
La asesoría crediticia tras la Ley Fintech chilena y la protección del consumidor frente al sobreendeudamiento^{*-**}

» MIGUEL ÁNGEL ALARCÓN CAÑUTA^{***}

RESUMEN. El artículo analiza la asesoría crediticia incorporada al ordenamiento chileno por la Ley Fintech. A través de un análisis dogmático y comparado, se delimitan los fundamentos, naturaleza y elementos de la institución, para la comprensión de su funcionamiento. A partir de ello, mediante una interpretación sistemática, se discute críticamente la vinculación de la herramienta con el interés de prevención del sobreendeudamiento del cliente-consumidor y la forma en que sus elementos contribuyen a tal objetivo, en la que la comprensión de la noción de “perfil del cliente”, como elemento delimitador, exige poner atención en las circunstancias del cliente-consumidor para la protección de sus intereses.

* Fecha de recepción: 9 de marzo de 2025. Fecha de aceptación: 5 de septiembre de 2025.

Para citar el artículo: Alarcón Cañuta, M. A., “La asesoría crediticia tras la Ley Fintech chilena y la protección del consumidor frente al sobreendeudamiento”, *Revista de Derecho Privado*, Universidad Externado de Colombia, n.º 50, enero-junio, 2026, 265-298. DOI: <https://doi.org/10.18601/01234366.50.10>

** El presente trabajo forma parte del proyecto de investigación Fondecyt de Iniciación n.º 11221158, financiado por la Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo (ANID), Chile, en el cual el autor es investigador responsable.

*** Universidad de la Frontera, Temuco, Chile; académico del Departamento de Ciencias Jurídicas. Doctor en Derecho, Universidad de Barcelona, Barcelona, España. Máster en Derecho con especialidad en Derecho Privado, Universidad de Barcelona, Barcelona, España. Licenciado en Ciencias Jurídicas, Universidad Católica de Temuco, Temuco, Chile. Contacto: mialarco@unap.cl. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3284-0966>

PALABRAS CLAVE: asesoría crediticia, Ley Fintech, sobreendeudamiento, cliente-consumidor.

Credit Advice after the Chilean Fintech Act and Consumer Protection against Over-Indebtedness

ABSTRACT. The credit advice incorporated into the Chilean legal system by the Fintech Act is analyzed. Through dogmatic and comparative analysis, the foundations, nature and elements of the institution are delimited, in order to understand its operation. Based on this, through a systematic interpretation, the link between the tool and the interest in preventing over-indebtedness of the client-consumer and the way in which its elements contribute to this objective is critically discussed, where the understanding of the notion of “client profile”, as a delimiting element, requires paying attention to the circumstances of the client-consumer for the protection of their interests.

KEYWORDS: credit advice, Fintech Act, over indebtedness, consumer client.

SUMARIO. Introducción. I. Delimitación dogmática del servicio de asesoramiento. II. La asesoría crediticia en Chile. III. La asesoría crediticia y la protección del consumidor frente al sobreendeudamiento. IV. El contenido de la expresión “perfil del cliente” como delimitador de la asesoría crediticia en protección del consumidor de crédito. Conclusiones. Referencias.

Introducción

El sobreendeudamiento de los consumidores afecta intereses privados y públicos. La necesidad de prevención del sobreendeudamiento descansa en objetivos de protección de la estabilidad del mercado del crédito y prevención de las consecuencias subyacentes que la crisis causa en la persona natural¹. Así, el sobreendeudamiento es un problema de política pública² que requiere fórmulas jurídicas para afrontarlo

-
- 1 Alarcón, M., “Disparidad de consumidores y sobreendeudamiento como situación de hipervulnerabilidad para una relectura de la política de evaluación de solvencia”, *Derecho PUCP*, n.º 93, 2024, 208-209.
 - 2 Lea, S., “Debt and Overindebtedness: Psychological Evidence and Its Policy Implications”, *Social Issues and Policy Review*, vol. 15, n.º 1, 2021, 167; Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre Protección de los consumidores y tratamiento adecuado del sobreendeudamiento para evitar la exclusión social, 29 de abril de 2014, disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52014AE0791&from=ES> [consultado el 6 de marzo de 2025], considerando 2.3.

y prevenirlo³. En este marco, en el derecho comparado se encuentran instrumentos que incorporan herramientas preventivas. Es el caso de la Unión Europea, que a través de la Directiva de Crédito al Consumo (DCC de 2023)⁴ y la Directiva de Préstamos Hipotecarios (DCH)⁵ reguló la evaluación de solvencia del consumidor por el prestamista, las explicaciones adecuadas y los servicios de asesoramiento.

En Chile, la doctrina recientemente ha dado cuenta de la necesidad de prevención del sobreendeudamiento de los consumidores⁶. También se han incorporado herramientas, como la *evaluación de solvencia del consumidor*, que, sin embargo, al mantener el paradigma de la información al consumidor promedio como base de la protección⁷, no tienen en consideración las particularidades de los consumidores a la hora de asumir una obligación crediticia y mantienen la responsabilidad del endeudamiento en su persona⁸.

Recientemente la Ley 21.521 de 2024 (LF)⁹ introdujo en el ordenamiento chileno la *asesoría crediticia*. Regulada como un servicio financiero que puede ser prestado por empresas fintech (que deberán cumplir requisitos específicos que la ley señala), se instituye como una novedad en la legislación, que no contenía normas sobre prestación de un servicio de asesoría en materia de crédito. Si bien en el ordenamiento chileno existen estudios que se refieren al deber de consejo o asesoría en materia precontractual¹⁰, que proponen que los algoritmos podrían

3 Dictamen del Comité Económico y Social Europeo, cit., considerandos 2.7 y 4.1.1.

4 Directiva 2023/2225/EU, sobre contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 2008/48/CE. La Directiva 2008/48/CE introdujo el término, siendo derogada por la Directiva de 2023.

5 Directiva 2014/17/EU, sobre contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por el que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010.

6 Ruz, G., *Nuevo derecho concursal chileno*, vol. I, Santiago, Thomson Reuters, 2017; Goldenberg, J. L., “Herramientas del *big data* y *fintech* para prevenir y aliviar el sobreendeudamiento del consumidor: una propuesta”, *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, vol. 8, n.º 2, 2019; Goldenberg, J. L., “El sobreendeudamiento y los paradigmas del consumidor financiero responsable y del proveedor financiero profesional”, *Ius et Praxis*, vol. 26, n.º 1, 2020; Bozzo, S., “Sobreendeudamiento del consumidor en Chile: una revisión a la luz del derecho europeo”, *Revista de Derecho (Valdivia)*, vol. 33, n.º 1, 2020; Goldenberg, J. L., *El sobreendeudamiento del consumidor*, Santiago, Thomson Reuters, 2021; Alarcón, M., “Disparidad de consumidores y sobreendeudamiento como situación de hipervulnerabilidad para una relectura de la política de evaluación de solvencia”, cit.

7 Alarcón, M., “Disparidad de consumidores y sobreendeudamiento como situación de hipervulnerabilidad para una relectura de la política de evaluación de solvencia”, cit., 211 ss.

8 Alarcón, M., “La incorporación del deber de evaluación de la solvencia del consumidor por el prestamista y sus consecuencias en el ordenamiento jurídico chileno”, en Isler, E. y Fernández, F. (eds.), *GPS Consumo*, Valencia, Tirant lo Blanch, 2023.

9 Ley 21.521, promueve la competencia e inclusión financiera a través de la innovación y tecnología en la prestación de servicios financieros, Ley Fintech. Diario Oficial, 04/01/2024.

10 Hernández, G., *La obligación precontractual de la entidad de crédito de informar al cliente en los servicios bancarios y de inversión*, Madrid, Marcial Pons, 2014, 126 ss.; Goldenberg, J. L., *El sobreendeudamiento del consumidor*, cit., 282 y 306.

facilitar un consejo para la prevención del sobreendeudamiento¹¹, la incorporación de la institución de la asesoría crediticia requiere de un análisis para comprender sus alcances y efectos, especialmente si se consideran los objetivos del marco regulatorio en que es incorporado.

En este contexto, la cuestión es si la asesoría crediticia regulada en la LF apunta al interés de prevención del sobreendeudamiento del cliente financiero-consumidor, como en las DCH y DCC a propósito de los servicios de asesoramiento. Si bien los fundamentos de la LF no se refieren a un objetivo de prevención del sobreendeudamiento de los consumidores, la hipótesis de trabajo es que existe una vinculación entre los aspectos regulados por la LF en materia de asesoría crediticia y la protección del interés de los consumidores frente al sobreendeudamiento, lo que permite delimitar los elementos de la institución para perfilarla como una herramienta para la prevención del sobreendeudamiento del cliente-consumidor. Así, el objetivo de la investigación es analizar la asesoría crediticia para determinar la efectividad de su relación con el interés de protección de los consumidores frente al sobreendeudamiento, revisando a partir de ello sus elementos configuradores, para comprender su sentido, alcances y efectos.

A través de una metodología de análisis comparado, dogmático e interpretativo-sistemático, en la primera parte del trabajo se delimita dogmáticamente la institución del servicio de asesoramiento a la luz del derecho comparado, tomándose en cuenta las recientes directivas europeas en materia de crédito al consumo e hipotecario, para destacar el concepto, los fundamentos, los objetivos y los deberes comprendidos en la institución. En la segunda parte, se describe la asesoría crediticia en el modelo chileno, destacándose una delimitación conceptual y los fundamentos de su consagración. En la tercera parte, se determina la relación entre la institución y el interés de protección del consumidor frente al sobreendeudamiento, analizándose los elementos configuradores de la herramienta a la luz de tal relación. En la cuarta parte, se analizan los alcances de la expresión “perfil del cliente” como elemento delimitador del ámbito de acción de la institución, con miras a la protección del interés del consumidor de cara al endeudamiento.

