

Subtel por decisión de la Suprema en disputa por prefijos de llamadas de cobranza: “Los fallos judiciales se acatan”

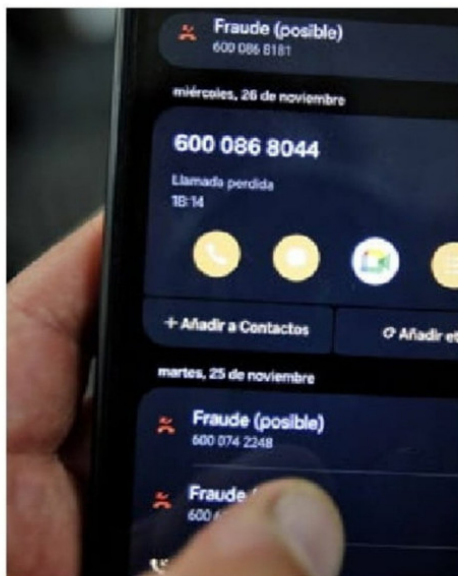
MARIANA MARUSIC

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 fue a la justicia para revertir esta situación, 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.

Y la Corte Suprema falló a favor del brazo financiero del retail, argumentando que en el caso de las llamadas de cobranza no es necesario que utilicen prefijos especiales. El máximo tribunal fue categórico, 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”.

Bajo este escenario, el subsecretario de Telecomunicaciones, Claudio Araya, comenta que “los fallos judiciales se acatan. La Corte Suprema ha determinado que las llamadas de cobranza no deben llevar prefijo lo que significa que desde ahora en adelante se realizarán con una numeración normal”. Araya enfatiza que “el fallo exime de esta obligación solo al retail financiero pero reconoce los prefijos como una he-



rramienta válida, por lo que las otras empresas que ofrecen servicios deben seguir utilizándolos”. Por eso afirma: “Hacemos un llamado a los usuarios a verificar que quienes estén requiriendo el pago de deudas sean las instituciones correspondientes, para así evitar caer en estafas”.

Si bien inicialmente el año pasado el gremio sufrió un revés en la Corte de Apelaciones, ahora la Tercera Sala de la Suprema revocó dicho fallo y acogió el recurso de amparo económico del brazo financiero del retail. 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. A juicio del abogado Andrés Tavolari, del estudio Tavolari Abogados, “la sentencia

uniforma la interpretación del alcance del recurso de amparo económico. En los últimos 25 años, en muchas ocasiones la jurisprudencia ha restringido el alcance de esta acción establecida en la ley 18.971, como un mecanismo para denunciar infracciones al inciso segundo del art. 19 N° 21 de la Constitución, que regula las condiciones en que le Estado puede desarrollar o participar en actividades empresariales”.

Así, sostiene que “se dejaba fuera de la esfera de protección de esta acción, el inciso 1° de esta norma, que se refiere al derecho asegurado a toda persona para desarrollar actividades económicas lícitas. Lo resuelto por esta sentencia, que uniforma la jurisprudencia en cuanto a que ambos incisos quedan cubiertos, parece del todo lógico y conveniente, si uno estima que se debe dar una interpretación amplia a los mecanismos destinados a hacer efectivos los derechos y garantías constitucionales”.

Un segundo aspecto que Tavolari considera relevante es que “se realiza una interpretación restrictiva de las atribuciones del regulador, precisando que la cobranza telefónica no es un servicio complementario ofrecido por la empresa de telecomunicaciones, sino que un servicio prestado por las empresas de cobranza a entidades financieras”. Y agrega: “Me parece correcto que las atribuciones de los órganos estatales sean interpretadas restrictivamente, aplicando así el principio de legalidad entendido como que los órganos públicos sólo pueden hacer aquello para lo que están autorizados expresamente, a diferencia del ámbito privado, donde es posible realizar todo lo que no esté prohibido”.