

Lo que debes saber sobre los mensajes *Premium*

Los conocidos como mensajes o SMS *Premium* siguen suponiendo un importante dolor de cabeza para muchos consumidores que ven como, sin darse cuenta, reciben en sus facturas de móvil cargos de decenas de euros en base a servicios que supuestamente contrataron pero de cuya suscripción no fueron conscientes al hacerse el alta mediante prácticas opacas o fraudulentas. CECU quiere tratar de despejar las dudas de los usuarios respecto a este tipo de servicios recordándoles cómo funcionan y cómo actuar ante ellos:

¿Qué son los mensajes *Premium*?

Se trata de un servicio de comunicación prestado a través de mensajes SMS que supone el pago por parte de los usuarios de una determinada cantidad por cada mensaje recibido y que requiere, además, que el usuario se dé de alta previamente en dicho servicio.

¿Cómo se suscribe el usuario a este tipo de servicios?

Normalmente se publican en páginas web (a través de concursos, sorteos...) en las que se pide un número de teléfono móvil. También suelen darse al solicitar la descarga de aplicaciones para el móvil y en páginas de descargas de internet. En la actualidad ha aparecido una nueva modalidad que consiste en que el usuario recibe un mensaje (de texto o a través de la aplicación Whatsapp) de un número desconocido haciéndose pasar por un viejo amigo y solicitándole que le responda por medio de un mensaje, lo que conlleva la suscripción automática a un servicio de este tipo. El problema es que, en la mayoría de casos, el usuario no es consciente de que sólo respondiendo a un mensaje o proporcionando su móvil en una determinada web se está dando de alta.

¿Cómo reclamar?

En la mayoría de los casos, el usuario se percató de que se ha dado de alta en estos servicios, sin saberlo, al revisar su factura. Una primera solución pasaría por **enviar un mensaje con la palabra "baja"** al número desde el que se estén enviando dichos mensajes, con la finalidad de que no los sigan remitiendo y que dejen de cobrarlos. **Para poder reclamar las cantidades ya cobradas por los mensajes recibidos** debemos dirigirnos a las propias empresas generadoras de los mensajes, algo relativamente sencillo de averiguar, ya que en la mayoría de los casos aparece su nombre junto al cargo la factura. Si la empresa tiene sede en España podremos dirigirles un escrito de reclamación directamente, pero si la sede se encuentra en el extranjero, puede ser más complicado.

Algunas de estas empresas han respondido favorablemente al usuario, reembolsando las cantidades pagadas, especialmente al no poder acreditar el consentimiento por parte del usuario. Si no hay una respuesta positiva, se puede acudir a la **Oficina de Atención al Usuario de las Telecomunicaciones**, aunque en algunos casos habrá que iniciar una reclamación por la vía judicial (teniendo en cuenta que si la reclamación no supera los 2.000€



podrá realizarse a través de un juicio oral sin abogado ni procurador, una opción muy económica). En el caso de que la empresa esté en el extranjero, tras la primera reclamación podemos acudir al [Centro Europeo del Consumidor](#). Todas estas gestiones se pueden realizar a través de una asociación de consumidores, donde nos asesorarán sobre los trámites a realizar en cada caso.

¿Cómo evitar darnos de alta en estos servicios?

Lo más sencillo es llamar a la operadora de telefonía y solicitar que bloqueen la recepción de contenidos de este tipo de servicios *Premium* o de tarificación adicional. De esta forma evitaremos que este tipo de empresas nos puedan enviar mensajes.

En cualquier caso, es recomendable desconfiar de todos aquellos mensajes que provengan de números cortos y que comiencen por 2, 3, 7 o 9. Además, debemos tener especial cuidado con aquellas páginas de internet de juegos, concursos, descargas... donde nos soliciten nuestro número de teléfono móvil. En estos casos, en la propia web se debe informar de si estamos dándonos de alta en alguno de estos servicios y de las condiciones de suscripción del mismo.

Área de Comunicación **CECU**

Síguenos  [@CECUconsumo](#)

