

Retail financiero pide excluir las llamadas de cobranza de nuevos prefijos telefónicos obligatorios para evitar spam

En agosto empezará a operar una numeración especial que permitirá a las personas reconocer las llamadas comerciales y evitar el spam telefónico. Sin embargo, en el gremio preocupa que esta exigencia aplique para llamadas de cobranza, porque creen que “terminará por debilitar la legitimidad y eficacia” de la misma y afectará la cadena de pagos.

MARIANA MARUSIC

En agosto próximo empezará a operar una numeración especial que permitirá a las personas reconocer las llamadas comerciales y evitar el spam telefónico, así como prevenir fraudes.

A partir de una resolución que publicó en febrero la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel), toda llamada telefónica de una casa comercial que tenga como objetivo hacer una oferta, y que no ha sido solicitada por el usuario, va a tener un prefijo 809 para identificarla. Esta es la denominada categoría “comunicaciones masivas no solicitadas”.

En cambio, las llamadas autorizadas por las personas, como las provenientes de empresas en donde se tiene un contrato por servicios, tendrán un prefijo 600. Así, esta categoría se identifica como “comunicaciones masivas solicitadas”.

Sin embargo, en la Asociación de Retail Financiero preocupa que esta exigencia aplique también para las llamadas de cobranza, motivo por el cual enviaron una carta de once páginas a la Subtel.

Allí solicitan que emita “un acto administrativo de carácter interpretativo y/o aclaratorio, que precise expresamente que las empresas del ecosistema financiero y las llamadas telefónicas realizadas en el contexto de las actividades con fines de cobranza no se encuentran comprendidas en el ámbito de aplicación” de esa norma.

En particular, argumentan que de aplicarse, “supondría obstáculos para el cumplimiento efectivo de los contratos y una confusión para los consumidores, quienes podrían percibir la cobranza legítima como spam o comunicación indeseada”.

Mientras que en términos sistémicos, plantean que “dificultar la gestión eficaz de las cobranzas afectaría directamente la cadena de pagos y la estabilidad del sistema financiero, poniendo en riesgo el acceso al crédito de los consumidores, la recuperación de activos y la confianza en las relaciones contractuales en materia financiera”.

LAS DIFERENCIAS

A juicio del gremio, estas llamadas con fines de cobranza “presentan características



Claudio Ortiz, presidente ejecutivo de la Asociación de Retail Financiero.

sustancialmente diferentes respecto de las comunicaciones masivas, informativas o publicitarias que motivaron la dictación” de la norma en cuestión.

“No se encuentran en el contexto de comunicaciones masivas ni automatización, sino que son gestiones individualizadas, orientadas exclusivamente a procurar el cumplimiento de obligaciones contractuales específicas asumidas por los consumidores en sus contratos de crédito”, explica.

La misiva agrega que “estas gestiones no tienen fines promocionales ni buscan persuadir o influir en el consumo”.

La carta advierte que en caso que esta exigencia aplique para las llamadas de cobranza, generaría un impacto en el plano jurídico, operativo y sistémico.

EFFECTOS OPERATIVOS

“En el plano operativo, la imposición de estas exigencias genera obstáculos técnicos y económicos innecesarios para los emisores en llamadas de cobranza, ya que fuerza adaptaciones tecnológicas que no responden a una necesidad real de los usuarios ni de la autoridad reguladora”, afirma el gremio en la misiva.

Añade que “esto no sólo implicaría costos

adicionales y desincentivos para el cumplimiento efectivo de las obligaciones contractuales, sino que también podría inducir errores de percepción en los destinatarios de las llamadas, los que asociarán erróneamente la gestión de cobranza, legítima y esencial para el cumplimiento del contrato y la continuidad del crédito, con prácticas de spam o publicidad no deseada”.

El gremio estima que “tal confusión terminará por debilitar la legitimidad y eficacia de la cobranza, afectando directamente la recuperación de activos, el flujo comercial y la confianza en el sistema crediticio, con consecuencias negativas para el acceso a financiamiento y el funcionamiento de la economía formal”.

También señala que “es importante que la interpretación respecto de la gestión de cobranza en el sector no genere un impacto para el riesgo sistémico del sistema financiero chileno. Lo dicho es de la mayor importancia, pues ello se debe a que los equilibrios propios del ecosistema crediticio y comercial son cuidadosamente regulados y supervisados por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), autoridad que tiene el mandato legal de velar por la estabilidad, solvencia y adecuada conducta de los participantes del sistema”.

En ese sentido, sostiene que “la cobranza oportuna y eficaz constituye una pieza esencial en el ciclo de vida de los créditos, incide directamente en variables clave como el acceso al financiamiento, la morosidad, la calidad de cartera y la sostenibilidad de las relaciones contractuales. Cualquier alteración no coordinada en esta materia podría afectar la salud del sistema, introducir distorsiones en el mercado del crédito y poner en riesgo la adecuada gestión del riesgo financiero y la protección de los acreedores y deudores”.

Perspectiva sistémica y jurídica

Por otra parte, plantea que “en términos sistémicos, someter a cargas regulatorias ajenas o desproporcionadas a las gestiones de cobranza llevadas a cabo por los actores del ecosistema financiero implica un serio riesgo de deslegitimar el sistema de cumplimiento de las obligaciones contractuales, lo que constituye un pilar fundamental para

la confianza y estabilidad del sistema financiero y comercial”.

Al respecto, indica que “la posibilidad de exigir y recuperar oportunamente los compromisos asumidos es condición sine qua non para el acceso al crédito y las relaciones contractuales que la sustentan. Si se restringe o distorsiona la eficacia de los mecanismos de cobranza, mediante regulaciones que no responden a la naturaleza ni finalidad de tales gestiones, se afecta directamente la cadena de pagos, el flujo de recursos y la confianza de los actores económicos, lo que compromete el adecuado funcionamiento del sistema financiero en su conjunto”.

En tanto, “desde la perspectiva jurídica, lo referido podría significar una posible infracción a los principios de legalidad y reserva legal, imponiendo cargas regulatorias no previstas expresamente por la normativa vigente”, asegura.

LA REGULACIÓN VIGENTE

Desde el retail financiero recalcaron que “las actividades asociadas con fines de cobranza ya cuentan con una regulación detallada y estricta en diversas leyes especiales”.

Entre ellas, mencionan la ley de protección al consumidor, la ley sobre cobranzas extrajudiciales y la ley sobre protección de datos personales.

“Todo lo anterior bajo la fiscalización permanente de la CMF. Estas normas fijan límites claros respecto al contenido, frecuencia, horarios y canales de contacto, garantizando la protección de los derechos de los deudores y la transparencia de la gestión de cobro, lo que hace innecesario someter dichas llamadas a técnicas creadas para otros tipos de comunicaciones”, afirma la misiva.

Asimismo, advierte que “resulta evidente que las empresas del retail financiero, en su calidad de usuarios de servicios de telecomunicaciones y no de proveedores de los mismos, se encuentran fuera del perímetro regulatorio propio de la Subtel respecto de la materia tratada por la Resolución Exenta No. 286 de 2025, estando además sujetas a un marco normativo especial y suficiente en materia de cobranza y protección de datos”.