

## Con mensajes de texto, usuarios de telefonía móvil podrán bloquear invitaciones al consumo de contenidos y aplicaciones y cancelar todas las suscripciones

- Con solo responder a mensajes de texto, usuarios de CLARO, MOVISTAR y TIGO podrán bloquear la recepción de invitaciones al consumo de contenidos y aplicaciones de pago y/o cancelar la suscripción de aplicaciones de pago activas en sus teléfonos.
- La instrucción que impartió la Superintendencia de Industria y Comercio y que empezó a ser cumplida a partir de este mes, se dio con el fin de proteger la libertad de elección de los usuarios de servicios de comunicaciones.

La Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) ordenó a **CLARO, MOVISTAR y TIGO** adoptar mecanismos para que los usuarios decidan: **i)** si quieren recibir invitaciones al consumo de servicios de contenidos y aplicaciones de pago en su móvil (chistes, horóscopo, ring tones, fondos de pantalla etc.) y/o **ii)** si desean cancelar **TODAS** las suscripciones a contenidos y aplicaciones que le generen cobros por esos mismos servicios.

### INSTRUCCIÓN SOBRE LA INVITACIÓN AL CONSUMO DE CONTENIDOS Y APLICACIONES EN TELEFONOS MOVILES.

A partir de septiembre de 2014 y hasta febrero de 2015, los operadores de telefonía móvil **CLARO, MOVISTAR y TIGO** deberán enviar mensualmente a sus clientes un mensaje de texto SMS así:

*Responda **NO** para dejar de recibir invitaciones al consumo de contenidos y aplicaciones de pago en su móvil. Superindustria Res. /14*

Si el usuario responde enviando la palabra **NO**, los operadores de telefonía celular deberán responder al cliente con un mensaje de texto (SMS) de confirmación que diga:

*Máximo en 3 días hábiles quedara bloqueado el envío de mensajes con invitaciones al consumo de contenidos y aplicaciones de pago. Res. 44565/14 SIC*

Pasados los tres días hábiles, el proveedor de servicios de comunicaciones deberá **BLOQUEAR** el envío a ese usuario de mensajes con invitaciones a consumir contenidos y aplicaciones de pago. Si el usuario sigue recibiendo invitaciones de este tipo, podrán dirigir su queja a la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### **Para tener en cuenta**

Los mensajes de texto que envíe el proveedor de servicios de comunicaciones, así como las respuestas emitidas por el usuario, no generarán ningún cobro.

La decisión del usuario de no continuar recibiendo invitaciones para el consumo de contenidos y aplicaciones de pago, no implica que deje de recibir mensajes tales como avisos de vencimiento o corte de facturación. Tampoco implica que deje de recibir mensajes gratuitos, tales como publicidad de otros

bienes o servicios, alertas asociadas a servicios bancarios, citas médicas o con contenido institucional de entidades gubernamentales.

Así mismo, no implica en forma alguna la cancelación en la suscripción de servicios de contenidos y aplicaciones previamente solicitados por el usuario.

### **INSTRUCCIÓN SOBRE LAS SUSCRIPCIONES A CONTENIDOS Y APLICACIONES DE PAGO**

Por otra parte, los usuarios que quieran cancelar **TODAS** las suscripciones de servicios de contenidos y aplicaciones de pago prestados por el operador o terceros, podrán hacerlo dando respuesta al siguiente mensaje de texto que será enviado por **CLARO, MOVISTAR y TIGO** en los meses de septiembre, noviembre y enero:

***Responda CANCELAR TODO para cancelar TODAS las suscripciones de pago activas en su móvil.  
Res. 44565/14 SIC***

El usuario podrá responder, en cualquier momento y a más tardar el 28 de febrero de 2015, el mensaje con la frase **CANCELAR TODO**, lo cual tendrá como resultado la cancelación de la totalidad de las suscripciones a contenidos y aplicaciones que el usuario tuviese activas en su teléfono. El proveedor estará obligado a enviar un mensaje de texto confirmando la cancelación de la totalidad de esos servicios.

#### **Para tener en cuenta**

Si un usuario recibe el mensaje es porque tiene activa al menos UNA (1) suscripción a contenidos y aplicaciones que le genera cobros bien en la factura, tratándose de usuarios postpago o descuentos en los saldos, en el caso de los usuarios prepago.

Si después de cancelar todas las suscripciones el usuario sigue recibiendo cobros en su factura o descuentos en sus saldos, podrá reclamar el ajuste de la facturación o la devolución del saldo descontado a su respectivo operador. También podrá poner en conocimiento su situación a la Superintendencia de Industria y Comercio.

Si el usuario prefiere cancelar selectivamente las suscripciones activas en su móvil, puede hacerlo pidiendo información en el respectivo operador.

[Protección del consumidor](#)