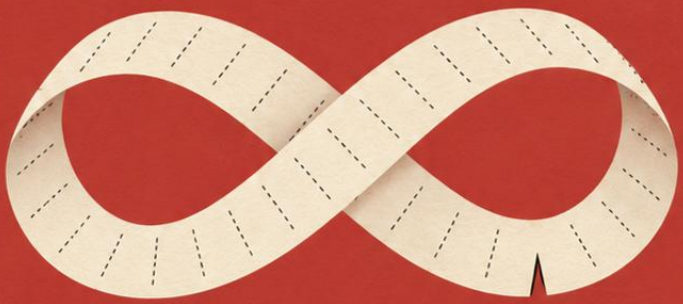
Resuelve tu problema con un guiño

El período de prueba gratuito lleva tres años

Cómo encontrar, organizar y cancelar eficazmente las suscripciones olvidadas



Max Paradox

El período de prueba gratuito lleva tres años

Cómo encontrar, organizar y cancelar eficazmente las suscripciones olvidadas

Max Paradox

Rozwiąż swój problem z przymrużeniem oka

ISBN: 9788384904930

ALL-IN Rafał Płonkowski



ÍNDICE

INTRO 5

Capítulo 1 - Los inquilinos invisibles de tu cuenta bancaria 11

Capítulo 2 - Gratis, es decir, pagarás más adelante..... 20

Capítulo 3 - ¿Adónde desaparece realmente tu dinero? 30

Capítulo 4 - Lo he cancelado. Entonces, ¿por qué sigo pagando? 40

Capítulo 5 - El coleccionista de suscripciones o por qué cuesta tanto decir «basta» 51

Capítulo 6 - La suscripción familiar que nadie había pedido 61

Capítulo 7 - Una limpieza digital que cuesta más que el desorden 72

Capítulo 8 - Un descuento más y serás cliente para siempre 81

Capítulo 9 - La gran revisión de suscripciones: quién se queda y quién hace las maletas 91

Capítulo 10 - Operación «Cancelar»: cómo poner fin eficazmente a una suscripción 101

Capítulo 11 - El calendario de las sorpresas financieras o cómo adelantarte a la próxima factura 110

Capítulo 12 - Una mudanza digital sin dejar los muebles en el rellano..... 119

Capítulo 13 - Devolvedme mi dinero: cómo reclamar sin lanzar el teléfono contra la pared 130

Capítulo 14 - El presupuesto después de la desintoxicación: ¿qué hacer con el dinero recuperado? 141

Capítulo 15 - La cuenta fantasma o cómo cancelar algo a lo que ya no tienes acceso 152

Capítulo 16 - Un contrato con trampa o cuándo el botón «Cancelar» no basta.....162

Capítulo 17 - Cuando la vida no colabora: las suscripciones en situaciones de emergencia 173

Capítulo 18 - Un sistema de alerta temprana para tus suscripciones 183

Capítulo 19 - Treinta días sin sorpresas financieras: el ensayo general de tu nuevo sistema.....193

Capítulo 20 - El final de la prueba gratuita: a partir de ahora, tú estableces las reglas..... 203

INTRO

Es martes, son las 7:43 de la mañana. Todavía no te has tomado el café, pero tu cuenta bancaria ya ha empezado el día con una intensa vida social. Diecinueve eslotis con noventa y nueve céntimos han ido a parar a una aplicación cuyo nombre te resulta familiar, aunque no consigues recordar para qué sirve. Poco después, treinta y nueve eslotis por un servicio que, supuestamente, utilizas con regularidad. Con regularidad, es decir, la última vez fue en febrero. Hace dos años. A continuación aparece un cargo de cincuenta y nueve eslotis. Miras el nombre del beneficiario, frunces el ceño y te preguntas si estarás financiando sin saberlo algún programa de investigación extranjero. No es así. Probablemente se trate de otra plataforma en la que, hace tiempo, querías ver una serie muy concreta.

Bienvenido al mundo de las suscripciones, donde nada desaparece, todo se renueva automáticamente y tu memoria es el único elemento del sistema que no dispone de función de sincronización.