I. Delimitación dogmática del servicio de asesoramiento

A. Concepto, fundamento y objetivo del asesoramiento

Asesorar consiste en proporcionar una recomendación personalizada o consejo, entre diferentes alternativas de crédito que resultan adecuadas a los intereses del consumidor¹², con el fin de orientar la conducta hacia la decisión de celebrar un

11 Goldenberg, J. L., “Herramientas del *big data* y *fintech* para prevenir y aliviar el sobreendeudamiento del consumidor: una propuesta”, cit.

12 Goldenberg, J. L., “Los contornos del deber de consejo como expresión de la colaboración y como

contrato de crédito determinado, procurando su comprensión¹³. La recomendación conlleva persuasión, para dirigir la voluntad del consumidor¹⁴ y vincular su decisión hacia una acción u omisión específica¹⁵.

La regulación del asesoramiento en el ámbito comparado lo establece como facultativo y complementario a los deberes de información precontractual y de entregar explicaciones adecuadas¹⁶. El objetivo del servicio es la prestación de una recomendación profesional y personalizada al consumidor respecto de uno o más préstamos disponibles para la celebración de un contrato de crédito inmobiliario, los cuales deben ser adecuados a sus necesidades, situación financiera y circunstancias personales¹⁷, sus preferencias y objetivos¹⁸.

Desde el punto de vista contractual, el asesoramiento es un contrato basado en la confianza, perteneciente a la categoría de contratos de colaboración. Se encuadra en el actuar por cuenta y en interés de otro, lo que le irroga carácter fiduciario¹⁹. Sus requisitos son: a) una recomendación que incluye una opinión del asesor, no solo información sobre características y riesgos del crédito; b) respecto de operaciones de crédito concretas; c) personalizada, esto es, idónea para una persona en función de sus circunstancias personales; d) individualizada, a saber, destinada a una persona en concreto²⁰.

técnica de protección”, *Revista de Derecho*, n.º 244, 2018, 16; Zunzunegui, F., “Asesoramiento en la Ley de Crédito Inmobiliario”, en Prats, L. (dir.), *Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario*, Navarra, Thomson Reuters-Civitas, 2020, 339.

- 13 Arts. 4.21 DCH y 3.17 DCC de 2023; Fuenteseca, C., “La información al consumidor previa a la celebración del contrato de crédito en la Directiva 2014/17/UE”, en Díaz, S. (dir.), *La protección del consumidor en los créditos hipotecarios*, Madrid, Reus, 2015, 190; Villanueva, C., “La asistencia adecuada y los servicios de asesoramiento en la concesión de créditos inmobiliarios”, en Albiez, K. y Moreno-Torres, M. (dirs.), *Los contratos de crédito inmobiliario*, Navarra, Thomson Reuters Aranzadi, 2017; Goldenberg, J. L., *El sobreendeudamiento del consumidor*, cit., 282.
- 14 Goldenberg, J. L., “Los contornos del deber de consejo como expresión de la colaboración y como técnica de protección”, cit., 16; Zunzunegui, F., “Asesoramiento en la Ley de Crédito Inmobiliario”, cit., 327-329.
- 15 Villanueva, C., “La asistencia adecuada y los servicios de asesoramiento en la concesión de créditos inmobiliarios”, cit., 677.
- 16 *Ibid.*, 660, 668-669. Para su comprensión, art. 16.1 DCH y art. 12.1 DCC de 2023; Montinaro, 2015: 810; Pellecchia, E., “La Direttiva 2014/17/UE sui contratti di credito ai consumatori relativi a beni immobili residenziali”, *Banca, borsa, titoli di credito*, n.º 2, 2016, 208-209; Fuenteseca, C., “La información al consumidor previa a la celebración del contrato de crédito en la Directiva 2014/17/UE”, cit., 184; Collado, N., *La obligación del prestamista de evaluar la solvencia del consumidor de crédito*, Navarra, Thomson Reuters Aranzadi, 2019, 97.
- 17 Arts. 4.21 y 22.3 b) y c) DCH de 2023.
- 18 Zunzunegui, F., “Asesoramiento en la Ley de Crédito Inmobiliario”, cit., 324 y 339; Villanueva, C., “La asistencia adecuada y los servicios de asesoramiento en la concesión de créditos inmobiliarios”, cit., 699.
- 19 Zunzunegui, F., “Asesoramiento en la Ley de Crédito Inmobiliario”, cit., 334.
- 20 Villanueva, C., “La asistencia adecuada y los servicios de asesoramiento en la concesión de créditos inmobiliarios”, cit., 700-701.

La DCH pretende evitar una concesión irresponsable de crédito, con riesgo de sobreendeudamiento de los prestatarios, que perjudique la solvencia de los prestamistas y comprometa la estabilidad del mercado financiero²¹. En este contexto, el fundamento de la institución se encuentra en el préstamo responsable, que pivota en torno a la lealtad y la transparencia, para garantizar el ofrecimiento de préstamos idóneos a los consumidores²².

B. Características y deberes del servicio de asesoramiento en el ámbito del crédito inmobiliario

El asesoramiento se reserva para prestamistas e intermediarios de crédito o representantes designados²³. La profesionalidad en el servicio implica que los prestadores estén sujetos a reglas de conducta y transparencia, diligencia, habilitación, conocimientos y competencias²⁴. En la legislación española se aplican los criterios de los asesores de inversión, lo que reduce las exigencias de formación debido a la menor complejidad que representan los préstamos inmobiliarios²⁵. Las exigencias se delimitan reglamentariamente en la Orden EHA/2899/2011^[26], que señala las materias en las que deben tenerse especiales competencias, tipos de formación exigibles y evaluación de la cualificación profesional²⁷.

El servicio puede prestarse de manera independiente o dependiente²⁸: el dependiente o vinculado es el prestado por una entidad habilitada por la Directiva, que presenta conflicto de interés con un prestamista o intermediario de crédito; el independiente o no vinculado, no presenta conflicto de interés con un prestamista o intermediario. En caso de ser dependiente o prestarse dentro de la gama de productos propios del prestamista o intermediario de crédito, deberá ser gratuito²⁹. Para resguardar los derechos del consumidor ante conflictos de interés³⁰,

21 Zunzunegui, F., “Asesoramiento en la Ley de Crédito Inmobiliario”, cit., 324.

22 Arroyo, E., “El crédito inmobiliario en la Directiva 2014/17/UE”, en Ganuza, J. y Gómez, F. (dirs.), *Presente y futuro del mercado hipotecario español: un análisis económico y jurídico*, Navarra, Aranzadi, 2018, 343, 355 y 359; Zunzunegui, F., “Asesoramiento en la Ley de Crédito Inmobiliario”, cit., 324-325; Villanueva, C., “La asistencia adecuada y los servicios de asesoramiento en la concesión de créditos inmobiliarios”, cit., 656.

23 Arts. 22.5 DCH y 16.6 DCC de 2023.

24 Art. 22.3 en relación con arts. 7 y 9 DCH.

25 Zunzunegui, F., “Asesoramiento en la Ley de Crédito Inmobiliario”, cit., 342.

26 Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

27 Arts. 32 bis, 32 ter 4, 32 quinquies Orden EHA.

28 Arroyo, E., “El crédito inmobiliario en la Directiva 2014/17/UE”, cit., 360.

29 Villanueva, C., “El asesoramiento en los préstamos inmobiliarios”, en Albiez, K. y Moreno-Torres, M. (dirs.), *Los contratos de préstamos inmobiliario*, Madrid, Wolter Kluwer, 2020, 375.

30 Villanueva, C., “La asistencia adecuada y los servicios de asesoramiento en la concesión de créditos inmobiliarios”, cit., 696.

la DCH establece que podrá prohibirse el uso de las expresiones “asesoramiento”, “asesor”, “asesorar”, “asesoría” u otras similares cuando la posición de quien lo ofrece pueda revelar la existencia de un conflicto de interés³¹. En caso contrario, el prestador deberá señalar expresamente que presta un servicio de asesoramiento vinculado a un interés puntual, esto es, que recomienda un crédito dentro de sus propios productos o dentro de los que representa³², o que recibe alguna comisión o beneficio del prestamista cuyos productos recomienda³³. Si el prestador se presenta como asesor independiente se le exige tener en cuenta un número suficientemente grande de créditos disponibles en el mercado³⁴, no debiendo percibir remuneración por sus servicios de parte de prestamistas si el número de prestamistas que tiene en cuenta no representa una mayoría del mercado³⁵.

Es facultativo para el prestador de crédito, quien podrá ofrecerlo de manera discrecional al consumidor³⁶, y voluntario para el consumidor³⁷. Este carácter encuentra razón en que no todos los consumidores necesitan el mismo nivel de asistencia, si se considera al consumidor en concreto³⁸.

Es una actividad autónoma, pero accesoria a la concesión de crédito³⁹, que puede prestarse de manera complementaria o como contrato de prestación de servicio de asesoramiento⁴⁰; su contenido, alcance y condiciones deben estar claramente diferenciados respecto del contrato de crédito⁴¹.

Finalmente, es personalizado, por lo que debe realizarse recabando información necesaria sobre las circunstancias personales del consumidor, sus intereses

31 Arts. 22.4 DCH y 16.4 DCC de 2023; Villanueva, C., “La asistencia adecuada y los servicios de asesoramiento en la concesión de créditos inmobiliarios”, cit., 690; Zunzunegui, F., “Asesoramiento en la Ley de Crédito Inmobiliario”, cit., 336; Villanueva, C., “Asistencia y asesoramiento profesional en la ley de contratos de crédito inmobiliario y su desarrollo normativo. Consideraciones críticas”, *Revista de Derecho Civil*, vol. 7, n.º 3, 2020, 94-95.

