

Nenamerna včlanitev v SMS klube



Ste že kdaj dobili SMS sporočilo ponudnika zabavnih vsebin, pa se na njegovo storitev niste naročili? Vas je nato na koncu meseca presenetil visok račun za komunikacijske storitve, ki vam ga je izdal vaš operater?

Na agenciji ugotavljamo, da se marsikateri uporabnik ujame na limanice ponudnikov zabavnih vsebin (t.i. »SMS klubov«), ki potrošnikom ponujajo SMS sporočila z zabavno vsebino, kar nato tudi zaračunajo.

Velika večina uporabnikov se na tako storitev prijavi povsem nevede, tako da na primer pri reševanju raznih kvizov, križank, IQ testov, ali pa s prijavo v nagradno igro, ki jo ponuja neznano podjetje na spletnih straneh, vpišejo svojo telefonsko številko, misleč, da bodo s tem deležni nagrade.

SMS sporočilo, ki vam ga posreduje ponudnik preko omrežja vašega operaterja, je dražje od običajnih SMS storitev. V tem primeru gre namreč za storitev z dodano vrednostjo, saj SMS sporočilo običajno vsebuje še neko dodatno vsebino (sporočilo o domnevno neprebranem SMS sporočilu, o prejeti fotografiji in podobno). O ceni tovrstnih sporočil se lahko prepričate na spletnih straneh ponudnika teh storitev, redki izmed njih pa vam ceno poslanega in prejetega SMS sporočila navedejo že v samem dohodnem SMS sporočilu.

Pri naročanju zabavnih SMS vsebin je pomembno, da se uporabnik zaveda, da je v pogodbenem razmerju z **dvema subjektoma**:

s ponudnikom, ki vam SMS sporočilo pošlje:



ter

z operaterjem, ki zagotovi prenos sporočila od ponudnika do vašega aparata:



Operater je zgolj posrednik med ponudnikom in končnim uporabnikom, ki nudi komunikacijsko pot za prenos sporočil. Običajno je sicer operater tisti, ki **uporabniku na računu zaračuna prejeta in poslana SMS sporočila na podlagi opravljenega prometa** (to običajno stori za ponudnika) vendar to ne spremeni dejstva, da je **ponudnik tisti, ki vam je SMS poslal**. Zato mora uporabnik vprašanje, ali in kako je prišlo do tega, da je prejel SMS, urejati s **ponudnikom**, ki pa je pogosto neodziven in težko dostopen. Povrhu vsega so ponudniki običajno iz tujine, kar še dodatno otežuje reševanje morebitnega spora.

KAKO SE IZOGNITI NENAMERNI VČLANITVI V SMS KLUBE

1. **Telefonska številka je vaš osebni podatek**, zato z njim ravnajte karseda pazljivo! **Ne posredujte je tretjim osebam**, razen če niste povsem prepričani, da gre za zaupanja vredno osebo ali podjetje. Prav tako je ne vpisujte v neznane obrazce na svetovnem spletu! Ko ste enkrat včlanjeni v klub, to pomeni, da ste s ponudnikom storitev sklenili pogodbo in potrdili, da ste seznanjeni z njegovimi splošnimi pogoji poslovanja, s čimer je ta dobil podlago za zaračunavanje.
2. **Telefonskega aparata ne puščajte brez nadzora, še posebej ne, če lahko pride v roke mladoletnim osebam**. Otroci so zelo spretni pri uporabi modernih naprav, poleg tega pa jih zaradi njihove neizkušenosti lažje prepričajo v odgovarjanje na takšna SMS sporočila.
3. **Od vašega operaterja zahtevajte blokado komercialnih sporočil** (postopek je običajno opisan na spletni strani posameznega operaterja).
4. **Ne odgovarjajte na SMS sporočila s točno določeno ključno besedo**, ki je navedena v prejetem SMS sporočilu, temveč nanj rajši odgovorite z besedo »ODJAVA« ali »STOP«.



