



NICOLÁS BIRCHMEIER

Desde la implementación a mediados del año pasado de la normativa de los prefijos telefónicos 600 u 809, para identificar llamadas comerciales y de cobranzas, la mayoría de los chilenos no contesta estos números.

El 600 aparece en las llamadas de empresas con las cuales la persona tiene relaciones contractuales (casas comerciales del *retail* o bancarias), incluyendo cobranzas por deudas impagas. Mientras que el 809 es utilizado por las compañías que buscan hacer una oferta comercial, como cambio de planes móviles o campañas masivas de captación de clientes en instituciones financieras.

Una encuesta de Cadem reveló que un 79% no contesta e indica que estas llamadas generan principalmente incomodidad (38%).

Sin embargo, este panorama podría cambiar tras un fallo de la Corte Suprema que resolvió excluir a las llamadas de cobranzas extrajudiciales en el uso de los prefijos telefónicos.

El máximo tribunal acogió la semana pasada un recurso interpuesto por la Asociación Gremial de la Industria del Retail Financiero, que buscaba dejar sin efecto una resolución de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) que incluyó a las cobranzas extrajudiciales en la implementación de esta normativa.

“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”, señaló el fallo.

José Ignacio Azar, director de Cariola Díez Pérez-Cotapos, explicó que los servicios complementarios son aquellas prestaciones adicionales que se ofrecen en redes de telecomunicaciones y que los usuarios “pueden contratar, suscribir, pagar y también renunciar”. En esa línea, indica que el máximo tribunal “concluyó que una llamada de cobro es solo eso: una comunicación directa entre acreedor y deudor, que se vale del teléfono como herramienta. No es —ni

Tras fallo de la Corte Suprema que revirtió medida implementada por Subtel: ¿Fin de los prefijos 600 y 809? Expertos aseguran que autoridad excedió sus atribuciones

Si bien la sentencia ordena que la cobranza extrajudicial ejercida por la industria del *retail* no queda sujeta a la aplicación de dichos prefijos, especialistas plantean que otros sectores podrían solicitar revisión de la normativa.



“La cobranza extrajudicial está debidamente regulada a través de normas de derecho del consumidor”.

CARLA BORDOLI
ABOGADA DEL ESTUDIO BORDOLI DOREN



“Es importante no caer en soluciones legales populistas, que no tienen una correcta base técnica que justifique dicha medida”.

JAIME LORENZINI
ABOGADO SOCIO DE LORENZINI TWYMAN



“La decisión de la Corte se traduce en que las empresas del sector financiero y del *retail* pueden continuar realizando sus gestiones de cobranza telefónica desde cualquier número”.

JOSÉ IGNACIO AZAR
DIRECTOR EN CARIOLA DÍEZ PÉREZ-COTAPÓS

puede ser— una prestación complementaria del servicio telefónico en beneficio del suscriptor”.

La Corte Suprema también sostuvo que “la Subsecretaría de Telecomunicaciones 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, al restringir el ejercicio de una actividad que resulta fundamental para su quehacer económico en la fase de aquella que corresponde al cobro”.

Jaime Lorenzini, socio de Lorenzini Twyman Abogados y ex jefe de gabinete de Sernac, señaló que la

“cobranza extrajudicial está regulada y autorizada en la Ley de Protección al Consumidor, y tiene su justificación en la actividad del acreedor para procurar recordar y exigir el cobro de lo que se le adeuda (...). La eventual idea de imponer prefijos a la cobranza extrajudicial termina perjudicando a los propios consumidores. Es importante no caer en soluciones legales populistas, que no tienen una correcta base técnica que justifique dicha medida”.

Efectos

Desde la entrada en vigor de esta medida, en el sector privado

alertaban de que generó una serie de externalidades negativas. El gremio de Retail Financiero afirmó que la menor comunicación con los clientes de sus asociados reducía la “efectividad de la cobranza extrajudicial, aumentando la morosidad y haciendo, en la práctica, inviable su operación”.

Carla Bordoli, abogada del estudio Bordoli Doren y representante del gremio en la causa judicial, señaló que “el fallo exceptúa a las llamadas de cobranza extrajudicial del uso del prefijo 600, dado que no es un servicio complementario de telecomunicaciones”.

En ese sentido, sostuvo que la

sentencia estableció que “la cobranza extrajudicial está debidamente regulada a través de normas de derecho del consumidor”.

Tras el fallo de la Suprema, Azar aseguró que “la decisión de la Corte se traduce en que las empresas del sector financiero y del *retail* pueden continuar realizando sus gestiones de cobranza telefónica desde cualquier número, sin necesidad de utilizar los prefijos 600 u 809”.

En la práctica, expertos afirman que este tipo de llamadas podrá realizarse, por ejemplo, a través de números que comienzan con +569 o +562.

La sentencia, además, señaló que “la cobranza extrajudicial ejercida por la industria del *retail* no queda sujeta” a la resolución de la Subtel. Bordoli explica que “el fallo solo se limita a las llamadas de cobranza extrajudicial (...). Las demás materias comprendidas en la resolución de Subtel sobre prefijos se mantienen inalteradas”.

Aunque Lorenzini indicó que “los considerandos resolutivos del fallo aclaran razones que permiten sostener que todas las industrias y proveedores, más allá de las empresas representadas en la acción judicial correspondiente, pueden dejar de utilizar los prefijos”.

De todos modos, especialistas consignaron que este fallo podría abrir la puerta a otras industrias (como cooperativas, banca o instituciones de salud) que se han visto afectadas por la implementación del prefijo telefónico.

“El fallo debiera ser analizado por la Subtel, con el objeto de efectuar las correcciones co-

respondientes para impulsar una simetría regulatoria con otras industrias que utilizan la cobranza extrajudicial en su quehacer”, señaló Bordoli.

Impacto al *retail*

Las compañías minoristas con servicios financieros habían acusado el golpe causado por esta medida, por lo que esperan que este fallo de la Corte Suprema revierta esta situación.

Desde Empresas Hites señalaron que “la restitución de las llamadas de cobranza sin prefijos permitirá una gestión más efectiva, facilitando ofrecer crédito a más personas que cumplan con los requisitos y mejorando la posibilidad de acordar planes de pago con quienes buscan regularizar su situación”.

En la firma consideraron que esta resolución judicial “corrige una interpretación errónea de la normativa que, en la práctica, había reducido la contactabilidad durante los procesos de cobranza, dificultando la gestión de soluciones de pago”.

A nivel operacional, el prefijo había complicado algunas métricas del negocio. En Tricot señalaron en su reporte de resultados que si bien su cartera bruta creció un 15,1%, en el ítem de “recupero de castigos” disminuyeron un 12,9% al cuarto trimestre del año pasado. “El segmento de clientes castigados ha sido históricamente el más complejo de contactar para la recuperación de deudas (...). La implementación de los números 600 ha afectado especialmente la gestión de este grupo”.