32 Villanueva, C., “La asistencia adecuada y los servicios de asesoramiento en la concesión de créditos inmobiliarios”, cit., 694.

33 Villanueva, C., “El asesoramiento en los préstamos inmobiliarios”, cit., 368.

34 Zunzunegui, F., “Asesoramiento en la Ley de Crédito Inmobiliario”, cit., 336; Villanueva, C., “El asesoramiento en los préstamos inmobiliarios”, cit., 372.

35 Art. 22.4 a) y b) DCH, tanto en el asesoramiento independiente como vinculado, respectivamente.

36 Art. 22.1 y considerando 63 DCH; art. 16.1 DCC de 2023; Fuenteseca, C., “La información al consumidor previa a la celebración del contrato de crédito en la Directiva 2014/17/UE”, cit., 188-189; Villanueva, C., “La asistencia adecuada y los servicios de asesoramiento en la concesión de créditos inmobiliarios”, cit., 687.

37 Villanueva, C., “La asistencia adecuada y los servicios de asesoramiento en la concesión de créditos inmobiliarios”, cit., 688.

38 *Ibid.*, 667. Arts. 22.3 b) y c) DCH y 16.3 b) DCC de 2023.

39 Zunzunegui, F., “Asesoramiento en la Ley de Crédito Inmobiliario”, cit., 332.

40 Considerando 63 DCH; Villanueva, C., “La asistencia adecuada y los servicios de asesoramiento en la concesión de créditos inmobiliarios”, cit., 662 y 688; Villanueva, C., “El asesoramiento en los préstamos inmobiliarios”, cit., 378.

41 Zunzunegui, F., “Asesoramiento en la Ley de Crédito Inmobiliario”, cit., 340-342; Villanueva, C., “El asesoramiento en los préstamos inmobiliarios”, cit., 363.

y objetivos⁴². Ello permite determinar el perfil del cliente, para un análisis de las opciones que mejor respondan a los requerimientos de financiamiento⁴³. Ahora bien, la naturaleza del asesoramiento requiere que el consumidor colabore con el prestador del servicio, explicando lo que requiere y entregando la información que sea necesaria⁴⁴.

Los deberes contenidos en el asesoramiento son los siguientes.

1. En cumplimiento del principio de transparencia en la contratación⁴⁵, debe informarse al consumidor qué es un servicio de asesoramiento, si se realiza o se realizará⁴⁶ y si se prestará respecto de productos del mercado (no vinculado) o solo propios (vinculado)⁴⁷.
Junto al contenido y alcance de la prestación de servicio, también deben quedar determinadas sus condiciones contractuales⁴⁸, y en particular, lo relativo a la retribución que quien presta el asesoramiento recibe del prestamista respecto del que pueda extenderse la recomendación⁴⁹.
2. Deber de evaluación y delimitación del perfil del cliente a partir de la información obtenida o recabada por el prestador del servicio, en la medida que respecto del asesor existe un deber de informarse para llevar a cabo la actividad⁵⁰. A partir de la información, el prestador deberá inferir y comprender la situación puntual en la que el consumidor se encuentra, sus necesidades y objetivos vinculados al financiamiento⁵¹.
3. Deber de evaluar la adecuación del crédito al perfil del cliente. En el contrato de servicio de asesoramiento rige el principio de adecuación,

42 Art. 7 DCH; Villanueva, C., “La asistencia adecuada y los servicios de asesoramiento en la concesión de créditos inmobiliarios”, cit., 701; Goldenberg, J L., “Los contornos del deber de consejo como expresión de la colaboración y como técnica de protección”, cit., 16; Zunzunegui, F., “Asesoramiento en la Ley de Crédito Inmobiliario”, cit., 328. Arts. 22.3 a) y d) DCH y 16.3 d) DCC de 2023.

43 Zunzunegui, F., “Asesoramiento en la Ley de Crédito Inmobiliario”, cit., 337 y 344.

44 Villanueva, C., “La asistencia adecuada y los servicios de asesoramiento en la concesión de créditos inmobiliarios”, cit., 704.

45 Zunzunegui, F., “Asesoramiento en la Ley de Crédito Inmobiliario”, cit., 346.

46 Fuenteseca, C., “La información al consumidor previa a la celebración del contrato de crédito en la Directiva 2014/17/UE”, cit., 188.

47 Art. 22.2 a) y considerando 64 DCH; art. 16.2 a) y considerando 50 DCC de 2023; Villanueva, C., “El asesoramiento en los préstamos inmobiliarios”, cit., 372.

48 Art. 22.2 DCH.

49 Arts. 22.2 b) DCH y 16.2 b) DCC de 2023; Villanueva, C., “El asesoramiento en los préstamos inmobiliarios”, cit., 375-376.

50 Goldenberg, J L., “Los contornos del deber de consejo como expresión de la colaboración y como técnica de protección”, cit., 22; Solarte, A., “La buena fe contractual y los deberes secundarios de conducta”, *Vniversitas*, vol. 53, n.º 108, 2004, 309.

51 Considerandos 65 DCH y 50 DCC de 2023; Zunzunegui, F., “Asesoramiento en la Ley de Crédito Inmobiliario”, cit., 337.

según el cual se garantiza que se ofrezcan al consumidor productos adecuados a sus necesidades y circunstancias⁵². Del conjunto de créditos que el prestador considera (de propia gama o del mercado), deberá analizar su aptitud para el consumidor particular, determinando si son adecuados para satisfacer sus necesidades y objetivos⁵³.

Si bien la valoración de la conveniencia en función del perfil del cliente no necesariamente irá acompañada de un consejo, se presenta como elemento previo y necesario en el proceso de definición de la recomendación⁵⁴. La evaluación de adecuación se basará en información actualizada en la fecha de que se trate, y tendrá en cuenta hipótesis razonables sobre los riesgos existentes para la situación del consumidor a lo largo de la vigencia del contrato propuesto⁵⁵, teniendo en cuenta su situación real y actual, y sus perspectivas futuras razonables; no siendo posible la utilización de valoraciones anteriores y que no tengan en cuenta cambios en factores relevantes con incidencia en sus circunstancias⁵⁶.

4. Deber de recomendar al cliente. La recomendación es el señalamiento expreso de la opción de crédito que más se adecúa al perfil del cliente⁵⁷. Debido a que se realiza respecto de uno o varios créditos, podrá ser única o presentar alternativas, pero deberá señalar un curso de acción específico, manifestando la mejor opción⁵⁸.

El asesor debe respetar el mercado objetivo establecido en el diseño del producto, por lo que no debe recomendar créditos a clientes que se encuentran fuera de tal mercado⁵⁹. En este sentido, aunque no lo señalan expresamente la DCH y DCC de 2023, cabe la no recomendación de alguna de las opciones si del análisis se deriva que ninguna es adecuada a las circunstancias o necesidades del consumidor⁶⁰.

52 Considerandos 64 DCH y 50 DCC de 2023; Solarte, A., “La buena fe contractual y los deberes secundarios de conducta”, cit., 309.

53 Mensaje, Historia de la Ley 21.521 (HLF), 3; Zunzunegui, F., “Asesoramiento en la Ley de Crédito Inmobiliario”, cit., 328, 339 y 343; Goldenberg, J. L., *El sobreendeudamiento del consumidor*, cit., 283.

54 Villanueva, C., “La asistencia adecuada y los servicios de asesoramiento en la concesión de créditos inmobiliarios”, cit., 660-661.

55 Arts. 7 y 22.3 a) DCH y 16.3 b) DCC de 2023.

56 Villanueva, C., “La asistencia adecuada y los servicios de asesoramiento en la concesión de créditos inmobiliarios”, cit., 704.

57 *Ibid.*, 685-689; Goldenberg, J. L., “Los contornos del deber de consejo como expresión de la colaboración y como técnica de protección”, cit., 17 y 31.

58 Villanueva, C., “Asistencia y asesoramiento profesional en la ley de contratos de crédito inmobiliario y su desarrollo normativo. Consideraciones críticas”, cit., 86.

59 Zunzunegui, F., “Asesoramiento en la Ley de Crédito Inmobiliario”, cit., 337.

60 Villanueva, C., “Asistencia y asesoramiento profesional en la ley de contratos de crédito inmobiliario y su desarrollo normativo. Consideraciones críticas”, 87.

Lo anterior permite conocer al cliente-consumidor; se genera una relación de confianza de carácter fiduciario, que puede extenderse durante la vigencia del contrato, en la medida que el conocimiento de las circunstancias e intereses del cliente permite al prestador efectuar de manera continua⁶¹ una evaluación de la conveniencia del crédito ya contratado.

II. La asesoría crediticia en Chile

A. Breve descripción de la asesoría crediticia

La Ley 21.521 o LF regula empresas que prestan servicios financieros basados en la utilización de tecnología, desagregando la cadena de prestación de servicios financieros⁶². Se enfoca en actividades financieras consideradas como modelos de negocio relevantes⁶³, entre las que se encuentra la asesoría crediticia, que en el artículo 3.º numeral 1.º define como “[l]a prestación de servicios de evaluaciones o recomendaciones a terceros respecto de la capacidad o probabilidad de pago de personas naturales y jurídicas o entidades, o de la identidad de éstas, para fines de la obtención, modificación o renegociación de un crédito o financiamiento”.

El artículo 5.º LF habilita para prestar el servicio a entidades registradas en el Registro de Prestadores de Servicios Financieros (Registro) a cargo de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), así como a calificadoras de riesgo reguladas en los artículos 71.º y siguientes de la Ley 18.045, de Mercado de Valores; en este último caso, sin necesidad de estar inscritas en el Registro y conforme al marco normativo que las rige. Según el artículo 6.º LF, sólo podrán prestar el servicio personas jurídicas cuyo giro sea la asesoría crediticia de manera individual o en conjunto con alguna otra actividad exclusiva regulada por la LF, salvo las entidades autorizadas en función de su artículo 5.º. Ello limita el ejercicio de la actividad a bancos o instituciones financieras.

