

## SMS premium: el abuso de un consumidor desprotegido

El 21,5% de los ciudadanos en España ha sufrido un intento de fraude a través de su teléfono móvil en el último año

La denominada operación "Telemensaje" descubrió en abril una trama de estafadores que engañaban a los consumidores con mensajes de móvil SMS premium. La red facturó de forma ilegal cinco millones de euros a más de un millón de consumidores. En algunos casos, incluso, llegaron a robar hasta 2.000 euros a un único usuario.

Solo después de diez años y de reiteradas denuncias, las fuerzas de seguridad pudieron detener a 11 personas en Valencia y en Alicante.

Y ¿cómo funciona la estafa de los SMS premium? Los ladrones envían un mensaje de texto engañoso y le piden una respuesta al consumidor para una supuesta entrevista de trabajo o poniendo como excusa un falso error en la mensajería del teléfono WhatsApp o en Facebook.

Cuando el consumidor contesta el SMS, pensando que envía un mensaje normal, se suscribe sin querer a un servicio de SMS premium, que le cobrará cada vez que reciba o envíe un nuevo mensaje. Por lo tanto, manda un mensaje por el que le cobran 1,50 euros (unos 1,20 euros más IVA).

Para algunos, el engaño acababa aquí, pero otros llegan a gastar miles de euros en contestar mensajes. Si por error nos suscribimos a un servicio de SMS premium, la estafa rondará los 60 euros al mes.

### Fraudes en el móvil

El 21,5% de los ciudadanos en España ha sufrido un intento de fraude a través de su teléfono móvil en el último año, según un estudio del Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación y el Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

Lo más frecuente es que el consumidor reciba una llamada o mensaje fraudulento con el fin de que se suscriba engañado a una

cuenta de mensajería de pago con SMS premium, que tienen una tarifa extra de unos 1,20 euros más IVA. La pequeña cuantía del engaño explica por qué muchos afectados ni siquiera denuncian. Pero, si se suma el millón de víctimas, el botín para la red de estafadores puede ser millonario.

### El papel de las operadoras de telefonía

Según la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, una de cada cuatro reclamaciones por telefonía móvil tiene que ver con el spam de pago.

En este sentido, una de las cuestiones que las estafas de los SMS premium o de alta tarificación ha puesto de relieve es el papel que juegan estas grandes empresas de telecomunicaciones, ya que se llevan una parte de los beneficios generados por estos mensajes como operadores del servicio.

Además, el Tribunal Supremo ha declarado nulo el código de conducta que regulaba los SMS premium por móvil desde 2009 en España. Esto explica por qué es tan urgente legislar, perseguir y bloquear cuanto antes los números creados para delinquir con SMS premium, así como castigar a quienes los usan de forma fraudulenta.

### En la televisión

Este tipo de mensajes de alta tarificación tuvieron su auge cuando se empleaban como método de interacción y respuesta con algunos programas de televisión.

El negocio consistía en que, cuando un usuario mandaba un SMS al programa con su opinión o para participar en algún concurso o sorteo, no sabía que estaba utilizando una modalidad premium que le costaba más de un euro por SMS.

Tras las continuas quejas recibidas por este asunto, la legislación obligó al programa a informar en pantalla del coste de mensaje. Además, en 2011, se exigía a las operadoras que no permitieran el envío de un mensaje por parte del usuario sin su alta explícita en el servicio premium, de modo que fuera plenamente consciente de lo que hacía.

Estas normativas y el auge de las redes sociales han propiciado la baja del consumo de servicios premium en los SMS para la televisión. //



### CÓMO ACTUAR

- **Es recomendable llamar al operador para que bloquee todos los servicios de mensajería premium, incluyendo los de suscripción. En el caso de que algún día sea necesario usarlos, se pueden activar de nuevo.**
- **En el caso de que lleguen mensajes publicitarios desde un número que empieza por una cifra poco común, se debe seleccionar uno de ellos y responder al remitente con un SMS en el que tan solo ponga la palabra BAJA. Este mensaje es gratuito y anula la suscripción.**
- **Reclamar a nuestro operador las cantidades facturadas por conceptos premium. Aunque se deje esa parte de la factura sin pagar, el operador no podrá cortar la línea si se abona el resto. Este punto se contemplaba en el código de conducta y no está claro si en la actualidad tiene validez.**
- **Si el operador no hace caso, hay que dirigirse a la oficina de consumo de la localidad de consumo de la localidad con el argumento de que no nos consta haber contratado el servicio premium y que nuestro operador no nos informó de manera correcta.**
- **Si nos consideramos objeto de una estafa, hay que presentar una denuncia en la comisaría más cercana.**