Lo más divertido es que ninguno de esos pagos tiene por qué parecer preocupante. ¿Diecinueve eslotis? Tampoco es tanto. ¿Treinta y nueve? Lo que cuesta darse un pequeño capricho. ¿Cincuenta y nueve? Bueno, la comodidad tiene un precio. El problema empieza cuando acumulas una docena larga de esos pequeños caprichos, algunos están duplicados y otros te cobran puntualmente por el privilegio de no utilizarlos. Entonces descubres que tu presupuesto doméstico está realizando una generosa labor benéfica en favor de las empresas tecnológicas. Sin tu participación consciente, pero con una puntualidad admirable.

No siempre fue así. Antes, comprar algo implicaba tomar una decisión concreta. Querías un programa, comprabas el programa. Necesitabas un servicio, pagabas por recibirlo. Ahora, cada vez con más frecuencia, contratas un acceso que permanece activo hasta que tú mismo decides ponerle fin. Y precisamente ahí comienza la historia de una amistad extraordinaria entre la renovación automática y los despistes humanos. Una amistad enormemente rentable, aunque por lo general solo para una de las partes.

Todo empieza de manera inocente. Necesitas una aplicación para retocar una fotografía, así que activas una prueba gratuita de siete días. Tienes un documento urgente y contratas un mes de acceso a una herramienta. Quieres probar una nueva plataforma de streaming porque todo el mundo habla maravillas de una serie que, dentro de un mes, nadie recordará. En cada caso tomas una decisión razonable dadas las circunstancias de ese momento. El problema es que la decisión sigue vigente mucho después de que haya desaparecido el motivo que la justificaba.

Después llega la vida. El trabajo, las compras, las facturas, la familia, las obligaciones, los gastos imprevistos. El calendario se llena de asuntos más urgentes que cancelar un servicio que cuesta unos pocos eslotis al mes. La notificación que anuncia el final del período de prueba queda enterrada entre una oferta de aspiradoras y una invitación a un seminario web que nunca pensaste ver. La dejas para más tarde. Ese «más tarde» se convierte en el mes siguiente, después en otro año y, un buen día, descubres que tu prueba gratuita acaba de cumplir tres años. Sin tarta. Pero con factura.

Y aquí conviene aclarar algo importante: tener suscripciones olvidadas no demuestra que seas incapaz de

administrar tu dinero. Puede pasarle a una persona ahorradora, extraordinariamente organizada e incluso a alguien que revisa periódicamente sus gastos domésticos. Al fin y al cabo, un sistema basado en pagos recurrentes exige algo que la vida cotidiana no siempre nos permite: recordar constantemente las decisiones que tomamos en el pasado. Y una persona no es un registro ambulante de suscripciones, aunque algunas empresas parecen dar por hecho que debería convertirse en uno.

Además, encontrar una suscripción innecesaria no siempre basta. A veces no recuerdas dónde la activaste. Otras veces, la aplicación te informa de que los pagos se gestionan mediante una plataforma externa. También puede ocurrir que cancelar una membresía se parezca a buscar un pasadizo secreto en un castillo medieval. El botón «Empieza gratis» ocupa media pantalla, mientras que la opción para darse de baja está escondida con una discreción digna de un secreto de Estado. Incluso cuando consigues encontrarla, todavía queda la duda de si el servicio se ha desactivado realmente y si volverá a aparecer otro cargo de todos modos.

Por eso, este libro no va a contar la historia de una renuncia heroica a todas las comodidades digitales. Las suscripciones no son el enemigo por sí mismas. Muchas facilitan la vida, ahorran tiempo, ayudan a trabajar, a aprender o, simplemente, a descansar. No existe ninguna razón para abandonar un servicio que utilizas de verdad y cuyo precio se corresponde con el valor que recibes. Se trata de algo mucho más sencillo: recuperar el control sobre aquello por lo que pagas, por qué lo pagas y durante cuánto tiempo tienes intención de seguir haciéndolo.

Empezaremos por localizar los pagos, incluidos aquellos que aparecen con nombres poco evidentes. Examinaremos los movimientos de las cuentas bancarias, las tarjetas, las tiendas de aplicaciones y las confirmaciones de compra. No para convertir un fin de semana libre en la auditoría contable de una multinacional, sino para obtener una imagen fiable de tus compromisos económicos reales. Después organizaremos los servicios encontrados y separaremos los que necesitas de esos pasajeros clandestinos que llevan demasiado tiempo viajando a tu costa. También aprenderás a reconocer las situaciones en las que una cancelación requiere una comprobación adicional, conservar un justificante o contactar directamente con el proveedor.

