

Retail financiero lleva al Gobierno a tribunales: exige seguir cobrando por teléfono sin etiqueta de spam

Sergio Sáez Fuentes

La tensión entre el retail financiero y la autoridad llegó a tribunales. La abogada Carla Pía Bordoli, en representación de la Asociación Gremial de la Industria de Retail Financiero, presentó un recurso de amparo económico y de reposición contra la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel). El gremio cuestiona la resolución – que obliga a usar prefijos 600 y 809 en llamadas masivas – y sostiene que esta exigencia “no puede extenderse a la cobranza extrajudicial, porque no es spam sino un contacto legítimo con el deudor”. El escrito, ingresado el 13 de agosto, insiste en que “estas comunicaciones difieren sustancialmente de cualquier actividad publicitaria”, pues no buscan promocionar productos o servicios, sino dar cumplimiento a contratos previos amparados por la Ley de Protección al Consumidor. Según el gremio, la norma “resta toda efectividad a una herramienta esencial para el modelo de negocio”, ya que los clientes tienden a bloquear o ignorar las llamadas provenientes de números con esos prefijos.

La presentación judicial va más allá: advierte que “al equiparar la cobranza con publicidad



Carla Pía Bordoli, abogada que representa los intereses del Retail Financiero.

indeseada, Subtel provoca un daño patrimonial imposible de reparar”, dado que la medida, aseguran, incrementará la morosidad y limitará el acceso al crédito formal. A ello se suma la crítica a que la autoridad estaría intentando “regular por vía infralegal una actividad económica lícita intensamente normada por la ley”.

En su petición a la Corte, el retail financiero solicitó que se ordene a Subtel excluir expresamente la cobranza extrajudicial de la resolución, que se suspendan sus efectos mediante una orden de no innovar y que se restablezca el derecho de las empresas a llamar con cualquier número para recuperar créditos. Sin embargo, el pasado miércoles la Corte de Apelaciones de Santiago rechazó esa orden de no innovar, dejando la medida en plena aplicación mientras el caso avanza en tribunales.