propio producto con una tarjeta personal, deje que termine la prueba y después cancele. Cada punto en el que se llevó una sorpresa, o tuvo que buscar, es un punto en el que un cliente opta por disputar.

Fuentes

- [Stripe: cambios de 2020 en los requisitos de Visa para pruebas de suscripción](#) (en inglés)
- [Qualpay: requisitos de Visa para comercios de suscripción con pruebas gratuitas](#) (en inglés)
- [Chargebee: normas de Mastercard](#) (en inglés)
- [Nets: normas para pagos recurrentes y de suscripción](#) (en inglés)

Leer en línea: <https://payments-marketplace.com/es-ES/insights/subscription-billing-rules/>

Payments Marketplace Ltd

Registered in England & Wales No. 17424288

Garden Ctg, Dereham Road, Dereham, Norfolk, NR19 2PW, UK

connect@payments-marketplace.com · +44 1366 727140