



Sobrecarga De Divulgación

8 de marzo del 2018

Por Robin L. Wiessmann, PA

Todos estamos familiarizados con las revelaciones – la llamada "letra fina" en los contratos que firmamos o hacemos clic para acordar. Pero, cuántos de nosotros realmente leemos las pequeñas letras al final de un contrato.

Las divulgaciones deben informar, pero su longitud y complejidad conducen al efecto opuesto, enterrando la información más valiosa en un nudo verbal de términos legales difícil de leer y demasiado largo para hacerse entender de parte de un consumidor.

El desafío del consumidor con las divulgaciones se empeora cuando la información es presentada al último minuto, después de que la decisión de la compra se haya hecho. Resignados a completar la transacción, los consumidores tienden estar de acuerdo con los términos de la divulgación, y asumen que tienen ciertos derechos y la capacidad de demandar si las cosas van mal "misnomer" (por sus siglas en inglés).

De hecho, muchos de los contratos de licencias digitales a contratos tradicionales requieren que el consumidor renuncie al derecho de demandar y aceptar el arbitraje, decidido por un tercer agente pagado por la compañía.

Como resultado, la responsabilidad de proporcionar un remedio cuando las cosas van mal se ha desplazado de las empresas a los consumidores. Esta práctica no es nueva, y se han escrito mucho sobre este tema en los últimos 10 años por las agencias gubernamentales, las universidades y la industria, centrándose en las tarjetas de crédito.

([agencias](#), [universities](#), [industry](#), [credit cards](#))

Las quejas del consumidor recibidas por el Departamento de Banca y Valores de PA. indican que las luchas de los consumidores que encuentran remedios han permanecido persistentes a lo largo de los años. (Usted puede aprender más sobre los desafíos financieros que enfrentan los consumidores al leer nuestro segundo reporte por sus siglas en inglés, [Annual Consumer Services Report](#) .

¿Por qué siguen persistiendo las revelaciones en los consumidores perplejos?

La respuesta es en sí misma compleja y polifacética.

¿Qué pueden hacer los consumidores para protegerse?

Usted puede elegir "votar con su billetera" al no comprar un producto o servicio que le despoja de los derechos legales. También puede optar por leer las divulgaciones **ANTES** de tomar una decisión de compra para asegurarse de que no se ha resignado al resultado y así no se sorprenderá si algo le va mal.

Tal vez el Consejo más práctico que puedo proporcionar es asegurarse de que entienda sus finanzas y llegar a estar bien informado.

- El Departamento de Banca y Valores de PA. proporciona una biblioteca en línea de recursos para ayudar a los consumidores a navegar por el complejo mundo de los mercados financieros.

Leer más: <http://www.dobs.pa.gov/PaMoneyTalks/Pages/Blog.aspx>

- Usted puede asistir a uno de nuestros eventos de alcance de consumo en su comunidad: secure.dobs.pa.gov/?a=events.home.
- Lea nuestro informe anual de servicios al consumidor para obtener más información sobre los problemas financieros que enfrentan las personas como usted: dobs.pa.gov/Documents/Publications/Reports/CS%20Report%2016-17FINAL.pdf

Si tiene una queja o pregunta acerca de servicios financieros, productos o transacciones, llame a nuestro personal de servicios al consumidor en 1.800.pa. Bancos. Puedes hablar con un profesional entrenado.