

# El consumidor ante **INTERNET y MÓVILES**

Internet a través del móvil, descargas,  
servicios de suscripción y reclamaciones



**FACUA**  
Andalucía

CONSUMIDORES EN ACCIÓN

# Acceso a Internet a través del móvil: navegación y contenidos

---

Debido al continuo avance de las nuevas tecnologías, poco a poco van surgiendo nuevas formas de comunicación diferentes de las tradicionales, que se traducen en un mayor desarrollo de las comunicaciones móviles y los servicios de acceso a Internet.

Sobre este aspecto, cabe señalar que las telecomunicaciones móviles están siendo una vía cada vez más utilizada por parte de los usuarios domésticos para acceder a Internet, ya sea en la modalidad de navegación en el propio móvil o bien mediante ordenadores personales conectados a módem USB.

Por otra parte, también conviene hacer mención a lo que son los servicios de descargas de tonos, melodías, etc., así como a los servicios de suscripción de mensajes, abordando las principales características de los mismos, y destacando su escasa regulación, lo que ha motivado que se hayan producido numerosas quejas y reclamaciones relacionadas con este tipo de servicios.

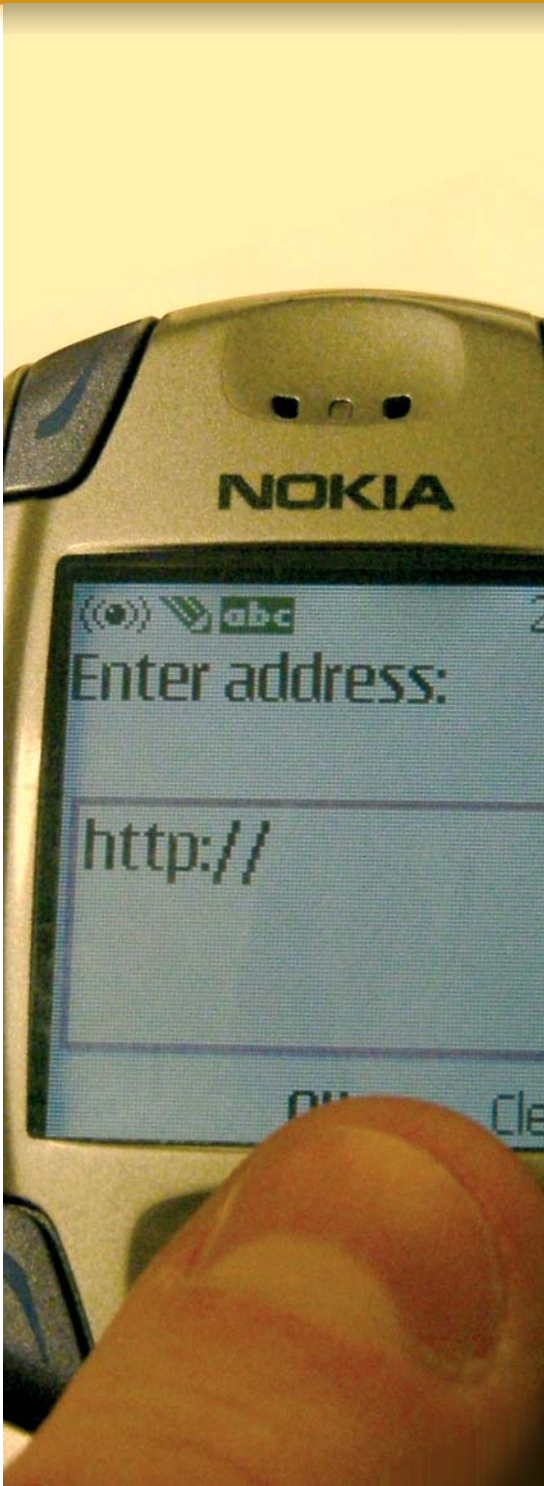
Por todo ello, es necesario conocer las características principales del funcionamiento de este tipo de servicios, así como los derechos básicos de los consumidores y algunos consejos orientados a evitar posibles problemas en la

utilización de los mismos.