Para prestar el servicio, el artículo 7.º LF exige a la empresa contar con autorización de la CMF. Para ello, deberá acreditar que cumple con: a) Contar con sistemas y procedimientos necesarios para cumplir las obligaciones de información y difusión establecidas en el artículo 8.º LF, esto es, los conflictos de intereses que puedan surgir en el ejercicio de la actividad, y las variables, métodos, criterios o directrices generales que guían el proceso de evaluación⁶⁴; b) Contar con la idoneidad y conocimientos exigidos por el artículo 9.º LF; c) Cumplir con exigencias de gobierno corporativo y gestión de riesgo establecidas en el artículo 12.º LF.

61 Zunzunegui, F., “Asesoramiento en la Ley de Crédito Inmobiliario”, cit., 339.

62 HLF, cit., 252.

63 *Ibid.*, 156.

64 Art. 8.6 LF.

Para el cumplimiento de estos requisitos, la LF mandata a la CMF para establecer la regulación reglamentaria, concretada a través de la Norma de Carácter General 502, de 2024 (NCG 502)⁶⁵.

B. Elementos conceptuales de la asesoría crediticia

El concepto de asesoría crediticia de la LF es ambiguo, por lo que su alcance genera dudas. A partir de la definición legal es posible plantear los siguientes elementos.

La Ley delimita la actividad como servicio financiero⁶⁶. Las fintech administran y transan información de los clientes con objeto de llevar a cabo un conjunto de acciones para facilitar la intermediación con una institución financiera, con la finalidad de otorgar financiación⁶⁷ a través de distintos instrumentos⁶⁸.

En segundo lugar, se compone de una actividad de evaluación o recomendación respecto de un tercero. La norma define la asesoría crediticia estableciendo dos actividades separadas por una “o”, lo que da cuenta de su carácter independiente: evaluación, por un lado, y recomendación, por el otro.

Conceptualmente, *evaluar* es analizar, apreciar o calcular el valor de algo⁶⁹, y *recomendar* es aconsejar algo a alguien para bien suyo⁷⁰. Sobre esta base, la recomendación necesariamente debe haber sido precedida por una evaluación⁷¹. Desde el punto de vista de la ley, la entidad fintech podrá realizar solo una evaluación, sin que a ello deba proseguir una determinación de la mejor opción. A partir de lo anterior, solo una actividad de recomendación (por tanto, precedida de una evaluación) será considerada como asesoría⁷², puesto que, desde el punto de vista jurídico, la expresión “asesorar” significa dar consejo o dictamen⁷³.

65 Norma de Carácter General 502, de la Comisión para el Mercado Financiero, que regula el registro, autorización y obligaciones de los prestadores de servicios financieros de la Ley Fintech, 12/01/2024.

66 Mensaje, HLF, cit., 2.

67 Alarcón, M., “La evaluación de la solvencia del consumidor financiero como manifestación de la seguridad en el consumo y su incidencia en la responsabilidad civil del prestamista incumplidor”, *Revista Chilena de Derecho Privado*, n.º 40, 2023, 170-171.

68 HLF, cit., 573.

69 Aceptación 2 del *Diccionario de la lengua española* de la Real Academia Española.

70 Aceptación 3 del *Diccionario de la lengua española* de la Real Academia Española.

71 Planteando la evaluación de solvencia como funcional para la recomendación, Goldenberg, J. L., *El sobreendeudamiento del consumidor*, cit., 260.

72 Villanueva, C., “La asistencia adecuada y los servicios de asesoramiento en la concesión de créditos inmobiliarios”, cit., 660; Zunzunegui, F., “Asesoramiento en la Ley de Crédito Inmobiliario”, cit., 329.

73 Sobre el deber de asistencia o consejo, Solarte, A., “La buena fe contractual y los deberes secundarios de conducta”, cit., 309; Hernández, G., *La obligación precontractual de la entidad de crédito de informar al cliente en los servicios bancarios y de inversión*, cit., 126; Goldenberg, J. L., “Los contornos del deber de consejo como expresión de la colaboración y como técnica de protección”, cit.; Goldenberg, J. L., *El sobreendeudamiento del consumidor*, cit., 282 y 306 ss.;

En tercer lugar, tanto para la actividad de evaluación como de recomendación, se plantea que es relativa a la capacidad o probabilidad de pago de personas naturales o jurídicas con finalidad de obtención, modificación o renegociación de un crédito.

La conceptualización de la LF limita la *recomendación* a la capacidad de pago del consumidor relativa a la obtención de “un crédito” determinado, sin que exista una recomendación en el marco de un análisis de todos los créditos de la cartera de un proveedor o del mercado.

En relación con la *evaluación*, la disposición señala que ella recae sobre “la capacidad o probabilidad de pago de una persona natural para fines de obtención de crédito o financiación”, lo que coincide con una evaluación de la solvencia, entendida como la evaluación de la capacidad económico-financiera actual de un consumidor y de sus perspectivas de evolución futura, que permite valorar su capacidad para cumplir con el pago del crédito⁷⁴. Debido a que la LF permite que una evaluación de solvencia sea prestada por empresas fintech (art. 5.º LF en relación con art. 6.º inc. 3 LF), el prestamista podrá externalizar la evaluación de solvencia del consumidor⁷⁵, que el artículo 17.º N Ley 19.496, de 1997, de Protección de los Consumidores (LPDC)⁷⁶, establece como una obligación del banco antes del otorgamiento de crédito.

Por otro lado, la definición plantea que la evaluación de la capacidad de pago de la persona natural podrá permitir no solo la obtención de crédito, sino también una modificación o renegociación. En concreto, la norma establece expresamente la evaluación de solvencia durante la ejecución del contrato, esto es, la valoración

Fabre-Magnan, M., *De l'obligation d'information dans les contrats. Essai d'une théorie*. París, LGDJ, 1992, 384 ss.; Goldenberg, J. L., “Los contornos del deber de consejo como expresión de la colaboración y como técnica de protección”, cit., 13 ss., y Collado, N., *La obligación del prestamista de evaluar la solvencia del consumidor de crédito*, cit., 123 y 139 ss., explican la diferencia entre entrega de información y deber de asistencia.

- 74 Peña, F.; Busto, J. y Álvarez, N., “Cuestionario sobre la obligación de evaluar la solvencia del consumidor en el derecho español”, en Busto, J. (ed.), *El nuevo paradigma de la solvencia del consumidor de crédito en la Unión Europea*, Barcelona, Atelier, 2018, 159; Cuenca, M., “Evaluación de la solvencia y crédito hipotecario”, *Revista Crítica de Derecho Inmobiliario*, n.º 764, 2017, 2880; Sáenz, B., “Consecuencias de la evaluación de solvencia del prestatario”, *Revista Crítica de Derecho Inmobiliario*, n.º 764, 2017, 3268; Alarcón, M., “La incorporación del deber de evaluación de la solvencia del consumidor por el prestamista y sus consecuencias en el ordenamiento jurídico chileno”, cit., 481; Bozzo, S. y Goldenberg, J. L., “Comentarios al artículo 17 N”, en Barrientos, F.; De la Maza, Í. y Pizarro Wilson, C. (dirs.), *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores*, Santiago, Thomson Reuters, 2024, 488.
- 75 Respecto de la externalización de tareas de empresas financieras a través de las fintech, Bijkerk, W., “El impacto de la tecnología al mercado financiero y sus desafíos regulatorios”, en Zunzunegui, F. (dir.), *Regulación financiera y Fintech*, Pamplona, Thomson Reuters Aranzadi, 2019, 29.
- 76 Ley refundida, coordinada y sistematizada por el Decreto con Fuerza de Ley n.º 3, Fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. Diario Oficial, 31 de mayo de 2021.

de la capacidad económica de un patrimonio para afrontar la modificación de las condiciones contractuales respecto de una obligación determinada⁷⁷. Ello es una novedad legislativa, debido a que el artículo 17.º N LPDC solo establece la evaluación de solvencia como un deber precontractual del prestamista, sin considerarla para una renegociación de las condiciones contractuales ante el incumplimiento del consumidor. En este contexto, tratándose la asesoría crediticia de un contrato cuya base es la confianza entre cliente y prestador, el carácter personalizado del servicio y su contenido fiduciario⁷⁸ imponen que sea de tracto sucesivo, de modo que el prestador, al momento de valorar la adecuación del crédito al perfil del cliente-consumidor, queda obligado a valorar de forma continua sus intereses, debiendo mantenerle informado y alertarle de las alteraciones que puedan afectar el crédito contratado, que hicieren urgente su modificación o reestructuración⁷⁹.

C. Fundamento y objetivo de la asesoría crediticia en el modelo chileno

La LF no establece un fundamento de la asesoría crediticia en el marco de la actividad fintech, sino que plantea el fundamento de la regulación de servicios financieros prestados por proveedores a través de medios digitales (fintech)⁸⁰.

La Ley regula de manera conjunta las empresas fintech y el Sistema de Finanzas Abiertas, buscando mitigar riesgos y reducir distorsiones del mercado financiero asociadas a una desregulación de las empresas proveedoras de servicios financieros por medios digitales⁸¹, potenciando los beneficios que presenta e incentivando la competencia e inclusión financiera mediante la eliminación de barreras de entrada al mercado.

En este contexto, se fomenta una actividad complementaria a la de los bancos, mediante la regulación mínima⁸² de servicios financieros proveídos por fintech⁸³, lo que según la Historia de la LF genera beneficios como facilitar el ingreso de

77 Sobre la repactación de deudas, Goldenberg, J. L., “La protección del consumidor financiero en la repactación de deudas”, en Barrientos, F. y Santelices, C. (dirs.), *Estudios de Derecho del Consumidor* v, 2023.

