



# Robollamadas en Chile en alza: Autoridades advierten riesgo para adultos mayores

**Chile sufre explosión de robollamadas telefónicas y estafas por vishing. El país es el segundo del mundo en llamadas spam, con miles de denuncias por fraudes que aumentan cada año. Autoridades y expertos alertan que las personas mayores están entre las más vulnerables a estos engaños, impulsando medidas legales, campañas de prevención y nuevas herramientas tecnológicas para protegerlas.**

El fenómeno de las robollamadas – llamadas telefónicas automatizadas o masivas, muchas con fines fraudulentos – se ha intensificado en Chile a niveles preocupantes. Estudios recientes ubican a Chile en el segundo lugar mundial en cuanto a llamadas no deseadas: cada usuario recibe en promedio 23 llamadas spam, cifra solo superada por Brasil. Pero más allá de la molestia, estas llamadas conllevan riesgos serios: la Policía de Investigaciones (PDI) reportó 4.533 denuncias de estafas telefónicas en 2024, un 19% más que el año anterior (3.804 casos en 2023). Esta tendencia al alza viene de años; ya en 2021 se registraron 2.992 casos, y solo en el primer semestre de 2022 hubo 1.650 denuncias – más de la mitad del total del año previo – reflejando un crecimiento sostenido del problema.

**Vishing: Fraudes telefónicos que golpean a los adultos mayores.**

Las cifras encienden alarmas particularmente respecto a los adultos mayores, quienes suelen ser víctimas preferentes de

los engaños vía llamada – conocidos como vishing (phishing vocal). Con la masificación del celular en la tercera edad, los estafadores han encontrado en la telefonía móvil “el caldo de cultivo perfecto” para sus fraudes. Uno de cada tres chilenos mayores de 60 años ha sufrido algún tipo de fraude digital (ya sea por teléfono, internet u otros), evidenciando la vulnerabilidad de este grupo. Los delincuentes aprovechan el desconocimiento o la confianza de las personas mayores para desplegar diversos cuentos del tío telefónicos. La PDI ha identificado dos modus operandi frecuentes: en uno, el estafador llama simulando una emergencia familiar – por ejemplo, informando que un nieto o hijo sufrió un grave accidente – y exige una transferencia urgente de dinero para cubrir gastos médicos o fianza. En otro, el criminal se hace pasar por un ejecutivo bancario, alertando de un supuesto problema de seguridad en la cuenta de la víctima, para así obtener sus claves y datos sensibles. En ambos casos, la presión emocional es la clave del engaño: los estafadores instan a no cortar el teléfono y a actuar

de inmediato bajo amenaza de consecuencias, evitando que la persona piense con calma o verifique la historia. Estas tácticas de urgencia y miedo suelen surtir efecto especialmente en adultos mayores que, conmovidos o asustados, pueden acceder a las solicitudes fraudulentas.

**Autoridades en alerta: “No bajar la guardia ante las estafas telefónicas”**

El aumento de las robollamadas y estafas asociadas ha motivado un fuerte llamado de atención de las autoridades chilenas. Desde 2022 existe un Plan de Acción contra Estafas Telefónicas impulsado por el Gobierno – a través de las subsecretarías de Telecomunicaciones y de Prevención del Delito, junto con la PDI – con énfasis en actualizar la normativa, reforzar la fiscalización y promover la prevención. En esa línea, el subsecretario de Prevención del Delito, Eduardo Vergara, resaltó el rol crucial de cada ciudadano para frenar estos delitos: “...también le pedimos a la ciudadanía que se informe respecto de los diferentes

mecanismos y acciones que puede ejecutar para vivir más seguros, protegerse y evitar ser víctima de este tipo de delitos”. La educación y el autocuidado son, según Vergara, pilares para contener la ola de fraudes telefónicos. Por su parte, autoridades del área de telecomunicaciones han subrayado la necesidad de distinguir las llamadas legítimas de intentos de estafa. El subsecretario de Telecomunicaciones, Claudio Araya, explicó que muchas estafas ocurren cuando delincuentes suplantan a empresas confiables. Por ello, la prioridad es “resguardar a los usuarios frente a posibles delitos que muchas veces terminan con el robo de sus cuentas bancarias o la pérdida de control sobre sus datos personales”. En la misma línea, el ministro Secretario General de la Presidencia, Álvaro Elizalde, quien impulsa iniciativas legales contra el spam telefónico, advirtió que estas llamadas insistentes incluso rayan en el acoso y a menudo utilizan bases de datos obtenidas “burlando la ley”. El mensaje de las autoridades es claro: no bajar la guardia ante las estafas telefónicas, especialmente cuando se trata de proteger



a los más vulnerables.

