

Fecha: 13-08-2025
Medio: El Líder
Supl.: El Líder
Tipo: Noticia general
Título: Cobranza telefónica tendrá nueva cara: ahora deberán identificarse con prefijo

Pág.: 10
Cm2: 439,0
VPE: \$ 401.247

Tiraje: 5.200
Lectoría: 15.600
Favorabilidad: ☐ No Definida

Cobranza telefónica tendrá nueva cara: ahora deberán identificarse con prefijo

La nueva normativa obliga a las empresas a usar el 600 para llamadas con vínculo comercial y el 809 para las no solicitadas, con sanciones en caso de incumplimiento.

Jesús Farías Silva
cronica@lidersanantonio.cl

A partir de hoy el teléfono dejará de ser un misterio cuando suene con un número desconocido. Una nueva norma del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones obliga a que las llamadas masivas tengan un prefijo especial, lo que permitirá saber de inmediato si lo llaman para cobrarle, venderle algo o, peor aún, intentar estafarlo.

La Resolución Exenta N° 286, publicada en febrero de este año, modificó una regla que llevaba dos décadas sin cambios y creó dos categorías de llamadas. Las no solicitadas, como la publicidad o la televenta que nunca pidió, tendrán que usar el prefijo 809. Las solicitadas, es decir, aquellas donde existe un contrato o vínculo comercial vigente, deberán marcar desde un número que comience con 600.

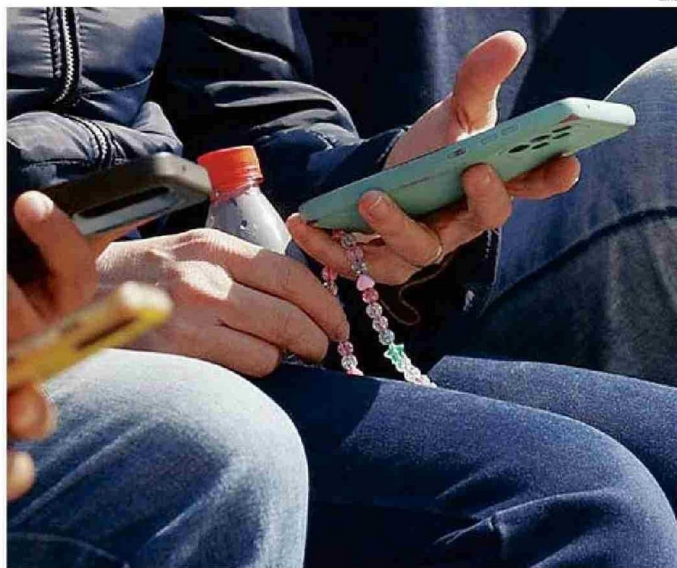
El plazo para que las empresas adopten este sistema vence hoy, y desde ahora no podrán llamar desde otros números. La idea es que la gente pueda

reconocer al instante quién la llama y decidir si contesta o no, sin la incertidumbre de esos timbrazos que interrumpen el almuerzo o la siesta.

VÍNCULO

El académico de la Facultad de Derecho de la Universidad Andrés Bello (Unab), Andrés Acosta, explicó cómo entran en juego las empresas de cobranza. "Si una persona tiene una tarjeta de crédito con un retail, y esta empresa la contacta para recordarle un pago atrasado, se trata de una relación comercial existente. La llamada puede ser automatizada y masiva, sí, pero no es 'no solicitada' en el sentido de la ley". Según el experto, en estos casos corresponde usar el prefijo 600 porque hay "una relación contractual y un interés legítimo de comunicación entre las partes".

Advertió que esta regulación también entrega más herramientas para detectar irregularidades. "Si una empresa con la que usted mantiene un contrato le llama desde un número que no empieza con 600,



SI LAS EMPRESAS NO CUMPLEN, ARRIESGAN SANCIONES Y MULTAS. LLAMAN A DENUNCIAR.

está incumpliendo la norma y eso debe denunciarse. Lo mismo si una compañía desconocida intenta venderle algo desde otro prefijo que no sea 809", puntualizó.

El académico destacó que este cambio también busca transparentar las relaciones comerciales y pro-

teger a los consumidores. "Por años, las personas han recibido llamadas de números desconocidos sin saber si se trataba de su banco o de una oferta no solicitada. Ahora, con solo ver el prefijo, podrán tener una noción clara de quién está al otro lado de la línea", señaló.

Agregó que la medida no solo beneficia a los usuarios, sino que también ordena el mercado. "Esto obliga a las empresas a cumplir con un estándar mínimo de identificación y respeto por el consumidor. No es solo una herramienta para diferenciar llamadas, es un paso hacia una

comunicación más responsable y segura", puntualizó Acosta.

SANCIONES

El académico resaltó también que si las empresas no cumplen, arriesgan sanciones y multas. "Si una compañía con la que usted mantiene un contrato le llama desde un número que no comience con 600, está infringiendo la regulación. Ese tipo de situaciones debe reportarse directamente a la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) para que se investigue y se apliquen las sanciones correspondientes", aconsejó.

También recomendó utilizar las herramientas disponibles para bloquear o reducir este tipo de llamadas. "Además de las denuncias a Subtel, el Sernac cuenta con la plataforma 'No Molestar', donde los consumidores pueden inscribirse para dejar de recibir publicidad no deseada. Si la empresa insiste después de ese registro, se configura un incumplimiento que puede derivar en multas", explicó el profesor de la Unab.