78 Así también lo considera Goldenberg, J. L., “Los contornos del deber de consejo como expresión de la colaboración y como técnica de protección”, cit., 19 ss., aunque no del tipo de deber fiduciario de formulación tan extensa como lo sería uno vinculado a una posición de garante del deudor del deber.

79 Zunzunegui, F., “Asesoramiento en la Ley de Crédito Inmobiliario”, cit., 345.

80 Mensaje, HLF, cit., 3.

81 *Ibid.*, 4.

82 Explicando los enfoques que toman los reguladores, Bijkerk, W., “El impacto de la tecnología al mercado financiero y sus desafíos regulatorios”, cit., 37-38; Guthrie, H., “Los *sandbox* regulatorios financieros como herramienta de control a la potestad regulatoria discrecional de los Estados: una reflexión desde Latinoamérica”, *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, n.º 13, 2024, 4. Y véase HLF, cit., 266.

83 Guthrie, H., “Los *sandbox* regulatorios financieros como herramienta de control a la potestad regulatoria discrecional de los Estados”, cit., 2.

nuevos actores al mercado financiero, incorporando más competencia⁸⁴ y una disminución en los precios de productos o servicios financieros⁸⁵.

Por otro lado, la regulación y facilitación de los servicios financieros fintech fomenta la inclusión financiera⁸⁶. Dado que la información de los clientes es el recurso con el que desarrollan la actividad, la LF establece un sistema de finanzas abiertas, en que la información puede ser libremente compartida entre las entidades obligadas a entregar información cuando los clientes así lo autoricen. Ello permite que los procesos asociados a cada uno de los servicios financieros sean más expeditos⁸⁷, beneficiando la competencia al permitir la mitigación de barreras de entrada por falta de información y la incorporación de actores fintech en el mercado financiero⁸⁸.

En armonía con el objetivo de fomento de la competencia e inclusión financiera que persigue la LF⁸⁹, el objetivo de la asesoría crediticia se vincula con un dinamismo de la competencia en el mercado del crédito. En este contexto, aunque los servicios financieros regulados por la LF se vinculan con la actividad de otorgamiento de crédito, ni el proyecto ni la HLF hacen alusión a un fundamento de la asesoría crediticia vinculado a la prevención del sobreendeudamiento del consumidor.

III. La asesoría crediticia y la protección del consumidor frente al sobreendeudamiento

A. Vinculación de la asesoría crediticia con la protección del consumidor de crédito

En ordenamientos comparados, se ha planteado que la empresa fintech realiza una evaluación de riesgo crediticio, no coincidente con una evaluación de solvencia. A partir de ello, la evaluación del riesgo crediticio no es un mecanismo de prevención del sobreendeudamiento, sino de protección del crédito del prestamista⁹⁰. A pesar

84 HLF, cit., 228 y 253.

85 Mensaje, HLF, cit., 3-4.

86 HLF, cit., 228-229. Y véanse Bijkerk, W., “El impacto de la tecnología al mercado financiero y sus desafíos regulatorios”, cit., 343-344; Goldenberg, J. L., “El crédito de consumo ofrecido al consumidor vulnerable: el deber de adecuación como parte de un modelo de corresponsabilidad del proveedor”, en Elorriaga, F. (coord.), *Estudios de derecho civil XV*, Santiago, Thomson Reuters, 2020, 824; Guthrie, H., “Los *sandbox* regulatorios financieros como herramienta de control a la potestad regulatoria discrecional de los Estados: una reflexión desde Latinoamérica”, cit., 14.

87 Mensaje, HLF, cit., 4.

88 HLF, cit., 251 y 253.

89 Mensaje, HLF, cit., 3-4.

90 Cuenca, M., “Fintech y crédito responsable: *big data* y *credit scoring*”, en Zunzunegui, Fernando (dir.), *Regulación financiera y Fintech*, Pamplona, Thomson Reuters Aranzadi, 2019, 108.

de la ambigüedad del concepto en el modelo chileno, es posible establecer una vinculación de la asesoría crediticia con el interés del consumidor de crédito. En efecto, su forma de funcionamiento comprende la participación de dos o tres personas: en un escenario, un consumidor solicitará asesoría crediticia directamente a una empresa fintech en el marco de una relación precontractual o contractual; en otro, la solicitará un prestamista en el marco de una relación precontractual con un consumidor. Ambos escenarios presentan dos cuestiones comunes. La primera es que la asesoría crediticia se realiza respecto del consumidor, y la segunda, que la finalidad de la asesoría crediticia está vinculada a un crédito: otorgamiento de crédito o renegociación de un crédito.

Tanto en una asesoría crediticia a través de evaluación de la capacidad de pago del consumidor, como a través de una recomendación, existirá participación de un prestamista, quien si bien puede no solicitar la asesoría, ofrece el crédito al consumidor. Aunque la asesoría crediticia no conlleva directamente el otorgamiento de un crédito, de todas formas comprende una información que el consumidor y el prestamista utilizarán para la concesión de crédito o su renegociación. Sea que el banco utilice la información que la fintech llegue a proveer, sea que el banco realice su propia evaluación (en el caso de la evaluación de solvencia), la información determinará o, al menos, influirá en la decisión de otorgar el crédito (por el prestamista), de aceptarlo (por el consumidor) o renegociarlo (por ambos). En este sentido, la sección II.B. de la NCG 502 señala que, al momento de efectuar la evaluación respecto de una persona natural que solicita financiamiento, el asesor crediticio deberá informarle sobre las consecuencias económicas, financieras y jurídicas que tiene el sobreendeudamiento.

Así, aunque la asesoría crediticia no tiene expresamente un objetivo de protección de los consumidores, puesto que tiene influencia en la concesión de crédito a consumidores debe ser irradiada por los principios y normas que protegen sus intereses. Debido a que existe un interés del consumidor en que la concesión de crédito no le genere sobreendeudamiento y un interés público en la prevención del sobreendeudamiento del consumidor, manifestado en una política que establece normas para lograr tal objetivo, las materias que tienen relación con la concesión responsable de crédito son parte de la política, y como tal, deberán entenderse sistemáticamente relacionadas.

B. Consecuencias de la vinculación de la asesoría crediticia con la protección del consumidor en cuanto a su forma de operar

1. En cuanto a los procesos y a la información que será empleada para llevar a cabo el análisis

En relación con la evaluación, aunque la LF no menciona los mecanismos que se utilizarán para realizarla, la Sección III.B.b) de la NCG 502 establece que la empresa que preste asesoría crediticia deberá mantener información sobre la

“[d]escripción del modelo de asesoría utilizado, esto es, si la evaluación emana de personas, algoritmos informáticos o una combinación de ambos”⁹¹.

Por otro lado, ni la LF ni la NCG establecen el tipo de información concreta que se utilizará para realizar la evaluación. En este sentido, se ha señalado que la calidad de la información seleccionada para ser usada en la evaluación algorítmica determinará⁹²⁻⁹³ la calidad del asesoramiento⁹⁴. Ahora bien, la NCG señala que la empresa deberá informar si la evaluación emana de un análisis fundamental que toma como base los estados o situación financiera⁹⁵. Así, la información requerida para realizar el análisis se vincula con un aspecto económico-financiero de la persona natural, en armonía con el artículo 17.º N LPDC, que establece que la evaluación de solvencia es económica. La disposición de la NCG menciona los estados financieros a modo de ejemplo, pues la expresión “situación financiera” contiene una gama de elementos que permiten apreciar la situación económico-financiera del cliente-consumidor.

91 NCG 502, cit., 21.

92 Sobre las ventajas del uso de algoritmos, Chia, H., “In Machines We Trust: Are Robo-Advisers More Trustworthy than Human Financial Advisers?”, *Law, Technology and Humans*, vol. 1, n.º 1, 2019, 130; Ammannati, L., “Regulating or Not Regulating Digital Platforms?”, en Pachucas-Smulka, B.; Rutkowska-Tomaszewska, E. y Bani, E. (eds.), *Public Law and the Challenges of New Technologies and Digital Markets*, C.H. Beck, 2019, 121; Zunzunegui, F., “Servicios de asesoramiento automatizado (*robo advisory services*)”, cit., 349; Bolívar-Gacitúa, N., “El uso de algoritmos y sus efectos en el *e-commerce* y los consumidores”, *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, n.º 13, 2024, 3 y 6; Goldenberg, J. L., “Herramientas del *big data* y *fintech* para prevenir y aliviar el sobreendeudamiento del consumidor”, cit., 7-8.

93 Sobre las desventajas del uso de algoritmos, Litz, D., “Risk, Reward, Robo-Advisers: Are Automated Investment Platforms Acting in Your Best Interest”, *Journal of High Technology Law*, vol. 18, n.º 2, 2018, 390 ss.; Ammannati, L., “Regulating or Not Regulating Digital Platforms?”, cit., 122; Zunzunegui, F., “Servicios de asesoramiento automatizado (*robo advisory services*)”, cit., 350, 351-353; Carney, C., “Robo-Advisers and the Suitability Requirement: How They Fit in the Regulatory Framework”, *Columbia Business Law Review*, n.º 2, 2018, 602; Martínez, B. y Bozzo, S., “Consumidores en riesgo: análisis de la influencia del uso de algoritmos en beneficio del proveedor”, *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, n.º 13, 2024, 4-10; Goldenberg, J. L., “Herramientas del *big data* y *fintech* para prevenir y aliviar el sobreendeudamiento del consumidor: una propuesta”, cit., 23-24; Bolívar-Gacitúa, N., “El uso de algoritmos y sus efectos en el *e-commerce* y los consumidores”, cit., 6 y 11 ss.; Guthrie, H., “Los *sandbox* regulatorios financieros como herramienta de control a la potestad regulatoria discrecional de los Estados: una reflexión desde Latinoamérica”, cit., 19 y 20; Chia, H., “In Machines We Trust: Are Robo-Advisers More Trustworthy than Human Financial Advisers?”, cit., 132. Algunas prevenciones en el uso de inteligencia artificial en la evaluación de solvencia en Barrientos, F. y Rodríguez, D., “El uso ‘responsable’ de los sistemas de inteligencia artificial y el principio de préstamo financiero responsable”, *Justicia y Derecho*, vol. 8, n.º temático, 2025.

