

 ALERTA LEGAL

LA CORTE SUPREMA DECLARA ILEGAL LA EXIGENCIA DE PREFIJOS 600 Y 809 PARA LAS LLAMADAS TELEFÓNICAS DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL

6.03.2026



José Ignacio Azar
Director



Josefina Irarrázaval
Asociada

LA CORTE SUPREMA DECLARA ILEGAL LA EXIGENCIA DE PREFIJOS 600 Y 809 PARA LAS LLAMADAS TELEFÓNICAS DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL

Con fecha 5 de marzo de 2026, la Corte Suprema acogió un recurso de amparo económico interpuesto por la industria del retail financiero, y revocó la **Resolución Exenta N°286 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones** ("Subtel") que obligaba a que todas las llamadas de cobranza extrajudicial telefónica se realizaran únicamente desde los prefijos **600 y 809**. El fallo declara que esta exigencia es ilegal y vulnera la libertad económica de los acreedores.

¿QUÉ DISPUSO LA SUBSECRETARÍA?

A través de una resolución publicada en febrero de 2025, la Subtel creó dos nuevas categorías de **servicios complementarios** al servicio telefónico: las comunicaciones masivas no solicitadas (prefijo 809) y las comunicaciones masivas solicitadas (prefijo 600). Luego, mediante un oficio aclaratorio, precisó que las **llamadas de cobranza extrajudicial** —es decir, aquellas que realiza un acreedor a un deudor para exigir el pago de una deuda— quedaban comprendidas dentro de estas categorías y, por tanto, debían obligatoriamente utilizar esos prefijos.

La consecuencia práctica era significativa: los consumidores pueden bloquear o ignorar fácilmente las llamadas provenientes de estos prefijos, lo que reduciría considerablemente la efectividad de la gestión de cobro.

EL RAZONAMIENTO DE LA CORTE SUPREMA

En una sentencia que revocó la decisión que previamente había adoptado la Corte de Apelaciones de Santiago, la Corte Suprema se hizo cargo de la siguiente pregunta: ¿es la cobranza extrajudicial telefónica un "servicio complementario" al servicio público de telecomunicaciones? La Corte concluyó que no.

La ley define los servicios complementarios como prestaciones adicionales que se ofrecen a los usuarios a través de las redes de telecomunicaciones, mediante la conexión de equipos. Son servicios que los usuarios pueden contratar, suscribir, pa-

gar y también renunciar. Ejemplos típicos son los servicios de información y entretenimiento, cobro revertido, mensajería de voz o acceso conmutado a internet.

La Corte sostuvo que la cobranza extrajudicial telefónica tiene una naturaleza radicalmente distinta:

- **No es un servicio ofrecido al usuario del teléfono:** es una comunicación a través del medio telefónico que dirige el acreedor a un deudor específico.
- El destinatario de la llamada **no la contrató ni la solicitó**, no paga por ella y tampoco puede renunciar a ella.

En resumen, la Corte concluyó que una llamada de cobro es solo eso: una comunicación directa entre acreedor y deudor, que se vale del teléfono como herramienta. No es —ni puede ser— una prestación complementaria del servicio telefónico en beneficio del suscriptor.

Además, la Corte destacó que la cobranza extrajudicial ya cuenta con una regulación propia y específica en la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que establece reglas sobre frecuencia, horario, contenido y privacidad de las gestiones de cobro. Esto refuerza la conclusión de que se trata de una materia con estatuto propio, ajeno a la regulación de telecomunicaciones.

¿QUÉ IMPLICA ESTO EN LA PRÁCTICA?

En los hechos, la decisión de la Corte se traduce en que las empresas del sector financiero y del retail pueden **continuar realizando sus gestiones de cobranza telefónica desde cualquier número**, sin necesidad de utilizar los prefijos 600 o 809. En ese sentido, la Corte insinúa que el marco regulatorio al que deben sujetarse los acreedores es únicamente el contenido en la Ley 19.496.