## NAVEGACIÓN A TRAVÉS DEL PROPIO MÓVIL

Para poder acceder a Internet a través del propio móvil, bien a través de la tecnología GPRS o GSM, es necesario que, por un lado, el terminal disponga de esa opción y, por otro, que la empresa ofrezca dicho servicio.

Una vez cumplidos ambos requisitos es necesario siempre conocer cuáles son las tarifas que va aplicar el prestador del servicio, ya que éstas van a ser, en la mayoría de los casos,



muy superiores a la tarifa correspondiente al servicio de voz.

Los estudios elaborados por FACUA Andalucía, así como los datos de quejas y reclamaciones recibidas en la Federación, ponen de manifiesto que, en general, existe un importante desconocimiento por parte de los usuarios en cuanto a las tarifas aplicables a dichas conexiones.

Por todo ello, es necesario que la compañía informe y que el usuario siempre solicite el cuadro de tarifas aplicables, especificando de forma clara el precio para cada conexión realizada, así como por el volumen de los archivos descargados.

Asimismo, es necesario tener en cuenta que muchos terminales tienen activados en el teclado accesos directos a conexiones a Internet, por lo que conviene extremar la precaución en su utilización, ya que en numerosas ocasiones se pueden producir conexiones de forma inconsciente, que no son detectadas por los usuarios. Sobre este aspecto, es siempre recomendable que el bloqueo del teclado permanezca activado en todo momento en que se no se vaya a hacer uso del aparato, para evitar así este tipo de conexiones involuntarias. No obstante, y en caso de estar interesado, el usuario puede ponerse en contacto con la empresa para que le informe acerca de la posibilidad de llevar a cabo la desconfiguración de dicho acceso, así como, en su caso, de la posibilidad de no disponer de acceso a Internet.

### CONEXIÓN A INTERNET A TRAVÉS DEL MÓVIL POR MÓDEM USB

Es la posibilidad de conexión a Internet vía móvil a través de un módem USB. Para ello, será necesario instalar una tarjeta SIM en el módem USB y conectarlo al puerto USB del ordenador.

La mayoría de los problemas relacionados con este servicio están relacionados con las elevadas tarifas por la utilización del servicio, especialmente en las conexiones realizadas en el extranjero, así como por la poca transparencia de las mismas.

Por ello, al igual que en el caso anterior, es necesario que la compañía informe y que el usuario siempre solicite el cuadro de tarifas aplicables, especificando de forma clara el precio para cada conexión realizada, así como por el volumen de los archivos descargados.

Es también obligación de la compañía informar, y el usuario debe solicitar información, acerca de la posible existencia de compromisos de permanencia, que a la postre pueden limitar la posibilidad de que el usuario solicite la baja del servicio, ya que es amenazado con el cobro de una penalización.

Sobre este aspecto, el usuario tiene que ser informado en todo momento de cuál es el tiempo por el que se prolonga el compromiso de permanencia, así como sobre cuál es la cuantía de la penalización en caso de baja anticipada.

Además, conviene recordar que toda vinculación a un compromiso de permanencia tiene que venir motivado por una contraprestación a cambio, es decir, la entrega de algún aparato sin coste o a precio promocional, o bien la aplicación por parte del operador de algún tipo de descuento que justifique la existencia de dicho compromiso de permanencia.

Por otra parte, y en caso de que el usuario optase voluntariamente por darse de baja del contrato a pesar de la existencia de un

compromiso de permanencia, la cuantía de la penalización deberá ser disminuida proporcionalmente en la parte de duración del compromiso que ya se hubiera cumplido, ya que durante dicho periodo de tiempo la empresa ya habría recuperado parte de la supuesta inversión realizada.

Otro de los aspectos que debe tenerse en cuenta a la hora de contratar este tipo de servicios es la posible existencia de tarifas promo-

cionadas durante los primeros meses del servicio, lo que se traduce en unas cuotas inicialmente bajas que pueden parecer atractivas para los usuarios, pero que posteriormente aumentan a precios mucho más altos y

que pueden resultar inasequibles. Este problema resultaría agravado si, además, existiera algún tipo de vinculación por compromiso de permanencia.