94 Zunzunegui, F., “Servicios de asesoramiento automatizado (*robo advisory services*)”, en Cuenca, M. e Ibáñez, J. (dirs.), *Perspectiva legal y económica del fenómeno Fintech*, Madrid, Wolters Kluwer, 2021, 347, nota 35.

95 Secc. III.B.b) NCG 502, cit., 21.

2. En cuanto al contenido y la forma de entrega de la información relativa a la evaluación o recomendación

Respecto de la entrega de información relacionada con la evaluación, una cuestión relevante es si su contenido y forma serán aquellos que deberá cumplir el banco al evaluar la solvencia en aplicación del artículo 17.º N LPDC. La cuestión no es baladí, puesto que desde la entrada en vigor de la LF tanto un banco como un consumidor pueden solicitar asesoría crediticia a una fintech. En el primer escenario, la empresa entregará el resultado de la evaluación al banco, el cual deberá cumplir las formalidades contenidas en el Reglamento de Evaluación de Solvencia (RAS)⁹⁶. En el segundo escenario, la cuestión es si la normativa de protección del consumidor se aplica a la entrega de información que la fintech hará al consumidor sobre la evaluación de su solvencia. Por su parte, en lo que respecta a la recomendación, la cuestión es sobre el contenido y forma de entregarla, lo que, a diferencia de la evaluación de solvencia, no se encuentra regulado en la LPDC.

El artículo 8.6 LF expresa que las empresas que prestan servicio de asesoría crediticia deberán proveer a sus clientes o difundir al público información de las variables, métodos, criterios o directrices generales que guían el proceso de evaluación, lo que será regulado a través de NCG por la CMF. Luego, la sección II.B. de la NCG 502, sobre obligaciones de divulgación y entrega de información en materia de asesoría crediticia, solo plantea que, al momento de efectuar la evaluación respecto de una persona natural, el asesor deberá informarle acerca de las consecuencias económicas, financieras y jurídicas que tiene el sobreendeudamiento.

Respecto del contenido de la información que deberá entregar el asesor, aunque en materia de evaluación de solvencia el artículo 17.º N LPDC no establece un deber de informar sobre las consecuencias del endeudamiento, ni establece un deber de explicar las características del contrato y sus consecuencias en relación con las circunstancias particulares del consumidor⁹⁷, sino solo un deber de entregar una descripción general de la operación de que se trate⁹⁸, la disposición señalada exige que el asesor informe sobre las consecuencias que el sobreendeudamiento tiene en el consumidor, lo que se constituye en una información que va más allá de la descripción general de la operación. La vinculación de la institución con el objetivo de prevención del sobreendeudamiento se manifiesta en la norma, obligándose al prestador de asesoría a proporcionar información que le permita al consumidor apreciar las consecuencias económico-financieras negativas que podría causar la asunción de la obligación. En tal contexto, sea que la fintech realice una evaluación

96 Ministerio de Economía de Chile, Decreto 53, Reglamento sobre Análisis de Solvencia Económica e Información al Consumidor, 3 de agosto de 2023.

97 Sobre el deber de entregar explicaciones adecuadas, Alarcón, M., “Disparidad de consumidores y sobreendeudamiento como situación de hipervulnerabilidad para una relectura de la política de evaluación de solvencia”, cit., 231.

98 *Ibid.*, 213.

o una recomendación, la hoja estandarizada que regula el RAS para entregar la información con el resultado de la evaluación no es suficiente, debido a que no presenta elementos de contenido relacionados con una explicación detallada de las consecuencias que en materia de sobreendeudamiento podría causar el crédito.

Llevado lo anterior a la práctica, proponemos que en caso de que la prestación consista en una sola evaluación, la institución asesora deberá poner a disposición del cliente-consumidor un documento escrito en el que informe las variables, métodos, criterios o directrices generales que guían el proceso de evaluación, el resultado de la evaluación, así como el riesgo de que se produzca un sobreendeudamiento y brinde una explicación de las consecuencias que el mismo puede tener⁹⁹. Por otra parte, si la prestación consiste en una recomendación, además de lo anterior, deberá entregar en el mismo documento la opinión concreta sobre la conveniencia del crédito.

C. La necesidad de asesoría crediticia obligatoria en determinados casos

El artículo 9.º inciso final LF establece que el servicio se prestará para las personas que lo contraten, lo que conlleva su carácter voluntario y oneroso.

En relación con el carácter voluntario, es criticable que los bancos no estén obligados a asesorar crediticiamente a los consumidores. Si desde la evaluación de solvencia se plantea que el consumidor es solvente, aunque pudiera padecer de sesgos o problemas de racionalidad imperfecta, el otorgamiento de crédito conlleva su sola responsabilidad. Debido a que el asesoramiento no es obligatorio, si el consumidor contrata un crédito que no le conviene, no porque no podrá pagarlo, sino porque no se ajusta a sus circunstancias (por ejemplo, pagando más intereses), ello no sería contrario a derecho¹⁰⁰. Debido a que el modelo chileno no contempla las explicaciones adecuadas¹⁰¹ como mecanismo que aumenta las exigencias de información para lograr una comprensión desde las circunstancias del consumidor¹⁰², la falta de obligatoriedad de la asesoría crediticia comporta una consecuencia negativa, puesto que no existe un mecanismo que obligue al prestamista a ir más allá de una entrega de información estandarizada¹⁰³.

99 Goldenberg, J L., “Los contornos del deber de consejo como expresión de la colaboración y como técnica de protección”, cit., 31 y 32; Alarcón, M., “La evaluación de la solvencia del consumidor financiero como manifestación de la seguridad en el consumo y su incidencia en la responsabilidad civil del prestamista incumplidor”, cit.

100 Tuffin, J., “Responsible Lending Loans: Essential Development or Overreaction?”, *Queensland University of Technology Law and Justice Journal*, vol. 2, n.º 9, 2009, 304.

101 Arroyo, E., “El crédito inmobiliario en la Directiva 2014/17/UE”, cit., 360.

102 Fuenteseca, C., “La información al consumidor previa a la celebración del contrato de crédito en la Directiva 2014/17/UE”, cit., 184.

103 Alarcón, M., “Disparidad de consumidores y sobreendeudamiento como situación de hipervulnerabilidad para una relectura de la política de evaluación de solvencia”, cit., 233; Schopf,

La Historia de la Ley Pro Consumidor¹⁰⁴, que instaure la evaluación de solvencia en Chile, da cuenta de que la asesoría era un deber originalmente contenido en el proyecto, que fue eliminado en la tramitación legislativa debido a que no existía un registro de deuda consolidada que entregara certeza a los prestamistas sobre la información para evaluar la solvencia y aconsejar¹⁰⁵. Actualmente, se aprobó la ley que establece un Registro de Deuda Consolidada¹⁰⁶. Además, la LF regula el Sistema de Finanzas Abiertas, en que se obliga a determinadas entidades a compartir información financiera de sus clientes bajo ciertos requisitos¹⁰⁷. A partir de ello, se encuentra solucionada la complicación asociada a la falta de certeza del prestamista en torno al problema de la incompletitud, el costo de adquisición y la desigual distribución de la información entre agentes del mercado¹⁰⁸.

Por otro lado, la doctrina ha dado cuenta del deber de consejo vinculado al carácter profesional del prestamista¹⁰⁹, y ha argumentado la existencia implícita del deber a partir de la comprensión de la entrega de información relativa al resultado de la evaluación de solvencia como una advertencia¹¹⁰.

Luego, a partir de la buena fe objetiva emanan deberes secundarios de conducta de carácter autónomo, que gobiernan el proceso de formación del contrato, desde la etapa precontractual¹¹¹. Los deberes accesorios exigidos por la buena fe son de naturaleza variada y dependen de las especiales circunstancias que rodean la relación jurídica¹¹². Esto lleva a la pregunta por los intereses inmersos en la

A., “El desarrollo y la concreción de la buena fe en la integración de los contratos”, *Revista Chilena de Derecho Privado*, n.º 38, 2022, 159.

104 Historia de la Ley 21.398 (HL 21.389).

105 HL 21.398: 348, 350, 352-353 y 369. Sobre el particular, Alarcón, M., “La evaluación de la solvencia del consumidor financiero como manifestación de la seguridad en el consumo y su incidencia en la responsabilidad civil del prestamista incumplidor”, cit., 167; Alarcón, M., “La incorporación del deber de evaluación de la solvencia del consumidor por el prestamista y sus consecuencias en el ordenamiento jurídico chileno”, cit., 503.

106 Ley 21.680, crea un Registro de Deuda Consolidada.

107 HLF, cit., 251.

108 HLF, cit., 253; Goldenberg, J. L., *El sobreendeudamiento del consumidor*, cit., 266.

109 Barros, E. y Rioseco, A., “Responsabilidad de quien da un mal consejo”, en Vidal, A.; Severín, G. y Mejías, C. (eds.), *Estudios de derecho civil X*, Santiago, Thomson Reuters, 2014, 649; Goldenberg, J. L., “Los contornos del deber de consejo como expresión de la colaboración y como técnica de protección”, cit., 22; Goldenberg, J. L., *El sobreendeudamiento del consumidor*, cit., 287 y 295.

110 Alarcón, M., “La evaluación de la solvencia del consumidor financiero como manifestación de la seguridad en el consumo y su incidencia en la responsabilidad civil del prestamista incumplidor”, cit., 180 ss.