Una parte importante consistirá en distinguir entre cancelar un servicio y limitarse a detener un pago. No siempre son lo mismo. Eliminar una aplicación del teléfono no tiene por qué poner fin a la suscripción, del mismo modo que bloquear una tarjeta no necesariamente resuelve una obligación derivada de un contrato. Por eso no vamos a limitarnos a suponer que el asunto está cerrado. Aprenderás a encontrar el lugar correcto para cancelar, a interpretar los mensajes relacionados con el final del acceso y a comprobar que el servicio realmente no volverá a renovarse en el siguiente período de facturación. Cuando surja algún conflicto, será mucho más útil contar con documentación clara y ordenada que enviar correos indignados, ESCRITOS ENTERAMENTE EN MAYÚSCULAS, a la una de la madrugada.

Tampoco voy a dar por hecho que dispones de tiempo ilimitado, memoria perfecta y un archivador en el que llevas diez años guardando todas las confirmaciones electrónicas. Quizá tengas varias cuentas de correo, tarjetas de diferentes

bancos y suscripciones contratadas por otros miembros de tu familia. Tal vez pagues algunos servicios una vez al año y, por tanto, ni siquiera parezcan gastos recurrentes a primera vista. Trabajaremos con la realidad, no con su versión idealizada, esa en la que todo el mundo prepara una hoja de cálculo de control incluso antes de descargar su primera aplicación.

Pero lo más importante es que no se trata únicamente de recuperar unas decenas o unos cientos de eslotis. Recuperar la tranquilidad puede ser igual de valioso. Saber cuáles son tus obligaciones recurrentes, poder evaluar si siguen teniendo sentido y conocer la manera de detener los pagos innecesarios cambia tu forma de mirar el presupuesto familiar. Dejas de reaccionar únicamente cuando descubres un cargo sospechoso. Empiezas a decidir por ti mismo qué servicios merecen ocupar un lugar en tus finanzas.

Tampoco necesitas convertirte en enemigo declarado de todas las suscripciones. Si una plataforma te ofrece entretenimiento a diario, una aplicación mejora realmente tu trabajo y un servicio te ahorra más tiempo del dinero que cuesta, conservarlo puede ser una decisión perfectamente razonable. Ahorrar no significa privarse de todo. Significa, entre otras cosas, dejar de financiar aquello que ya no necesitas simplemente porque, en algún momento del pasado, te llamó la atención un botón que decía «Pruébalo gratis».

Puedes empezar con un pequeño paso. La próxima vez que tengas ocasión, abre el historial de movimientos de tu cuenta y fíjate en un cargo que se repita. No tienes que cancelar nada inmediatamente. Intenta averiguar únicamente por qué estás pagando, si todavía utilizas el servicio y cuándo tendrá lugar la próxima renovación. Si no

sabes responder, acabas de encontrar un buen punto de partida. Un solo pago revisado conscientemente vale más que la gran promesa de que, a partir del mes que viene, vas a controlar absolutamente todos tus gastos.

Y si durante esa revisión descubres que llevas tres años pagando por una aplicación para aprender idiomas cuya última pantalla mostraba la palabra «Hello», considéralo información útil, no un fracaso personal. Puede que acabes de aprender algo mucho más práctico: cómo decir «adiós» a un servicio que llevaba demasiado tiempo sintiéndose como en su propia casa.

Capítulo 1 - Los inquilinos invisibles de tu cuenta bancaria

Imagina que un día descubres una puerta adicional en tu casa. La abres y detrás encuentras una habitación pequeña. Dentro hay quince personas. Una está viendo películas, otra escucha música, una tercera practica yoga, la cuarta aprende español y la quinta lleva dos años intentando diseñar una tarjeta de visita sin conseguirlo. Los demás hacen cosas que ni siquiera sabes cómo se llaman. Todos son muy educados, nadie hace ruido y ninguno tiene intención de marcharse. Cada mes se limitan a cobrarte una pequeña cantidad por el privilegio de seguir viviendo en tu casa.