Por último, conviene recordar que este tipo de servicios incluyen en sus modalidades tarifarias diferentes tipos de tarifas planas, algunas de las cuales pueden llegar a causar una gran confusión. En realidad, no se tratan de verdaderas tarifas planas (pagar siempre lo mismo con independencia del número de veces en que el usuario se conecte), sino que algunas están sujetas a un límite de megas de descarga. Una vez superado dicho límite, el usuario tiene que abonar una cantidad adicional, ya sea en función de los megas que utilice en exceso, ya sea por cada día que supera dicho límite. Asimismo, conviene recordar que este tipo de tarifas normalmente se limita a la conexiones efectuadas dentro del territorio nacional, por lo que las conexiones realizadas en el extranjero también se

**Toda vinculación  
a un compromiso de  
permanencia tiene que  
venir motivado por una  
contraprestación a cambio**



**MÁS DESCARGABLES**

**al 5544**

**REFERENCIA**

ALTA BR21951  
ALTA BR14233  
ALTA BR14093  
ALTA BR16412  
ALTA BR18261  
ALTA BR16330  
ALTA BR16327  
ALTA BR5258  
ALTA BR22744  
ALTA BR25477  
ALTA BR24783  
ALTA BR27716  
ALTA BR29508  
ALTA BR31652

ALTA BR7022  
ALTA BR9196  
ALTA BR7036  
ALTA BR6495  
ALTA BR94  
ALTA BR40681  
ALTA BR106  
ALTA BR9197  
ALTA BR9288

úmero al 5544  
03 al 5544

**pecial Navidad!**

J. BELLS ALTA BR9281  
A ALTA BR12492  
A ALTA BR9194  
RRA ALTA BR9195  
DO J. BELLS ALTA BR9280  
A. CHRISTMAS! ALTA BR9279  
NUEVO ALTA BR12484  
DENAS ALTA BR12508  
DAD... FAVOR! ALTA BR12513  
A TI ALTA BR9270  
YES MAGOS ALTA BR9190  
TINO ALTA BR12497  
TENGUE ALTA BR12500  
MAMEEN... ALTA BR12496  
NCAS ALTA BR12490  
NALLL ALTA BR12511  
CLAUS ALTA BR12506  
TA MIRANDO! ALTA BR12507  
SERO ALTA BR12509

**ALTA BR10543**

**SOFTWA**

ALTA BR3915  
ALTA BR4162  
ALTA BR3897  
ALTA BR4108

tarificarán a un precio diferente, generalmente de cuantía elevada.

## DESCARGAS DE MELODÍAS

Para descargarse una melodía (tanto un politono como un sonitono o realtono) normalmente hay que enviar dos o tres SMS, cuyo precio suele ser de 1,39 euros cada uno (1,20 más IVA). Sin embargo, posteriormente también tendrá que efectuarse una conexión a Internet desde el móvil para poder acceder al enlace y recibir el archivo, lo que supone otros 0,58 euros (0,50 más IVA). En total, se pagaría un importe de hasta 4,75 euros.

## PRECIOS ABUSIVOS

Por otra parte, la descarga de un juego o un videoclip requiere el envío de hasta cinco mensajes, así como, al igual que en el caso anterior, la posterior conexión a Internet a través del enlace facilitado, por lo que su precio llega a alcanzar los 7,54 euros.

Los servicios de suscripción pueden costar a los usuarios hasta cerca de 23 euros al mes aunque no se descarguen ni un solo contenido, ya que pagan por los mensajes que reciben ofertándoselos.

FACUA Andalucía recuerda la obligación por parte de las compañías de indicar el precio final completo en los servicios ofrecidos.