111 Solarte, A., “La buena fe contractual y los deberes secundarios de conducta”, cit., 121; Borda, A., “La buena fe en la etapa precontractual”, *Vniversitas*, n.º 129, 2014, 52; Schopf, A., “El desarrollo y la concreción de la buena fe en la integración de los contratos”, cit., 136.

112 Díez-Picazo, L., *La doctrina de los actos propios*, Pamplona, Thomson Reuters-Civitas, 2014, 202; Hernández, G., *La obligación precontractual de la entidad de crédito de informar al cliente en los servicios bancarios y de inversión*, cit., 130.

relación contractual, y en concreto, si la cooperación que nace de la lealtad debida a propósito de la confianza que surge en las tratativas preliminares impone un deber de asesoría.

El objetivo del consumidor no es solo obtener financiación y pagar¹¹³, sino contar con recursos para llevar a cabo una actividad concreta que es relevante en un, o para un, aspecto de su vida¹¹⁴. En el contexto de vida actual, en el que el endeudamiento es la principal fuente de desarrollo de la persona¹¹⁵, el objetivo de obtención de financiación está inserto en un contexto, por un lado, de necesidad de la persona, y por otro, de incentivo al endeudamiento¹¹⁶. Luego, tal financiación no puede generarle, a pesar de la necesidad, una afectación patrimonial, que en consideración al modelo de desarrollo le permita mantenerse como sujeto apto para volver a contratar un crédito destinado a satisfacer sus necesidades. Sobre el particular, la comprensión del interés subyacente del cliente-consumidor en torno a las consecuencias desfavorables del sobreendeudamiento permite delimitarlo como una situación de hipervulnerabilidad, donde el prestamista debe llevar a cabo toda conducta que permita un alto grado de protección del consumidor¹¹⁷, lo que determina que en caso de que la evaluación de solvencia, externalizada o no, conlleve un resultado negativo deba aconsejar al consumidor respecto de la no conveniencia de la contratación¹¹⁸. En tal caso, la constatación de la existencia de una disparidad de consumidores y la necesidad de poner atención en sus circunstancias¹¹⁹ implica que en todos los casos de personas que presentan disminución o falta de un atributo de vida, o presencia de circunstancias¹²⁰ que causan susceptibilidad continua de perjuicio¹²¹

113 Goldenberg, J. L., “El crédito de consumo ofrecido al consumidor vulnerable: el deber de adecuación como parte de un modelo de corresponsabilidad del proveedor”, cit., 830.

114 Betti, E., *Teoría general de las obligaciones*, t. I, J. L. de los Mozos (trad.), Madrid, Revista de Derecho Privado, 1969, 6.

115 Goldenberg, J. L., “El crédito de consumo ofrecido al consumidor vulnerable: el deber de adecuación como parte de un modelo de corresponsabilidad del proveedor”, cit., 822-823.

116 Goldenberg, J. L., “La protección del consumidor financiero en la repactación de deudas”, cit., 317.

117 Alarcón, M., “Disparidad de consumidores y sobreendeudamiento como situación de hipervulnerabilidad para una relectura de la política de evaluación de solvencia”, cit., 224 y 228; Circular Interpretativa del Servicio Nacional del Consumidor, sobre el Concepto de Consumidor Hipervulnerable, Resolución Exenta n.º 1038, 31 de diciembre de 2021, 24.

118 Alarcón, M., “La evaluación de la solvencia del consumidor financiero como manifestación de la seguridad en el consumo y su incidencia en la responsabilidad civil del prestamista incumplidor”, cit., 185-186.

119 *Ibid.*, 226.

120 Gómez, E., *Los deberes precontractuales de información*, Madrid, La Ley, 1994, 120. Sobre noción de hipervulnerabilidad situacional, Circular Interpretativa del Servicio Nacional del Consumidor, cit., 8 ss.

121 Betti, E., *Teoría general de las obligaciones*, cit., 110; Hernández, G., *La obligación precontractual de la entidad de crédito de informar al cliente en los servicios bancarios y de inversión*, cit., 130.

o situación de vulnerabilidad¹²², exista una expectativa de asesoría¹²³ con motivo de la contratación¹²⁴, y por tanto, la asesoría crediticia es necesaria para promover el interés del consumidor en la medida en que le permitirá contratar o renegociar un crédito acorde a sus intereses y necesidades¹²⁵.

D. El tratamiento de los conflictos de interés para la protección del consumidor de crédito

La DCH establece principios que deben cumplirse a la hora de prestar asesoramiento: objetividad, transparencia, honestidad, imparcialidad, los cuales encuentran reflejo en normas que apuntan a la protección del consumidor a través de la mitigación de conflictos de interés que pueden generarse en la prestación del servicio¹²⁶.

La LF establece que la asesoría crediticia puede ser prestada por empresas cuyo giro sea exclusivamente aquel, lo que impide que un prestamista banco o institución financiera lleve a cabo la actividad. La razón de la limitación se encuentra en el artículo 9.º LF y el principio de objetividad en la prestación del servicio. En este contexto, la LF no alude a principios como los de transparencia, imparcialidad u honestidad, sino al principio de proporcionalidad en una regulación mínima de las fintech en función del riesgo intrínseco de la actividad¹²⁷. A partir de allí, el legislador obliga a la entidad a establecer un protocolo de gobierno corporativo

122 Goldenberg, J. L., “Herramientas del *big data* y *fintech* para prevenir y aliviar el sobreendeudamiento del consumidor: una propuesta”, cit., 20; Goldenberg, J. L., “El crédito de consumo ofrecido al consumidor vulnerable: el deber de adecuación como parte de un modelo de corresponsabilidad del proveedor”, cit., 819; Goldenberg, J. L., *El sobreendeudamiento del consumidor*, cit., 292; De la Fuente, M. S., “Comercialización de productos financieros complejos: responsabilidad por omisión de los deberes conductuales derivados de la buena fe”, *Revista Internacional de Doctrina y Jurisprudencia*, n.º 26, 2021, 89.

123 Solarte, A., “La buena fe contractual y los deberes secundarios de conducta”, cit.; Borda, A., “La buena fe en la etapa precontractual”, cit., 52 y 53; Tuffin, J., “Responsible Lending Loans: Essential Development or Overreaction?”, cit., 297.

124 Tuffin, J., “Responsible Lending Loans: Essential Development or Overreaction?”, cit., 287 y 288; Goldenberg, J. L., “Los dilemas de la inclusión financiera: contexto y mirada desde la realidad chilena”, *Revista de la Facultad de Derecho*, n.º 48, 2020; Isler, E., “¿Quiénes son vulnerables? Revisión de algunos modelos de determinación de la vulnerabilidad”, en Isler, E. y Jarufe, D. (coords.), *Vulnerabilidad y capacidad*, Santiago, Rubicón, 2022; López, P., “The Hyper Vulnerable Consumer as a Weak Party in Chilean Law: A Taxonomy and Scope of the Applicable Legal Protection”, *Latin American Legal Studies*, vol. 10, n.º 2, 2022; Bolívar-Gacitúa, N., “El uso de algoritmos y sus efectos en el *e-commerce* y los consumidores”, cit., 7 ss. Estableciendo una noción de consumidor hipervulnerable, Resolución del Mercosur n.º 11/21, sobre Protección del Consumidor Hipervulnerable, 26 de agosto de 2021, y en Chile, Circular Interpretativa del Servicio Nacional del Consumidor, cit.

125 Goldenberg, J. L., “Herramientas del *big data* y *fintech* para prevenir y aliviar el sobreendeudamiento del consumidor: una propuesta”, cit., 20 ss.; Goldenberg, J. L., “La protección del consumidor financiero en la repactación de deudas”, cit., 325.

126 Considerando 31; art. 7 DCH.

127 HLF, cit., 224, 230 y 267.

para resguardar la información e intereses de sus clientes¹²⁸, a través de políticas y procedimientos de gestión de riesgo y control interno que especifiquen los métodos según los cuales se prevendrán, identificarán, manejarán y vigilarán todos los potenciales conflictos de intereses inherentes a los servicios ofrecidos¹²⁹. Así, el legislador entiende que la asesoría crediticia requiere el establecimiento de obligaciones relacionadas con la entrega de cierta información al cliente en todo momento o al tiempo de la contratación.

Según el artículo 8.6.a) LF, en relación con la sección II.B de la NCG 502, la información que debe estar siempre disponible para los clientes es la existencia de conflictos de intereses que emanen del modelo de negocios o de sus fuentes de ingresos, y el cómo los gestiona (letra c), así como una descripción general de la estructura de comisiones o remuneraciones que recibe el asesor; esto es, se ha de señalar si cobra una comisión fija o variable a los clientes, si recibe una retribución por referir clientes a otro prestador de servicios, o si recibe una retribución por el monto del crédito colocado, entre otros (letra a). Por su parte, la información que debe entregarse al cliente al momento de realizar la evaluación tiene que ver con los conflictos de intereses que se suscitan entre el prestador del servicio y el cliente en particular, y sobre cómo estos pueden afectarle en caso de no resolverse adecuadamente.

Surge la pregunta de si la regulación señalada es efectiva para limitar los conflictos de interés en la prestación del servicio de cara al interés del consumidor.

La NCG no delimita el contenido concreto de la información relacionada con los conflictos de interés que el prestador debe poner a disposición del público o entregar al consumidor, pues solo hace referencia a información destinada al público acerca de las fuentes de pago por el servicio. Por otro lado, la información relativa a los conflictos de interés que debe poner a disposición del consumidor en particular será entregada “al momento de la evaluación”, y no al momento de la celebración del contrato de asesoría.