¿Suena absurdo? Por supuesto. Sin embargo, así es precisamente como puede funcionar el presupuesto doméstico de alguien que tiene una docena larga de suscripciones activas. La diferencia es que los inquilinos digitales son invisibles, no dejan platos sucios y no necesitan que les compres papel higiénico. Su presencia solo se manifiesta en el extracto bancario. Incluso entonces, cada uno se comporta con una discreción extraordinaria y cobra una cantidad lo bastante pequeña como para no provocar una alarma inmediata.

Sin embargo, el mayor problema no es la cantidad de suscripciones. Puedes tener veinte y utilizarlas todas de forma consciente. También puedes tener únicamente cuatro, de las cuales tres sean completamente innecesarias. El número, por sí solo, no dice nada sobre la calidad de tus decisiones financieras. Mucho más importante es preguntarte si serías capaz de enumerar todos tus servicios

activos sin consultar la banca electrónica. Si la respuesta es «más o menos», acabamos de conocer al primer sospechoso.

¿Por qué no nos damos cuenta de los pequeños pagos?

El cerebro humano reacciona muy bien ante determinados gastos. Cuando compras un televisor nuevo por varios miles de eslotis, normalmente recuerdas aquel momento. Comparas modelos, lees opiniones y reflexionas sobre el precio. Quizá incluso organices unas negociaciones familiares durante las cuales una persona defiende las ventajas de una pantalla más grande y otra recuerda que la anterior todavía muestra imágenes perfectamente. La compra se convierte en todo un acontecimiento.

Una suscripción de 24,99 eslotis al mes no constituye ningún acontecimiento. Apenas es una breve notificación, a veces invisible si no abres el historial de transacciones. No requiere tomar una nueva decisión, no te obliga a introducir un código de autorización cada vez que se renueva y tampoco te pregunta si sigues interesado. El dinero simplemente desaparece y tú puedes continuar tranquilamente con tu jornada, sin saber que antes del desayuno has financiado otra pequeña dosis de comodidad digital.

Este mecanismo resulta especialmente eficaz cuando los pagos se reparten entre distintos días del mes. Un servicio se renueva el día tres, otro el once, el siguiente el diecisiete y otro el veintiocho. Nunca ves el coste completo reflejado en una sola transacción. Si todas las suscripciones cobraran al mismo tiempo y presentaran una factura conjunta, tu reacción podría ser muy diferente. Un mensaje que dijera «Importe mensual total por servicios de los que te has olvidado parcialmente: 427,83 eslotis» tendría un poder de

persuasión considerablemente mayor que una docena de notificaciones aparentemente inocentes.

Precisamente esa fragmentación hace que a menudo evaluemos el coste de cada servicio por separado en lugar de considerar el conjunto. Nos preguntamos si 29,99 eslotis es mucho por acceder a una biblioteca de películas, pero rara vez pensamos cuánto gastamos simultáneamente en todas las plataformas de entretenimiento. Cada decisión individual puede tener sentido. El problema solo aparece cuando las sumamos.

Por eso merece la pena hacer un experimento sencillo. Escribe, de memoria, todos los servicios digitales que pagas periódicamente. Todavía no consultes el historial bancario. Incluye plataformas de streaming, aplicaciones, almacenamiento de archivos, programas informáticos, videojuegos, herramientas de trabajo y otras suscripciones. Después señala cuáles has utilizado durante los últimos treinta días. No buscamos precisión matemática, sino comparar dos imágenes: las suscripciones que recuerdas y las que posteriormente aparecerán realmente entre tus pagos.

Este primer registro tiene un valor especial. No solo muestra lo que sabes, sino también los puntos en los que tu memoria puede fallarte. Si dentro de unos días descubres un pago que no habías incluido en la lista, no lo interpretes como una vergüenza. Precisamente por eso estamos realizando esta investigación.

Cuando la comodidad se convierte en automatismo

Muchas suscripciones comienzan respondiendo a una necesidad completamente justificada. Por ejemplo, estás preparando un álbum familiar y contratas el acceso a un

programa de diseño gráfico. Durante dos semanas lo utilizas intensamente. Retocas fotografías, eliges la distribución de las páginas y experimentas con las tipografías. Finalmente encargas el álbum, todos quedan satisfechos y la aplicación continúa cobrando. Al cabo de un tiempo, el único usuario habitual del programa resulta ser tu banco.