## SERVICIOS DE SUSCRIPCIÓN

A través de los servicios de suscripción, los usuarios se pueden dar de alta para recibir una serie de mensajes de forma más económica. No obstante, hay que tener en cuenta que por esta vía se reciben entre 43 y 65 SMS al mes (aunque pueden



ser más, dependiendo de la compañía) ofreciendo a los usuarios contenidos y que cada mensaje recibido supone 0,35 euros (0,30 más IVA), por lo que la factura mensual por ellos puede oscilar entre los 14,96 y 22,62 euros. Además hay que sumar, al igual que en los casos anteriores, el importe de cada una de las conexiones a Internet que se realicen para descargar los archivos.

Es necesario saber que el cobro de dichos mensajes se produce por el mero hecho de recibirlos, sin necesidad de llegar a descargarse los contenidos.

Por todo ello, se debe desconfiar en caso de que la empresa no aclare el número máximo de mensajes que puede llegar a enviar en un cómputo mensual, semanal o diario.

Aunque hay muchas empresas, son tres

las multinacionales que se reparten en España el grueso de este negocio.

Buongiorno opera con las marcas Movilisto, que en sus servicios de suscripción envía un máximo de entre 50 y 65 mensajes al mes (según la compañía del usuario), y Blinko, que manda hasta 43 (10 por semana). Sus competidoras son Club Zed y Dada, que envían hasta 60 y 50 SMS, respectivamente.

## FALTA DE TRANSPARENCIA EN SU PUBLICIDAD

Un seguimiento realizado por FACUA Andalucía sobre la información enviada por seis de las empresas del sector en el momento en que los usuarios se suscriben a sus servicios pone de manifiesto que en

**En los servicios de suscripción, el usuario paga por los SMS recibidos, aunque no realice descargas**



muchas ocasiones no informan del número máximo de mensajes que les enviarán cada día, semana o mes, ni facilitan la información en el SMS con el que confirman el alta.

Además, se ha constatado que se trata de un negocio enfocado especialmente a los más jóvenes. De hecho, un estudio realizado por FACUA Andalucía sobre la publicidad insertada en revistas para adolescentes pone de manifiesto que las empresas de contenidos para móviles son sus principales anunciantes.

Dicho análisis, efectuado sobre siete revistas de tirada nacional, revela que estos anuncios suponen de media el 34% del total. Un porcentaje que llega a alcanzar el 56% en una de las publicaciones, *Nuevo Vale*, mientras que en *Super Pop* representa el 47% de los anuncios, en *Hip Flow* el 40%, en *Star 2* el 33%, en *Bravo* el 29%, en *Loka Magazine* el 29% y como excepción, *La Revista 40*, donde sólo es del 4%.

Asimismo, y en lo que se refiere a la publicidad, conviene tener presente que, generalmente, se muestran anuncios con una tipografía extremadamente diminuta, cuyo tamaño mínimo no está regulado todavía por ninguna norma. Por ello, hay que extremar la precaución cuando se reciban este tipo de anuncios y antes de contratar ningún tipo de servicio es siempre recomendable conocer todos los aspectos relacionados con el mismo, especialmente los tarifarios.

Por otra parte, y en caso de que se haya optado por contratar un servicio por sus condiciones promocionales, hay que saber que la publicidad posee plena fuerza contractual, por lo que lo que cualquier condición estipulada en la misma resulta de obligado cumplimiento para las empresas, aunque no figure en el contrato.



Club zed es un servicio de suscripción. El envío del producto en promoción es gratuito al apartarlo. Club zed, los mensajes de promoción pueden recibir publicidad controlada de terceros, control de cada operación. Para más información: Clave de alta y alerta 020.040.040 por sms recibido. Información adicional y términos y condiciones: IPDZ 002 020 0400. Para más información: Club zed, Club zed

gameloft El número uno mundial en juegos de móvil

MEVO | Búsqueda avanzada | Práctica cerebral | Acción | Deportes | 3D | 4G | 5G

Buscar juego | Juegos de PC | Juegos de Gameloft en tu PC Móvil 7.99 €

registas de juego. eve

su ventidón

queros de Juegos

egos en alta

Batallas

sielos de siempre

versión asegurada

litar y bolos

ocación clásicos

uegos de TV

lartas y casino

uegos de puzle

lítica cerebral

uegos cerebrales

uegos de tablero

ción

vestura

logratos

IPCA

líticas y programas

uegos de consola

parte

litol

roducción

lportas informales

lmutación deportiva

lportas extremas

infilación

lmutación de vida

lmutación de animales

xy

is only

Blinko

Love Entre gamers!, Love Blinks.

