

Prefijos 600 y 809: Un paso concreto hacia la seguridad en la relación de consumo

SEBASTIÁN BOZZO

Decano de la Facultad de Derecho, Universidad Autónoma

La reciente medida anunciada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, que obliga a identificar todas las llamadas comerciales y masivas con los prefijos 600 y 809 a partir del 13 de agosto de 2025, no es simplemente una innovación técnica en el mundo de las telecomunicaciones. Es, ante todo, la materialización de un derecho básico consagrado en nuestra Ley N.º19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores: el derecho a la seguridad en el consumo de bienes o servicios, junto con la protección de la salud y la prevención de riesgos que puedan afectarnos.

El artículo 3º, letra d) de la ley es claro: la seguridad es un pilar fundamental de toda relación de consumo. Esta seguridad no solo se refiere a la integridad física o a la salud, sino también a la protección frente a riesgos patrimoniales derivados de prácticas fraudulentas. Las estafas telefónicas -que en

2024 aumentaron un 19%- son un ejemplo concreto de cómo el entorno digital y las comunicaciones, pueden convertirse en espacios de riesgo para los consumidores.

Al establecer que toda llamada comercial deberá comenzar con 600 (si es solicitada o esperada) o con 809 (si es masiva y no solicitada), se entrega a las personas una herramienta clara y sencilla para identificar el origen y la naturaleza de la comunicación. Con ello, se fortalece la transparencia y se reduce la posibilidad de que estafadores se hagan pasar por instituciones legítimas. En definitiva, se incorpora un mecanismo preventivo que aporta a la seguridad patrimonial y a la confianza en el mercado.

Ahora bien, toda medida regulatoria solo será tan efectiva como su implementación y fiscalización. Aquí el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) tiene un papel clave. Su labor no solo debe limitar-

se a informar a la ciudadanía sobre la existencia de esta obligación, sino también a monitorear que las empresas cumplan estrictamente con la norma y a perseguir, cuando corresponda, las infracciones. La protección real se logra cuando la norma se vive en la práctica, no solo cuando queda plasmada en el papel.

En un contexto de creciente desconfianza hacia las instituciones y de sofisticación de las técnicas de fraude, esta disposición representa un avance significativo. No eliminará por sí sola las estafas telefónicas, pero sí pondrá una barrera más entre el consumidor y el riesgo. Como sociedad, debemos valorar que este tipo de iniciativas se alineen con la esencia de la legislación de consumo: garantizar que las relaciones comerciales se desarrollen en un marco de respeto, seguridad y confianza.