Ficha capítulo 2:

Análisis de la Sentencia de la Excma. Corte Suprema, Rol N°41.033-2025

Tribunal	Corte Suprema (Tercera Sala)
Rol	41.033-2025
Fecha	5 de marzo de 2026
Materia	Derecho Constitucional – Derecho Administrativo
Submateria	Amparo económico – Libertad económica (artículo 19 N°21 CPR) – Principio de juridicidad y competencias de los órganos reguladores – Admisibilidad – Efectos restitutorios
Procedimiento	Apelación de amparo económico (artículo único de la Ley N°18.971)
Hechos	Mediante la Resolución Exenta N°286, publicada en el Diario Oficial el 13 de febrero de 2025, la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) modificó la regulación aplicable a ciertos servicios complementarios de telecomunicaciones, incorporando nuevas categorías de comunicaciones masivas y asignándoles bloques específicos de numeración (600 y 809), con el fin de permitir a los usuarios identificar esas llamadas y decidir si responderlas. Posteriormente, la autoridad emitió el Oficio N°11.269, de 2025, en el que sostuvo que las llamadas automatizadas o masivas destinadas a exigir el cumplimiento de obligaciones pendientes o a ofrecer mecanismos de regularización de deuda quedaban comprendidas en dichas categorías regulatorias. La Asociación Gremial de la Industria del Retail Financiero A.G. dedujo acción de amparo económico, alegando que la cobranza extrajudicial telefónica no constituye un servicio complementario de telecomunicaciones —pues se desarrolla en el contexto de una relación obligacional previa entre acreedor y deudor, regida por la Ley N°21.320— y que la SUBTEL había excedido el marco de sus atribuciones, afectando el ejercicio de una actividad económica lícita. La Corte de Apelaciones de Santiago, por sentencia de 26 de septiembre de 2025, rechazó la acción, resolviendo el asunto exclusivamente desde la procedencia formal: estimó que el amparo económico solo protege la garantía del inciso segundo del artículo 19 N°21 de la Constitución, relativa a la actividad empresarial del Estado, por lo que la vía idónea habría sido el recurso de protección. La actora apeló ante la Corte Suprema.
Tema central discutido	¿Protege el amparo económico de la Ley N°18.971 ambos incisos del artículo 19 N°21 de la Constitución y, en tal caso, puede la cobranza extrajudicial telefónica ser calificada como "servicio complementario" de telecomunicaciones y quedar sujeta al régimen especial de numeración fijado por la SUBTEL?
Considerandos relevantes	**TERCERO** "Tal como ha señalado esta Corte, es evidente que el legislador, al establecer el amparo económico en el artículo único de la Ley N°18.971, no hizo distingo alguno en cuanto al ámbito de su aplicación, de este modo, lo que se debe analizar es si efectivamente mediante los actos impugnados se produce una afectación a la garantía constitucional del artículo 19 N°21 de la Constitución Política de la República, en un sentido amplio". **OCTAVO** "Que, a la luz de lo expuesto, se evidencia que, tal como argumenta la recurrente, no es posible calificar el ejercicio de la cobranza extrajudicial telefónica como un "servicio complementario", puesto que no es una prestación comercializada u ofrecida a los usuarios de telecomunicaciones para su contratación o suscripción, sino que es meramente una comunicación efectuada por el acreedor a un deudor determinado, a

	través del medio telefónico. (…) Todos estos servicios comparten las características de ser comercializados a los usuarios, quienes los pueden contratar o suscribir, pudiendo renunciar a su suscripción, y debiendo pagar un precio por su uso, nada de lo que sucede con las comunicaciones de cobranza extrajudicial". **NOVENO** "Que, por lo demás, la materia de cobranza extrajudicial fue expresamente regulada por la Ley N°21.320 que Modifica la Ley N°19.496 Sobre protección de los derechos de los consumidores en materia de cobranza extrajudicial y otros derechos del consumidor. En virtud de esta ley, se regulan los principios a los que debe sujetarse esta práctica, así como su frecuencia, modalidad, privacidad y contenido, instruyendo la dictación de un reglamento que regule la forma, condiciones y requisitos del cumplimiento de dichas obligaciones". **DÉCIMO** "Que en estas condiciones, al no poseer la cobranza extrajudicial telefónica la naturaleza de ser un "servicio complementario" en los términos expuestos en la normativa citada, la Subsecretaría de Telecomunicaciones ha incurrido en un acto ilegal al exceder sus competencias al pretender reglarlo como tal, vulnerando la garantía reconocida en el artículo 19 N°21 de la Constitución Política de la República de la actora, al restringir el ejercicio de una actividad que resulta fundamental para su quehacer económico en la fase de aquella que corresponde al cobro, por lo que cabe acoger la presente acción en los términos que se señalan en lo resolutivo de este fallo".
Decisión	La Excma. Corte Suprema revocó la sentencia apelada de 26 de septiembre de 2025 de la Corte de Apelaciones de Santiago y, en su lugar, acogió el recurso de amparo económico, dejando sin efecto el Oficio N°11.269/2025 de la SUBTEL y declarando que la cobranza extrajudicial ejercida por la industria del retail no queda sujeta a lo dispuesto en la Resolución Exenta N°286, publicada el 13 de febrero de 2025.
Resumen del comentario Sandra Ponce De León Salucci Sentencias Destacadas 2025-2026	La autora sostiene que la relevancia del fallo no radica en la controversia regulatoria que lo originó, sino en tres definiciones de alcance institucional que la Corte adopta con una argumentación deliberadamente sencilla. La primera es la adhesión a la tesis amplia: como el legislador no distinguió entre los incisos primero y segundo del artículo 19 N°21, tampoco corresponde al intérprete hacerlo, con lo que se reduce una incertidumbre que acompañaba a esta acción desde 2009. La segunda es el rechazo de causales de inadmisibilidad construidas jurisprudencialmente, coherente con la configuración procesal propia —legitimación activa amplia, plazo de seis meses, deber de investigar— que la Ley N°18.971 confiere al amparo económico. La tercera, a su juicio la más significativa, es el reconocimiento de efectos restitutorios, que supera la concepción meramente declarativa y dota a la acción de eficacia práctica. El comentario destaca además la convergencia de argumentos literales, sistemáticos —la regulación especial de la Ley N°21.320— y competenciales, y subraya que el vicio declarado no es de motivación sino de competencia: la SUBTEL carecía de habilitación para regular la materia, pues la especialización técnica no reemplaza la habilitación normativa. Valora la prevención de los ministros Astudillo y Ruz como manifestación explícita de convergencia, aunque advierte que la consolidación definitiva probablemente exigirá una intervención legislativa.