Eso no significa que la decisión inicial fuera equivocada. En el momento de la contratación, el servicio resolvía un problema concreto. El error aparece cuando no advertimos que las circunstancias han cambiado. La necesidad desaparece, pero el pago permanece. El sistema de renovación automática no puede saber que el álbum ya está colocado en la estantería, que el proyecto ha terminado y que no tienes intención de retocar ninguna fotografía durante el próximo año.

Precisamente por eso conviene distinguir tres tipos de suscripciones. Las primeras se utilizan activamente y son necesarias. Las segundas siguen siendo útiles, aunque recurras a ellas de manera irregular. Las terceras continúan existiendo únicamente porque nadie ha tomado la decisión de cancelarlas. La frontera entre la segunda y la tercera categoría puede ser difícil de establecer. Quizá necesites un programa de contabilidad una vez cada varios meses, mientras que un servicio de copias de seguridad funciona en segundo plano sin que tengas que abrir su aplicación todos los días. La ausencia de actividad visible no implica automáticamente que un servicio carezca de valor.

Por otra parte, el argumento «quizá algún día me haga falta» no debería justificar indefinidamente los pagos. Si llevas dieciocho meses abonando una herramienta especializada que solo has utilizado dos veces, merece la pena comprobar si existe una manera más económica de

acceder a ella cuando realmente la necesites. En ocasiones basta con contratar un plan mensual en lugar de uno anual. Otras veces, una compra única o una solución gratuita pueden cubrir tus necesidades. Tampoco hace falta demostrar que el servicio de pago sea malo. Basta con reconocer que actualmente no lo necesitas.

El automatismo tiene otra característica interesante: con el tiempo dejamos de percibir el pago como un gasto nuevo. Se convierte en parte del paisaje. Al igual que la factura del teléfono o de internet, la suscripción simplemente está ahí. El problema es que no todos los servicios digitales tienen una justificación igualmente duradera. El acceso a una herramienta utilizada para un proyecto puntual no debería recibir el estatus vitalicio de necesidad básica del hogar.

Cinco minutos para descubrir la magnitud del problema

Supongamos que una persona tiene siete servicios de pago: dos plataformas de películas por 35 eslotis cada una, una aplicación musical por 24 eslotis, una herramienta de diseño gráfico por 49, un programa para aprender idiomas por 39, espacio adicional de almacenamiento por 12 y una aplicación de fitness por 45. Todas las cantidades son ejemplos. En total suman 239 eslotis mensuales, es decir, 2868 eslotis al año si los precios y los servicios permanecen iguales.

¿Son muchos 2868 eslotis? Depende de la situación económica y de los beneficios que proporcionen esos servicios. Si una persona los utiliza regularmente y considera que merecen lo que cuestan, no existe ninguna razón para declarar una catástrofe financiera. Supongamos, sin embargo, que ha abandonado el programa de idiomas, lleva seis meses sin abrir la aplicación de fitness y utilizó la herramienta gráfica para realizar un único proyecto. Esas

tres suscripciones cuestan juntas 133 eslotis mensuales, lo que equivale a 1596 eslotis al año.

Lo importante es que no hace falta renunciar a todas las comodidades para notar una diferencia. Basta con identificar las que han perdido su razón de ser. Este planteamiento es mucho más realista que tomar la decisión radical de cancelarlo absolutamente todo y, tres días después, regresar con el mismo entusiasmo a los servicios anteriores. El presupuesto doméstico no necesita una revolución espectacular, sino unas cuantas decisiones bien tomadas.

Tampoco conviene convertir automáticamente cada pago descubierto en una supuesta pérdida acumulada durante muchos años. Encontrar una suscripción de 20 eslotis no significa que necesariamente hayas desperdiciado 240 eslotis durante el año anterior. Puede que la utilizaras durante varios meses y que solo después dejaras de hacerlo. Tampoco conocemos los posibles cambios futuros de precio. Calcular el coste anual ayuda a comprender la magnitud del compromiso actual, pero no demuestra cuánto dinero se ha desperdiciado hasta ahora.

