

## Prefijos 600 y 809

● La reciente medida anunciada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, que obliga a identificar todas las llamadas comerciales y masivas con los prefijos 600 y 809 a partir del 13 de agosto de 2025, es la materialización de un derecho básico consagrado en nuestra Ley N.º 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores: el derecho a la seguridad en el consumo de bienes o servicios, junto con la protección de la salud y la prevención de riesgos que puedan afectarnos.

Al establecer que toda llamada comercial deberá comenzar con 600 (si es solicitada o esperada) o con 809 (si es masiva y no solicitada), se entrega a las personas una herramienta clara y sencilla para identificar el origen y la naturaleza de la comunicación. Con ello, se fortalece la transparencia y se reduce la posibilidad de que estafadores se hagan pasar por instituciones legítimas.

Ahora bien, toda medida regulatoria solo será tan efectiva como su implementación y fiscalización. Aquí el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) tiene un papel clave. Su labor no solo debe limitarse a informar a la ciudadanía sobre la existencia de esta obligación, sino también a monitorear que las empresas cumplan estrictamente con la norma y a perseguir, cuando corresponda, las infracciones. La protección real se logra cuando la norma se vive en la práctica, no solo cuando queda plasmada en el papel.

En un contexto de creciente desconfianza hacia las instituciones y de sofisticación de las técnicas de fraude,



La Familia de Acogida del Fae Pro Panque fue reconocida por la Subsecretaría de en el marco del lanzamiento regional de Acogida 2025, que se realizó en Valdivia.

esta disposición representa un avance significativo. No eliminará por sí sola las estafas telefónicas, pero sí pondrá una barrera más entre el consumidor y el riesgo.

*Sebastián Bozzo*  
*Decano de la Facultad de Derecho*  
*Universidad Autónoma*