

## Prefijos telefónicos: el llamado de atención de la Corte Suprema

El fallo de la Corte Suprema sobre los prefijos para las llamadas de cobranza extrajudicial aclara un grave y delicado problema de interpretación por parte de la Subtel, confirmando que este tipo de llamadas no es un servicio complementario de telecomunicaciones, como sí lo son los servicios de información, entretención o los de cobro revertido. Y ello trae como consecuencia la imposibilidad que la autoridad imponga la exigencia del uso de prefijos a las llamadas de cobranza extrajudicial.

El fallo de la Corte Suprema deja en evidencia la importancia de que las autoridades, como la Subtel, apliquen correctamente las reglas que ha establecido el sistema jurídico para abordar ciertas materias. Sirve para recordarle a los órganos públicos que el criterio de la especialidad de determinadas regulaciones es un aspecto de la mayor importancia en el estado de Derecho.

La actividad de 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. Este cuerpo legal en ninguna parte impuso la exigencia de prefijos y la Subtel se excedió al pretender aplicar a las



**JAIME LORENZINI**  
 SOCIO DE LORENZINI  
 TWYMAN

llamadas de cobranza extrajudicial los prefijos, que aplican claramente para otro tipo de servicios y prestaciones.

Tampoco se justifica de ninguna forma que se pretenda modificar la regulación para establecer obligatoriamente prefijos, porque la Ley de Protección al Consumidor ya tiene adecuadas medidas de control para los eventuales excesos

en las llamadas de cobranza extrajudicial, pues estas siempre deberán ajustarse a los principios de razonabilidad, justificación y privacidad del hogar. La evidencia muestra que las llamadas telefónicas siguen siendo el canal más eficaz para facilitar el pago y explorar (si es el caso) una renegociación.

Puede parecer muy atractivo políticamente procurar levantar soluciones que en el corto plazo puedan ser percibidas como a favor de los consumidores, pero la atenta mirada y una correcta y responsable política pública exige mucho más que eso: se necesita evaluar los impactos de una regulación, los costos que lleva aparejado, las externalidades negativas que puedan identificarse, si acaso hay otros mecanismos disponibles para brindar una solución eficiente

sin tener que dictar una norma legal, etc.

No es buena noticia que los consumidores –al menos respecto de las llamadas de cobranza extrajudicial– puedan decidir no contestar la respectiva llamada a partir del uso del prefijo que anticipa la característica de esa llamada, porque en muchos sentidos el contenido de dicha llamada telefónica es útil para el consumidor (le recuerda la deuda, le entrega información valiosa sobre cómo buscar mecanismos de solución evitando un juicio). Las soluciones fáciles no constituyen una salutable protección de los consumidores, menos en el mediano y largo plazo.

Si acaso lo que se critica es que algunas empresas se exceden en las llamadas de cobranza extrajudicial que la ley permite realizar semanalmente, es la falta de medios y no de regulación lo que provoca el incumplimiento de algunas normas de la Ley de Protección al Consumidor. Resulta relevante en este contexto el uso ineficiente que se hace por la administración de sus escasos recursos. Por ejemplo, muy frecuentes denuncias de interés general que no son sino casos de interés individual, y la normativa no autoriza a Sernac a denunciar en esos casos. La solución, entonces, claramente va por otro lado,

**El fallo sobre la imposición de prefijos en las llamadas de cobranza extrajudicial “deja en evidencia la importancia de que las autoridades, como la Subtel, apliquen correctamente las reglas que ha establecido el sistema jurídico para abordar ciertas materias”.**