Home | SMS gratis

Música

Exposiciones

Redes sociales

Juegos

Reservas para móviles

Imágenes

Noticias

Notificaciones

Video

Alfombras para móviles

CONCURSOS

Contacto

Ayuda

100% de Atención al Cliente

Información de Datos

¿Ha olvidado sus credenciales?

Regístrate y consigue uno de los últimos éxitos musicales GRATIS

Además disfruta de las ventajas exclusivas para miembros novedades en música, juegos y mucho más!

1 Crédito

3 Créditos

1 Crédito

MERCY

SONIC THE HEDGEHOG

MAN OF STEEL

Tenores Reales - Top de la Semana

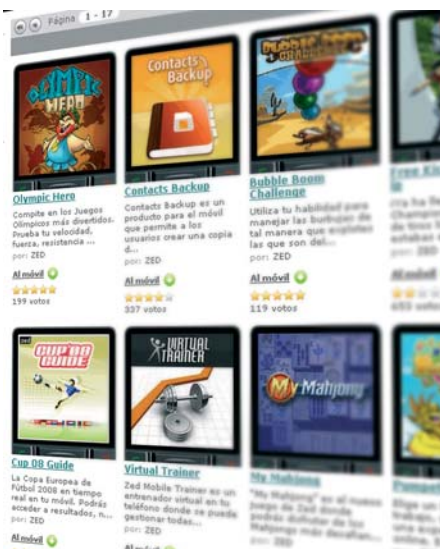
SEGA

## NECESIDAD DE UNA REGULACIÓN ESPECÍFICA

El 13 de febrero de 2008 fue publicada la Orden ITC/308/2008, de 31 de enero, por la que se dictan instrucciones sobre la utilización de recursos públicos de numeración para la prestación de servicios de mensajes cortos de texto y mensajes multimedia.

Dicha Orden salió a la luz tras la insistente demanda por parte de las asociaciones de consumidores en relación a un problema derivado de nuevas formas de comunicación a través de mensajes cortos, y que estaban provocando numerosos problemas a los consumidores por el abuso de las compañías suministradoras en este tipo de servicios y la falta de información de estas empresas hacia los usuarios sobre el coste y el funcionamiento de los mismos.

**La publicidad tiene fuerza contractual, por lo que los usuarios pueden exigir el cumplimiento de las condiciones ofertadas**



Una de las características más importantes que introduce dicha Orden es la equiparación de este tipo de servicios de mensajes cortos a los servicios de tarificación adicional, con todas las consecuencias que de ello se derivan, ya que anteriormente ya existía una regulación específica para este tipo de servicios, que protege al consumidor en algunos aspectos importantes. Entre ellos caben destacar los siguientes:

- Se habilita la posibilidad de que el usuario pueda realizar el pago fraccionado de la factura (descontando el importe correspondiente a los servicios de tarificación adicional), sin que la empresa pueda interrumpir el servicio por ello.
- Se establece la obligación de diferenciar en la factura el desglose entre la parte correspondiente al mensaje soporte y al correspondiente a tarificación adicional.

Asimismo, se establecen una serie de condiciones para la prestación de estos servicios, tales como:

- Para los servicios de votaciones o concursos, la empresa tendrá que contestar a través de otro mensaje gratuito sobre el resultado de los mismos.
- El establecimiento de una serie de formatos de números, cada uno los cuales estará asociado a unas condiciones y a un coste diferente:
  - a) Hasta 2 euros.
  - b) De 2 a 6 euros.
  - c) Servicios de suscripción.
  - d) Más de 6 euros (servicio exclusivo para adultos).