Durante la primera revisión, aplica una regla sencilla: no te juzgues a ti mismo ni juzgues tus compras. Recopila información. Anota el servicio, su coste aproximado, la frecuencia de pago y si recuerdas cuándo lo utilizaste realmente por última vez. Si desconoces algún dato, escribe un signo de interrogación. Es preferible dejar una incógnita pendiente que inventar una historia convincente según la cual seguramente utilizabas el programa porque su icono sigue apareciendo en el escritorio.

La trampa del dinero que ya has gastado

Cuando descubres una suscripción innecesaria, puede aparecer una reacción sorprendente. En lugar de pensar inmediatamente en cancelarla, empiezas a preguntarte si no deberías aprovecharla primero. Al fin y al cabo, llevas mucho tiempo pagando. Sería una pena renunciar al servicio sin utilizar todas sus posibilidades. Así, alguien que lleva un año sin abrir una aplicación de fitness comienza de repente a plantearse un programa intensivo de entrenamiento. No porque haya descubierto una pasión por la actividad física, sino porque la cuota mensual le ha provocado remordimientos.

Es una dificultad clásica relacionada con el dinero que ya no se puede recuperar. Los gastos anteriores pueden influir en nuestras decisiones actuales, incluso cuando no tienen importancia para la rentabilidad futura. Si has pagado los meses anteriores, esa parte de la historia ya está cerrada. La pregunta fundamental es si deseas pagar también el mes siguiente.

Imagina que una aplicación cuesta 40 eslotis y llevas un año sin utilizarla. La suma de los pagos anteriores puede resultar irritante, pero continuar con la suscripción no recuperará ese dinero. Únicamente puede incrementar el gasto acumulado. Si realmente tienes intención de volver a utilizarla, toma esa decisión basándote en tus necesidades actuales. En cambio, si tu única motivación es pensar «con todo lo que ya he pagado», conviene actuar con prudencia.

Algo parecido ocurre cuando creemos que cancelar un servicio equivale a reconocer que cometimos un error. No es así. Cada decisión de compra tiene su propio contexto. Puedes contratar razonablemente un programa en enero y cancelarlo con la misma sensatez en marzo. Cambiar de opinión no exige una justificación por escrito, una comisión

de apelaciones ni un referéndum familiar. Basta con que las circunstancias hayan cambiado.

La primera decisión recuperada

En esta etapa todavía no necesitas una lista completa de servicios ni un programa especializado para gestionar suscripciones. Elige una suscripción que conozcas bien y responde a tres preguntas: ¿para qué la necesito?, ¿cuándo fue la última vez que me proporcionó un beneficio real? y ¿volvería a contratarla hoy, por el mismo precio, teniendo en cuenta mis necesidades actuales?

La última pregunta resulta especialmente útil. Te permite mirar la suscripción como si estuvieras tomando una decisión nueva. Ya no te preguntas si sería una pena abandonarla, sino si merece la pena comprarla. Si la respuesta es «no», tienes una señal para revisar las condiciones de cancelación. Si es «sí», puedes conservarla sin sentirte culpable. Y si respondes «no lo sé», anota qué información te falta. Quizá sea la fecha de la próxima renovación, el precio del plan o las funciones que realmente necesitas.

Este pequeño experimento revela la diferencia esencial entre un pago automático y uno consciente. La renovación automática tiene lugar porque anteriormente aceptaste determinadas condiciones. Una decisión consciente significa que sabes qué estás recibiendo y que todavía deseas tenerlo. Ambas situaciones pueden producir exactamente la misma transacción, pero solo una proporciona una verdadera sensación de control.

No necesitas declarar la guerra a todas las suscripciones. Basta con conseguir que dejen de ser inquilinos anónimos de tu cuenta bancaria. Que cada una tenga un nombre, un

precio y una razón sensata para existir. Y si alguna suscripción es incapaz de explicar por qué sigue viviendo contigo, quizá haya llegado el momento de comprobar dónde está la salida.

Capítulo 2 - Gratis, es decir, pagarás más adelante

La palabra «gratis» posee una extraordinaria capacidad para tranquilizar a las personas. Puedes dedicar veinte minutos a comparar los precios de dos productos que se diferencian en seis eslotis y, acto seguido, pulsar casi sin pensarlo el botón «Iniciar prueba gratuita» de una aplicación que te exige introducir los datos de tu tarjeta. En el primer caso te comportas como un experimentado analista financiero. En el segundo, consideras que, como hoy no pagas nada, tampoco existe ningún problema económico.

