SERNAC demanda a mutuaria Creditú y a la compañía Avla Seguros por venta atada de un seguro asociado al otorgamiento de créditos hipotecarios

Boletín N°: 2

Jun 17, 2026 CHILE

Tras una investigación, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) interpuso una demanda colectiva en contra de las empresas “Creditú administradora de Mutuos Hipotecarios S.A.” y “AVLA Seguros de Crédito y Garantía S.A.” por diversas infracciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPDC).

Durante la investigación, el SERNAC, entre otras gestiones, recopiló antecedentes mediante requerimientos de información dirigidas a ambas empresas y analizó información proporcionada por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), lo que permitió identificar diversas prácticas que vulneran los derechos de los consumidores.

La acción judicial se origina en que la empresa Creditú condiciona el otorgamiento de préstamos para la vivienda (mutuos hipotecarios endosables) a la contratación obligatoria de un seguro de crédito comercializado por AVLA, empresas que durante el período investigado formaban parte del mismo grupo empresarial. Es más, si el seguro se activa por no pago, el consumidor no queda liberado de la deuda, ya que la aseguradora subroga los derechos del acreedor y puede ejecutar la hipoteca de igual forma.

Cabe destacar que el proveedor Creditú se presenta ante los consumidores como una empresa que entrega financiamiento de forma fácil y rápida para la compra de viviendas a lo largo de todo Chile. Por su parte, AVLA es una compañía aseguradora que ofrece soluciones financieras ofreciendo pólizas de garantía y seguros de créditos. Todo su modelo de negocio fue establecido en el tiempo en que se encontraban bajo un mismo holding controlador, y en el que operaban como brazos operativos paralelos de créditos y seguros.

Según lo declarado por los mismos proveedores su público objetivo de Creditú, es decir, al cual dirigen su negocio, los consumidores que por lo general acceden a sus productos o servicios son personas de escasos recursos que atendida su capacidad financiera no se encuentran bancarizados y que, atendiendo a su perfil de riesgo, tampoco formarían parte del sistema financiero y crediticio.

Demanda colectiva

Entre las principales infracciones descubiertas por el Servicio fiscalizador están las cláusulas abusivas y venta atada de seguros en los contratos de adhesión, entre otras.

Los seguros no tienen beneficios para el consumidor, es decir, su único objetivo es actuar como una segunda garantía (adicional a la hipoteca) a favor del acreedor. Además, si el seguro se activa por no pago, el consumidor no queda liberado de la deuda, ya que la aseguradora subroga los derechos del acreedor y puede ejecutar la hipoteca de igual forma. En particular, según los antecedentes recopilados por el Servicio, la empresa realizó el cobro indebido de un seguro de crédito, el que debe reputarse interés y, en esa comprensión, excede la tasa máxima convencional.

Dentro de las prácticas contrarias a la ley ejecutadas por la empresa, destaca un mandato irrevocable conferido a Creditú para autocontratar el seguro a nombre del deudor y una cláusula de aceleración que establece que, si el consumidor revoca el seguro, la empresa exigirá el pago inmediato y total de la deuda hipotecaria.

Con base en los argumentos jurídicos, el SERNAC -a través de la demanda colectiva- solicita a la justicia que declare la nulidad de las cláusulas abusivas y del contrato de seguro del crédito, cuya prima debe computarse legalmente como interés. La afectación radica en que Creditú ya fijaba los intereses de sus mutuos hipotecarios exactamente en el límite de la Tasa Máxima Convencional (TMC); por ende, al sumar el costo del seguro bajo el concepto de interés, la institución vulneró la normativa al sobrepasar el máximo legal permitido.

Finalmente, el Servicio exige aplicar las multas máximas (hasta 1.500 UTM por cada infracción) a las empresas demandadas y condenarlas al pago de indemnizaciones por daño moral y costos de reclamo en favor de todos los consumidores afectados.

Dónde reclamar

En caso de cualquier incumplimiento de sus derechos, puedes reclamar ante el SERNAC a través de los siguientes canales:

Ingresando Portal del Consumidor, a través de tu Clave SERNAC o ClaveÚnica.

Llamando gratis al , de lunes a viernes 09:00 a 19:00 hrs.

Acudiendo a cualquiera de las oficinas de atención de público a lo largo del país.

Source

Source: Estrategia

Link:
https://www.diarioestrategia.cl/texto-diario/mostrar/5919726/sernac-demanda-mutuaria-creditu-compania-avla-seguros-venta-atada-seguro-asociado-otorgamiento-creditos-hipotecarios