### Medidas en marcha: Leyes, prefijos especiales y “No me llames”

Para combatir el fenómeno de las robollamadas, Chile ha puesto en marcha nuevas medidas legales y técnicas. En septiembre de 2024, la Cámara de Diputados aprobó el proyecto de ley “No me llames”, que prohíbe las llamadas publicitarias no autorizadas por el consumidor. Esta iniciativa – actualmente en trámite en el Senado – consagra el derecho de las personas a no recibir llamadas ni mensajes con fines promocionales sin su consentimiento expreso, eliminando la posibilidad de envíos publicitarios no solicitados. Las empresas que infrinjan esta norma arriesgarían multas de hasta 1.000 UTM (unos 60 millones de pesos), evidenciando la determinación del Estado por frenar el acoso comercial vía teléfono. En paralelo, la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) ha implementado una normativa técnica pionera para identificar fácilmente las llamadas masivas. A partir de agosto de 2025, todas las llamadas comerciales deberán usar un prefijo especial: 600 para comunicaciones solicitadas (de instituciones con las que el usuario tiene relación, como su banco o clínica), y 809 para llamadas no solicitadas o campañas de telemarketing. Las compañías telefónicas y call centers tienen un plazo de seis meses para adecuarse, tras lo cual quedará prohibido originar este tipo de llamadas desde números comunes. “En caso de recibir una llamada que no parta con 600 u 809, en la cual le quieren vender un producto y piden antecedentes personales... podrá identificar que se trata de una estafa”, señaló el subsecretario Araya al presentar la medida

. Esta identificación por prefijos entregará a los usuarios una herramienta simple para distinguir una llamada legítima de una potencialmente fraudulenta, cortando de raíz muchas estafas. Autoridades destacan que la medida no prohíbe la televenta legítima, sino que la transparenta, al punto que “será más fácil detectar cuando una llamada es televenta –o spam– y cortarla o bloquearla antes de responder”.

Otra iniciativa disponible desde antes es la lista “No Molestar” del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). A través de esta plataforma, cualquier persona puede inscribir su número telefónico o correo para vetar publicidad no deseada de empresas (exceptuando cobranzas), ejerciendo el derecho a no ser importunado con promociones no solicitadas. En la práctica, las empresas deben eliminar de sus bases de datos de marketing los contactos que se apunten en “No Molestar”, reduciendo así las llamadas de televentas indeseadas. Si bien esta herramienta no detiene a los estafadores delincuenciales (que operan al margen de la ley), sí ayuda a disminuir el spam comercial que abrumba diariamente a los consumidores, en especial a adultos mayores poco familiarizados con medios digitales para bloquear números.

### Prevención y orientación: cómo protegerse de las estafas telefónicas.

Conscientes de que la legislación y la tecnología por sí solas no bastan, organismos públicos y privados han reforzado las campañas de prevención y educación dirigidas a la tercera edad. En 2023, SUBTEL y el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) lanzaron un Programa de Sensibilización en Ciberseguridad para Personas

Mayores, con contenidos didácticos sobre cómo evitar fraudes en línea y por teléfono. La iniciativa surgió ante la realidad de que un gran número de adultos mayores utiliza smartphones (el 92% según encuestas) pero el 85% siente que le falta información para resguardarse en el mundo digital. Esta campaña – difundida en municipios y centros comunitarios de todo el país – entrega consejos prácticos para que las personas mayores desarrollen habilidades digitales básicas y, sobre todo, aprendan a reconocer a tiempo las señales de una posible estafa. Especialistas en ciberseguridad también recomiendan apoyarse en soluciones tecnológicas disponibles. Hoy existen aplicaciones móviles de identificación y bloqueo de llamadas spam (como la popular Truecaller, disponible en Android e iOS) que pueden filtrar automáticamente números reportados como molestos o fraudulentos. Algunos teléfonos inteligentes incluso incluyen opciones nativas de “bloqueo de spam” que se pueden activar. Estas herramientas pueden ser de gran ayuda para los adultos mayores, liberándolos de contestar llamadas engañosas. Asimismo, se recalca la importancia de mantener actualizados los dispositivos móviles y utilizar contraseñas seguras, para evitar otras formas de fraude asociadas (por ejemplo, el smishing o mensajes de texto maliciosos). Finalmente, las autoridades insisten en una serie de buenas prácticas de autocuidado al recibir llamadas sospechosas. Entre las recomendaciones clave dirigidas especialmente a personas mayores, se incluyen: Desconfiar de llamadas inesperadas que solicitan datos personales o bancarios. Nunca proporcionar por teléfono claves, números de tarjeta ni información sensible a desconocidos. Ningún banco o institución sería

pide estos datos mediante una llamada. Fijarse en el número que llama: un supuesto ejecutivo bancario jamás llamará desde un número de celular particular o número desconocido. Si el número no corresponde al oficial de la entidad, eso es una alerta de posible vishing. No ceder ante la presión ni el apuro. Los estafadores intentarán infundir miedo o urgencia. Cortar inmediatamente cualquier llamada sospechosa o en la que amenacen con consecuencias si se cuelga. No tema ser descortés; primero está su seguridad.

Verificar la historia por vías oficiales. Ante una llamada de emergencia o del banco, cuelgue y devuelva la llamada directamente al número oficial de la institución o al familiar en cuestión para confirmar la situación real. Esto permite desenmascarar el engaño antes de caer en él. En resumen, Chile enfrenta un desafío importante frente a las robollamadas y fraudes telefónicos, pero está respondiendo con una batería de acciones: desde leyes y regulaciones innovadoras hasta campañas educativas y herramientas tecnológicas a disposición de la ciudadanía. El foco está puesto en proteger especialmente a quienes pueden ser más vulnerables – como los adultos mayores – entregándoles información, medios y respaldo para no caer en las redes del vishing. El llamado es a estar alerta, informarse y hacer uso de las medidas de protección disponibles. Como enfatizan las autoridades, solo con usuarios empoderados y precavidos será posible poner freno a este tipo de delitos que afectan la tranquilidad y el bolsillo de tantas familias. La prevención es la mejor defensa: ante una robollamada dudosa, colgar a tiempo puede hacer la diferencia entre ser víctima de un fraude o mantenerse a salvo