Sin embargo, un período de prueba gratuito puede ser simplemente un servicio de pago cuyo primer cobro se ha aplazado. Naturalmente, no siempre es así. Existen versiones de programas realmente gratuitas, pruebas que no requieren introducir un método de pago y promociones que terminan sin generar ningún cargo automático. Lo importante es distinguirlas de las ofertas en las que, transcurrido un plazo determinado, empiezan a cobrarse cantidades periódicas. Esta diferencia tiene mucha más importancia que el tamaño de la palabra «GRATIS» que ocupa media pantalla.

En la práctica, el usuario suele tomar dos decisiones simultáneamente, aunque solo sea consciente de una. La primera es: quiero probar este servicio durante unos días. La segunda: acepto que, cuando termine la prueba, comience el período de pago, salvo que realice previamente una acción determinada. La primera decisión es agradable e inmediata. La segunda pertenece al futuro, así que resulta

fácil ignorarla. Por desgracia, el futuro tiene la desagradable costumbre de llegar puntualmente según el calendario.

La parte invisible de la promoción

Imagina una aplicación que ofrece catorce días de acceso gratuito. Quieres comprobar una función determinada, así que instalas el programa, creas una cuenta y completas el proceso de activación. La pantalla muestra ilustraciones coloridas, promesas sobre posibilidades extraordinarias y un botón que te anima a comenzar la aventura. La información sobre el precio posterior aparece más abajo, en una letra más pequeña. No hace falta que esté escondida ilegalmente para que el usuario le preste menos atención.

Una vez activada la prueba, tienes acceso a todas las funciones. El primer día utilizas la aplicación durante una hora. El segundo, quince minutos. El tercero te olvidas de ella. El día catorce estás ocupado con algo completamente distinto y, al llegar el decimoquinto, el sistema inicia el período de pago. El servicio ha actuado conforme a las condiciones aceptadas, aunque tú puedas tener la impresión de que algo ha ocurrido sin tu participación consciente.

Precisamente ahí nace la trampa fundamental. Recibes el beneficio de inmediato, mientras que la necesidad de decidir si quieres continuar utilizando el servicio queda aplazada. Los seres humanos manejamos maravillosamente bien la intención de «ya lo comprobaré más adelante», hasta que ese «más adelante» llega de verdad. Entonces descubrimos que nuestra versión futura tiene exactamente tantas obligaciones como la presente y que, además, ha heredado varias fechas límite para cancelar suscripciones.

Por eso, desde el momento de la activación conviene considerar la prueba gratuita como un servicio con un precio

futuro establecido. No te preguntes únicamente qué vas a recibir hoy. Comprueba también cuándo llegará el primer cargo, cuánto será, qué período cubrirá y dónde puedes detener la renovación. Son cuatro datos que a menudo tienen mucha más importancia que la lista de treinta funciones impresionantes presentadas por el fabricante.

Presta especial atención a las ofertas en las que, después de una prueba breve, se cobra el importe correspondiente a un año completo. Por ejemplo, siete días gratuitos pueden conducir no a un cargo mensual, sino a un pago único por doce meses. La diferencia entre 29 eslotis al mes y 299 eslotis al año es importante, aunque el plan anual ofrezca un precio mensual equivalente más favorable. En el primer caso, la decisión implica un compromiso económico menor; en el segundo, una cantidad superior que se cobra de una sola vez.

¿Por qué es tan fácil olvidarse?

Olvidar un período de prueba no tiene por qué significar que tengas mala memoria. El problema también está relacionado con la manera en que organizamos nuestra atención. En el momento de la activación nos concentramos en la tarea que queremos realizar. Quizá necesitemos editar urgentemente un documento, enviar un archivo de gran tamaño o probar una función disponible únicamente en la versión premium. Cancelar la suscripción es un asunto futuro, sin relación directa con nuestro objetivo inmediato. Así que el cerebro recibe una instrucción bastante razonable: primero haz lo urgente.

A esto se añade la ausencia de una frontera claramente visible entre probar y empezar a pagar. Cuando compras una entrada, identificas el momento en el que gastas el dinero. Cuando activas una prueba gratuita, la decisión