- Que los titulares de los números no puedan exigir a los consumidores el envío de dos o más mensajes para el alta de un determinado servicio.
- Los mensajes de invocación, confirmación o rechazo no podrían tener un precio adicional, sino, como máximo, el precio del coste ordinario.
- La obligación de información gratuita al usuario inmediatamente después a que éste haya recibido la prestación solicitada (en la opción a) o de forma previa (opciones b, c) y d) de los datos de la empresa (nombre o denominación social), el número telefónico de contacto del centro de atención al cliente y el precio total del servicio recibido incluyendo

**En servicios de votaciones o concursos, la empresa contestará con un mensaje gratuito sobre el resultado de los mismos**

impuestos y, en su caso (opciones b),c) y d)), invitación a confirmar el servicio.

- En algunos supuestos, la obligación de que la empresa tenga que invitar al usuario a confirmar el servicio, entendiéndose la falta de respuesta del mismo como renuncia al servicio solicitado.

## CÓMO RECLAMAR

**E**n caso de que exista algún tipo de incidencia relacionada con la prestación del servicio, o bien la empresa no proceda a dar de baja el mismo, se debe presentar una reclamación de inmediato.

Para ello, en primer lugar el usuario debe dirigir un escrito de reclamación a la empresa, bien directamente o bien a través de una asociación de consumidores. Para interponer dicha reclamación existe un plazo de un mes desde que se tenga conocimiento de la incidencia.

La reclamación puede efectuarse a través del teléfono (en cuyo caso la empresa reclamada estaría obligada tanto a comunicar al

abonado el número de referencia de la reclamación como a informar al usuario del derecho a solicitar un documento que acredite su presentación), o bien por escrito, a la dirección que obligato-

riamente debe figurar en el contrato; en este caso, se recomienda que la reclamación se realice a través de un medio fehaciente que permita dejar constancia tanto del envío de la misma como de la recepción por parte de la empresa reclamada.

Una vez llevado a cabo dicho trámite,

conviene saber que la empresa reclamada dispone del plazo de un mes para contestar a la reclamación.

Asimismo, continúa existiendo la obligación de abonar la factura. En caso de no abonarse, la empresa podría suspender el servicio temporalmente en el plazo de un mes desde el impago (previo aviso al abonado) y, a los tres meses, proceder a la suspensión definitiva de los servicios.

En caso de que la respuesta ofrecida por la empresa reclamada no fuera satisfactoria, o bien hubiera transcurrido un mes desde la reclamación sin respuesta alguna, existe la posibilidad de dirigirse, alternativamente,

ante las Juntas Arbitrales de Consumo, o bien ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

**Las reclamaciones deben realizarse en el plazo de un mes desde que se tiene conocimiento de la incidencia**

El Sistema Arbitral de Consumo es de carácter voluntario para las empresas. En caso de estar adheridas a sistema arbitral, cada empresa tiene su propia oferta de adhesión, que determinará los términos de

la misma. Los laudos dictados en dicho procedimiento arbitral tiene carácter vinculante y ejecutivo, por lo que, en caso de incumplimiento, las partes puede acudir a la vía judicial para exigir su cumplimiento.

Por otra parte y en lo que se refiere a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones



y para la Sociedad de la Información, el plazo para dirigirse a la misma es de tres meses desde la respuesta del operador, la finalización del plazo para responder (un mes), o desde la no aceptación del arbitraje por parte de la reclamada (en caso de que inicialmente se hubiese optado por esta opción).

Asimismo, el plazo para plazo para resolver y notificar la resolución por parte de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información será de seis meses.

