



Reunión de la Comisión de Supervisión de Servicios de Tarificación Adicional

El Gobierno advierte de fraude en la contratación de servicios SMS Premium

- Se ha detectado el uso fraudulento de marcas comerciales para captar suscripciones de servicios SMS Premium.
- La Comisión está investigando de oficio este asunto y ha abierto 11 expedientes que podrían derivar en el cierre de los números si se constata el incumplimiento del Código de Conducta.
- La Comisión recomienda a los usuarios leer detenidamente las condiciones de la suscripción y recuerda que para cancelarla deben enviar un mensaje con la palabra "BAJA" al número desde el que reciban los SMS Premium no deseados.

15.12.11. La Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional (CSSTA) ha detectado en los últimos meses que se están utilizando páginas web para captar suscripciones fraudulentas de servicios SMS Premium. En ellas, los usuarios tienen la sensación de estar en la página de Internet oficial de una determinada marca comercial, y figuran algunas promociones (bonos, descuentos, regalos o promociones, descargas gratis de aplicaciones informáticas, etc.), para acceder a las cuales los usuarios deben introducir su número de teléfono móvil. Normalmente se llega a estas páginas a través de enlaces publicitarios (banners) insertados, a su vez, en otras páginas previas.

En realidad, en los casos detectados, el usuario no obtiene las promociones que figuran en la página, sino que, al introducir el número de teléfono móvil, está contratando inadvertidamente un servicio de suscripción que no desea. Con ello, no sólo no recibe el regalo prometido, sino que comienza a recibir mensajes SMS por los que se le factura.

Apertura de expedientes

La CSSTA está integrada por representantes de los ministerios de Industria, Turismo y Comercio, Sanidad, Política Social e Igualdad, e Interior, el Consejo de Consumidores y Usuarios, los operadores de telecomunicaciones y los prestadores de servicios de tarificación adicional.

En el pasado mes de noviembre, la Comisión acordó abrir una investigación de oficio para determinar si está produciéndose una vulneración del Código de Conducta que regula la prestación de servicios SMS Premium (entre ellos, los de suscripción). Este Código prohíbe incitar a la contratación mediante información falsa, inexacta, ambigua o exagerada.

En una reunión celebrada en el día ayer, tras el análisis de los primeros resultados de la investigación, la Comisión acordó la apertura de 11 expedientes. Una vez concluidos estos expedientes, de constatarse este uso fraudulento de marcas comerciales, se decretará el cierre de los números que se están utilizando para la captación no consentida de servicios de suscripción. Esto implicará la baja automática de todos los suscriptores y la imposibilidad de captar nuevos clientes con esos números.

Recomendaciones para los usuarios

De cara a evitar que los usuarios se suscriban a estos servicios de forma inadvertida, y sin desearlo, se incluyen las siguientes recomendaciones:

- La contratación de la suscripción requiere siempre la introducción del número de teléfono móvil en la página de Internet. Tras ello, se recibe una clave en el móvil que debe volver a insertarse en la página. En caso de que se vaya a realizar esta operación, es conveniente leer detenidamente las condiciones de la suscripción (la "letra pequeña") que suele figurar abajo de la página (y debe incluir un aviso de que se trata de un servicio de suscripción).
- En caso de existir dudas acerca de si la oferta es o no verídica, conviene ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de la marca comercial de que se trate.
- Si a pesar de todo la suscripción se realiza y el usuario comienza a recibir mensajes SMS no deseados en su teléfono móvil, el usuario puede cancelar su suscripción enviando un mensaje con la palabra "BAJA" al mismo número del que proceden.