5. **Ne odgovarjajte na sumljiva SMS sporočila, katerih vsebina je nejasna oz. nerazumljiva, nemudoma jih zbršite.**



6. Iznajdljivost ponudnikov, kako od končnega uporabnika zvabiti včlanitev v SMS klub, je tako rekoč brez meja, v praksi se pojavljajo vedno nove in nove oblike. Zato na prvem mestu svetujemo previdnost pri odgovarjanju na različne akcije, nagradne igre ali kakršnekoli drugačne »brezplačne« ponudbe na spletu. **To še posebej velja, če od vas zahtevajo vašo telefonsko številko.**



KAM SE LAHKO OBRNETE V PRIMERU ZLORABE

V primeru nenamerne včlanitev v SMS klub se obrnite na operaterja, kjer vam bodo svetovali, kako izklopiti prejemanje oglasnih sporočil. Če ste bili žrtev nenamerne včlanitve v SMS klube zlorabe osebnih podatkov, se obrnite na **Informacijskega pooblaščenca** oz. **policijo**, saj je zloraba osebnih podatkov kaznivo dejanje.

Agencija ima v postopkih reševanja spora, ki se nanašajo na komercialna SMS sporočila, omejene pristojnosti, saj lahko na podlagi prejetega predloga za rešitev spora preverja le upravičenost zaračunavanja teh storitev s strani operaterja, pri čemer preveri, ali je bil promet dejansko opravljen in zaračunan skladno s cenikom. Ali je bil uporabnik pri včlanitvi v SMS klub zaveden, pa je v pristojnosti **Tržnega inšpektorata Republike Slovenije**.

DODATNE INFORMACIJE

Ceniki ter splošni pogoji so dostopni na spletnih straneh posameznih ponudnikov komercialnih storitev:

- **7S**, d.o.o., Tehnološki park 18, 1125 Ljubljana, odjava@7-s.si, telefon: 01 620 36 31; Splošni pogoji in pravila uporabe dostopni na: http://www.7-s.si/mobstoritve_pogoji.asp
- **NTH AG**, Bahnhofstrasse 15, CH-2502 Biel/Bienne, Švica, customer.care@ccsupport.biz, telefon: 01 600 18 50 (med delavnikih od 9. do 17. ure); Splošni pogoji in pravila uporabe dostopni na: <http://www.nth-media.biz/Splosni-pogoji-SMS-6060>
- **12 MEDIA**, d.o.o., Komenskega ulica 36, 1000 Ljubljana, info@12media.si, telefon: 01 237 33 04 (med delavnikih od 9. do 16. ure); Splošni pogoji in pravila uporabe dostopni na: <http://www.12media.si/smsflirt>
- **IT Ena**, d.o.o., Cesta prvih borcev 11, 8250 Brežice, info@it1.si, telefon: 059 699 299 (med delavnikih od 9. do 15. ure); Splošni pogoji in pravila uporabe dostopni na: <http://i.it1.si/smspogoji.aspx?id=11374>
- **Formar**, d.o.o., Vurnikova ulica 2, 1000 Ljubljana, info@Mygigg.si, telefon: 040 333 878 (med delavnikih od 9. do 15. ure); Splošni pogoji in pravila uporabe dostopni na: <http://www.leeloo.si/mygigg/>
- **Leeloo**, d.o.o., Grudnova ulica 1, 1000 Ljubljana, info@leeloo.si, telefon: 040 333 878 (med delavnikih od 9. do 15. ure); Splošni pogoji in pravila uporabe dostopni na: <http://www.leeloo.si/splosneMov/>
- **DIMOCO GmbH**, Glavni trg 17b, 2000 Maribor, office@dimoco.si, telefon: 05 664 49 61 (med delavnikih od 9. do 16. ure); Splošni pogoji in pravila uporabe dostopni na: http://www.dimoco.at/fileadmin/content/agb/20101117_Spolsni_pogoji_uporabe_storitev_DIMOCO_UPDATE.pdf
- **MobileNobo**, Strovolou 77, Strovolos Center, P.C., 2818, Nikozija, Ciper, mobilnobo.slo@ccsupport.biz, telefon: 01 600 19 02 (med delavnikih od 9. do 17. ure); Splošni pogoji in pravila uporabe dostopni na: <http://www.mobilnobo.com/terms/si>

Poleg tega je bilo na spletni strani agencije objavljenih že več obvestil o obravnavani problematiki, ki jih najdete na spodnji povezavi: <http://www.akos-rs.si/koristni-nasveti-in-opozorila>.