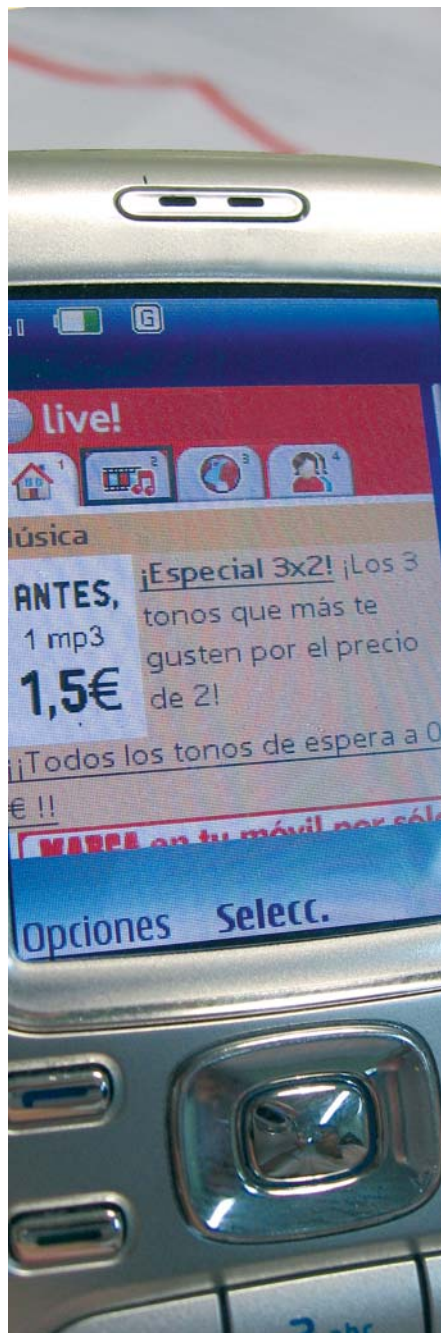
## DATOS ESTADÍSTICOS

De los 14.388,86 millones de SMS generados en un año (concretamente entre octubre de 2006 y septiembre de 2007), nada menos que el 35,3% son SMS Premium, concretamente 5.077,84 millones (los 9.311,02 millones restantes son mensajes cortos entre abonados).

Una parte del dinero va para las empresas que ofertan estos servicios y otra para las operadoras.

En un año, las compañías de móviles ingresan casi 600 millones de euros por el tráfico de esos más de 5.000 millones de SMS Premium, según los informes de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT). En los citados doce meses fueron 587,47 millones de euros.

A esta cantidad hay que sumar otra cifra millonaria, la generada por las conexiones a Internet realizadas exclusivamente para la descarga de los contenidos que ofertan las empresas del sector (se trata de un porcentaje no determinado oficialmente de los 514,65 millones que generó a las operadoras el acceso a Internet por parte de sus clientes).







**FACUA**  
*Andalucía*

**CONSUMIDORES EN ACCIÓN**

**FACUA Almería:** Federico García Lorca, 104. 04005 Almería - Teléfono: 950 269 350

**FACUA Cádiz:** Avenida de Andalucía, 88. 11008 Cádiz - Teléfono: 956 259 259

**FACUA Córdoba:** Doce de Octubre, 16. 14001 Córdoba - Teléfono: 957 488 108

**FACUA Granada:** Horno del Espadero, 12. 18005 Granada - Teléfono: 958 262 465

**FACUA Huelva:** Duque de Ahumada, 12. 21004 Huelva - Teléfono: 959 254 911

**FACUA Jaén:** Pedro Poveda, 1, bajo. 23700 Linares - Teléfono: 953 699 327

**FACUA Málaga:** Pedro de Toledo, 1. 29015 Málaga - Teléfono: 952 276 908

**FACUA Sevilla:** Resolana, 8. 41009 Sevilla - Teléfono: 954 376 112

**Oficinas centrales:** Bécquer, 25 A - 41002 Sevilla

**Administración:** 954 902 365

**Gabinete de Comunicación y Publicaciones:** 954 900 078

**Gabinete Jurídico:** 954 383 610

**Fax:** 954 387 852

**Correo-e:** [facua@facua.org](mailto:facua@facua.org)

[andalucia.facua.org](http://andalucia.facua.org)

Subvenciona



JUNTA DE ANDALUCÍA

Dirección General de Consumo  
CONSEJERÍA DE GOBERNACIÓN