

Golpe para la Subtel: Corte Suprema falla a favor del retail en disputa por prefijos para llamadas de cobranza

El máximo tribunal revirtió dictamen de la Corte de Apelaciones y acogió el recurso de amparo económico que interpuso el retail financiero, dejando sin efecto el oficio de la Subtel. Ahora se abre la puerta para que empresas de otros rubros que hacen llamadas de cobranza soliciten lo mismo.

MARIANA MARUSIC

A raíz de una resolución que publicó la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel), a mediados de agosto entró en vigencia una numeración especial para que las personas reconozcan las llamadas comerciales masivas y eviten el spam telefónico, así como para prevenir fraudes.

Pero la Asociación del Retail Financiero arremetió en contra de esta medida, dado que, a su juicio, la medida habría generado una "afectación en la cobranza y el recupero de los créditos", según advirtió el año pasado el gremio que reúne a las empresas Servicios Financieros (Lider-Bci), Hites, CMR Falabella, Dimarsa, SBPay, Cencosud, Spin y CAR Ripley.

El retail hizo múltiples reclamos después de anunciada la medida, pero la decisión de la Subtel no cambió. Así, en agosto de 2025 la Asociación presentó un recurso de amparo económico ante la Corte de Apelaciones de Santiago para revertir la resolución de la Subtel que obliga a usar los prefijos 600 y 809 en llamadas masivas.

En particular, para que no se haga efectivo el alcance que precisó la Subtel mediante el Oficio N°11.269 y que incluyó las llamadas de cobranza extrajudicial telefónica dentro de aquellas sujetas a los bloques de numeración específicos.

Si bien inicialmente el año pasado el gremio sufrió un revés en la Corte de Apelaciones, ahora la Tercera Sala de la Corte Suprema -integrada por los ministros Adelita Ravanales, Jean Pierre Matus, Diego Simpertigue, Omar Astudillo y Gonzalo Ruz- revocó por unanimidad dicho fallo y acogió el recurso de amparo económico interpuesto por el brazo financiero del retail.

La Suprema fue categórica, pues dijo que "se deja sin efecto el Oficio N°11.269/2025 de la recurrida, declarándose que la cobranza extrajudicial ejercida por la industria del retail no queda sujeta a lo dispuesto en la Resolución Exenta N°286 publicada el 13 de febrero de 2025 de la Subtel".

Eso significa que las empresas del retail no tendrán que usar ningún prefijo distintivo al realizar llamadas de cobranza.

La abogada que representó al gremio, Carla Bordoli Calcutta, socia de Bordoli Doren Abogados, estima que "este fallo puede servir de precedente para la cobranza extraju-



dicial de otras industrias", porque estima que podrían "efectuar una presentación en Subtel solicitando su exclusión de la resolución 286, en base a las consideraciones allí señaladas".

LOS ARGUMENTOS

En concreto, el gremio expresó ante el máximo tribunal que aunque la Subtel tiene las facultades para reglar la numeración de los "servicios complementarios", las llamadas de cobranza extrajudicial no constituirían un "servicio complementario".

Esto, porque, a su juicio, "difieren sustancialmente de cualquier actividad publicitaria o spam, ya que constituyen comunicaciones a un deudor determinado, destinadas exclusivamente a interpellarlo para obtener el pago de una obligación vigente, y que en ningún caso se pueden entender como un servicio complementario en favor de los suscriptores telefónicos, quienes no lo solicitan ni contratan, no pagan por las llamadas, ni tampoco pueden renunciar a ellas".

Bajo este escenario, la Suprema dictaminó que "no es posible calificar el ejercicio

de la cobranza extrajudicial telefónica como un 'servicio complementario', puesto que no es una prestación comercializada u ofrecida a los usuarios de telecomunicaciones para su contratación o suscripción, sino que es meramente una comunicación efectuada por el acreedor a un deudor determinado, a través del medio telefónico".

Adicionalmente, recordó que "la materia de cobranza extrajudicial fue expresamente regulada por la Ley N°21.320 que modifica la Ley N°19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores en materia de cobranza extrajudicial y otros derechos del consumidor".

Al no ser la cobranza un servicio complementario, la Suprema afirmó que la Subtel "ha incurrido en un acto ilegal al exceder sus competencias al pretender reglarlo como tal, vulnerando la garantía reconocida en el artículo 19 N°21 de la Constitución Política de la República de la actora, al restringir el ejercicio de una actividad que resulta fundamental para su quehacer económico en la fase de aquella que corresponde al cobro".

El gremio alertó el año pasado que la medida había "provocado una reducción de un

40% en la contactabilidad de las unidades de cobranza para recuperar los créditos" y Recsa, la empresa más grande de cobranza extrajudicial del país, alertó que la recuperación de deuda morosa de las empresas de cobranza había caído alrededor de un 30% tras la implementación de esta medida.

Apelaciones versus Suprema

En un primer fallo, el 26 de septiembre de 2025 la Corte de Apelaciones había rechazado el recurso de amparo argumentado en su fallo cuestiones de forma, dado que consideró "que el recurso de amparo económico solo es procedente por vulneración a la norma contenida en el inciso segundo del N° 21° del artículo 19 de la Constitución, esto es, aquella que permite al Estado desarrollar o participar en actividades empresariales únicamente si lo autoriza una ley de quórum calificado". El tribunal de alzada dijo entonces que la vía idónea era el recurso de protección.

Sin embargo, la Suprema no consideró lo mismo y argumentó en su fallo que "es evidente que el legislador, al establecer el amparo económico en el artículo único de la Ley N° 18.971, no hizo distingo alguno en cuanto al ámbito de su aplicación, de este modo, lo que se debe analizar es si efectivamente mediante los actos impugnados se produce una afectación a la garantía constitucional del artículo 19 N°21 de la Constitución Política de la República, en un sentido amplio".

Si bien los ministros Astudillo y Ruz concurrieron a la decisión final de la Suprema, también hicieron una salvedad: señalaron que ambos "en pronunciamientos anteriores sobre la procedencia del amparo económico, han manifestado su parecer en orden a que éste solo protege la garantía del inciso segundo del artículo 19 N°21 de la Carta Fundamental. Empero, lo cierto es que esta Corte Suprema ha asentado una doctrina diferente".

Así, "quienes previenen declinan en aquella posición, considerando su incorporación a este tribunal y el rol que el mismo cumple en el ordenamiento jurídico, que no es otro que preservar la uniformidad en la aplicación de la ley, sin que adviertan -en este caso-, razones más poderosas para persistir en su comprensión inicial del asunto", sostiene el fallo. ●