El fundamento de la objetividad del artículo 9.º LF se encuentra en la limitación de los conflictos de interés, para evitar que el consumidor se vea perjudicado por intereses de terceros que puedan incidir en que la evaluación y la recomendación sean parciales. Así, la restricción de la actividad para bancos e instituciones financieras podría parecer suficiente para evitar conflictos de interés entre la fintech y el prestamista. Sin embargo, los conflictos de interés podrían producirse de todas formas. Según hemos constatado, el prestamista puede externalizar la evaluación de solvencia. En tal caso, si bien la recomendación sería en principio de cargo del cliente-consumidor, debido a la obligatoriedad de la evaluación de solvencia, el prestamista deberá pagar a la prestadora de asesoría, lo que genera una relación de dependencia entre ambos. En otro escenario, el prestamista podría

128 Art. 12 LF.

129 Secc. IV.B.2.1 NCG 502, cit., 40.

llevar a cabo la asesoría a través de la creación de una empresa fintech asociada, o respecto de la que exista una vinculación, en consideración al concepto de grupo de sociedades¹³⁰. En tales casos, si bien la asesoría crediticia no la realiza el prestamista, pues dirige la evaluación y recomendación hacia una entidad respecto de la que tiene estrecha relación, el resultado de la asesoría le resulta beneficioso al permitirle otorgar el crédito.

De esta forma, principios como los de imparcialidad, transparencia y honestidad concurren en la prestación del servicio, los que emanan del carácter de confianza que subyace a la asesoría y de la relación fiduciaria que origina, y que permiten mitigar los conflictos de interés. Ello da pie para considerar elementos para el cumplimiento de tales principios: respecto de la información que la entidad asesora debe entregar al cliente-consumidor, y que bien podría estar contenida en la política y el procedimiento para prevenir conflictos de intereses¹³¹, por aplicación del principio de transparencia y honestidad, deberá ser relativa a la vinculación concreta que la entidad tiene con otra u otras empresas prestamistas determinadas; y señalar si tal vinculación le genera o podría generale beneficios pecuniarios directos, como pagos por los servicios y su monto, o indirectos, como la recomendación de un determinado tipo de crédito de una determinada cartera del prestamista.

E. Sobre las competencias de los asesores crediticios

El artículo 9.º LF plantea la idoneidad del prestador de asesoría, al señalar que la CMF establecerá las circunstancias que deberán acreditarse para calificar que las personas y sistemas cuentan con condiciones de objetividad, coherencia y consistencia en la prestación del servicio, como certificación de conocimientos o inviolabilidad, entre otros.

La NCG 502 no establece requisitos para acreditar conocimientos o competencias de las personas naturales que realizarán asesoría crediticia¹³². La sección II.A.e) NCG 502¹³³, plantea que las personas naturales que lleven a cabo asesoría de inversión deberán cumplir los requisitos de conocimiento y competencias que define la Norma de Carácter General 503, de 2024 (NCG 503)¹³⁴, que los regula respecto de prestadores de determinados servicios, no obstante, sin mencionar a la asesoría crediticia¹³⁵.

130 Art. 100 Ley 18.045, de Mercado de Valores.

131 Secc. IV.B.2.1. NCG 502, cit., 40.

132 Secc. II.B., NCG 502, cit., 13.

133 NCG 502, cit., 12.

134 Norma de Carácter General 503, de la Comisión para el Mercado Financiero, que Establece exigencias para acreditar la idoneidad para el desempeño de funciones, 12/01/2024.

135 Secc. I, párr. 1, NCG 503, cit., 1.

La Sección II.B.d) NCG 502 señala que en el caso de que las evaluaciones emanen de un algoritmo informático, sin intervención humana, se deberá designar a una persona responsable de verificar la coherencia de dicho algoritmo¹³⁶. Previamente a desempeñar tal función, dicha persona deberá haber aprobado un programa académico de carácter profesional o técnico, nacional o extranjero, sobre materias relacionadas con análisis de datos, estadística, finanzas, evaluación de la identidad o capacidad de pago de personas o entidades, de al menos cuatro semestres.

A nivel comparado se señala que el asesoramiento en créditos inmobiliarios requiere menor exigencia que la asesoría de inversión¹³⁷, sobre la base de que el prestamista está facultado para asesorar. Por otro lado, una regulación detallada de las materias que deberán ser estudiadas por quienes presten asesoramiento considera elementos del mercado del crédito, comprensión de aspectos económico-financieros del patrimonio, selección de clientes, entre otros¹³⁸. En el caso chileno, la asesoría se presta por entidades especialmente creadas al efecto, donde la falta de delimitación de requisitos de conocimiento y competencias del personal conlleva desprotección al cliente-consumidor.

La naturaleza de la asesoría, y su vinculación con la protección del consumidor de crédito, conlleva que deba resguardarse su interés a partir de la profesionalidad en la prestación del servicio; los requisitos de conocimiento y competencias de quienes asesoran deben ser de alto estándar, exigiéndose especial cualificación¹³⁹. Así, los requisitos para quienes evalúan la coherencia de los algoritmos que lleven a cabo la evaluación y recomendación pueden hacerse extensivos a la persona natural que presta asesoría crediticia. En este contexto, los requisitos señalados por la NCG 503, especialmente aquellos vinculados con una capacitación continua¹⁴⁰, pueden hacerse extensivos a la asesoría crediticia, desde que el personal que se desempeña en la entidad asesora cumple con el carácter de ser personas naturales que, trabajando en la empresa, tienen contacto directo con clientes-consumidores para la contratación de un producto financiero que, aunque no es propio de la actividad de inversión, es contratado respecto de un banco o proveedor que cae dentro del concepto de “entidad” de la NCG 503, en la medida que una inversión puede ser realizada en un banco o entidad financiera¹⁴¹.

136 Algunas prevenciones sobre el tema en Barrientos, F. y Rodríguez, D. “El uso ‘responsable’ de los sistemas de inteligencia artificial y el principio de préstamo financiero responsable”, cit., 8-12.

137 Zunzunegui, F., “Asesoramiento en la Ley de Crédito Inmobiliario”, cit., 342.

138 Art. 32 bis Orden EHA.

139 Considerando 32 DCH.

140 NCG 503, cit., 2.

141 Secc. I.a).2) NCG 503, cit., 2.

IV. El contenido de la expresión “perfil del cliente” como delimitador de la asesoría crediticia en protección del consumidor de crédito

A. El crédito al consumo como producto complejo y su incidencia en la valoración del perfil del cliente-consumidor desde un enfoque diferencial en consideración a sus circunstancias personales

Un producto financiero complejo presenta riesgos, que se desconocen por parte del cliente¹⁴². Un producto financiero no es complejo *per se*, aunque presente un riesgo inherente, pues tal carácter de complejo dependerá del nivel de conocimiento que el cliente tenga del riesgo en la contratación.

Llevado esto a lo que nos interesa, es posible equiparar la necesidad de protección del cliente en un producto de inversión a la del cliente-consumidor que contrata un crédito. En efecto, un producto de inversión es riesgoso por la inversión misma, siendo necesario asesorar en casos en que el cliente no es experto en la inversión. Esto conlleva el surgimiento de deberes fiduciarios para quien ejerce asesoría de inversión¹⁴³. En el crédito a consumidores, un crédito no es equiparable a una inversión, pues para el cliente no existe el riesgo intrínseco de la inversión de un capital que puede verse afectado por el negocio mismo. Sin embargo, la contratación con consumidores que presentan distintas circunstancias de vida (disparidad de consumidores)¹⁴⁴, de un producto financiero que repercute/puede repercutir con consecuencias perjudiciales para su vida (sobreendeudamiento, insolvencia y sus consecuencias subyacentes en la persona natural)¹⁴⁵, determina que estemos frente a una contratación de un producto financiero complejo¹⁴⁶. En este contexto, si, como en la inversión, el riesgo que pesa sobre el capital invertido y la disparidad de inversores determina que deba analizarse la conveniencia de la inversión para el particular cliente, el riesgo que pesa sobre el capital humano en el crédito al consumo comporta que deba analizarse la conveniencia de la contratación para el particular consumidor, en función de sus circunstancias personales¹⁴⁷.

Así, se requiere un análisis con enfoque diferencial, que permita apreciar las circunstancias de la persona en su individualidad y las consecuencias que produce

142 De la Fuente, M. S., “Comercialización de productos financieros complejos”, cit., 88.

143 Barros, E. y Rioseco, A., “Responsabilidad de quien da un mal consejo”, cit., 651; Litz, D., “Risk, Reward, Robo-Advisers: Are Automated Investment Platforms Acting in Your Best Interest”, cit., 372; Zunzunegui, F., “Servicios de asesoramiento automatizado (*robo advisory services*)”, cit., 346.

144 Alarcón, M., “Disparidad de consumidores y sobreendeudamiento como situación de hipervulnerabilidad para una relectura de la política de evaluación de solvencia”, cit., 215 ss.

145 Alarcón, M., “El principio del *fresh start* como exigencia normativa derivada de la dignidad humana”, *Doxa. Cuadernos de Filosofía del Derecho*, n.º 44, 2021, 319.

146 Gómez, E., *Los deberes precontractuales de información*, cit., 94-95.

147 *Ibid.*, 95-96.

la contratación en los distintos aspectos de vida del individuo. En atención a que no todas las personas poseen igualdad real al tenerse en cuenta sus características¹⁴⁸, a partir del reconocimiento de las diferencias físicas, sociales y culturales del sujeto en un contexto determinado, el enfoque busca el reconocimiento de las necesidades particulares para actuar sobre ellas¹⁴⁹.

B. El carácter personalísimo del contenido del “perfil del cliente” y su incidencia en la protección del consumidor de crédito

Desde una delimitación dogmática, el asesoramiento comprende un deber de evaluación del perfil del cliente, de evaluación de la adecuación del crédito a tal perfil, y una recomendación de la opción que mejor responda a tal valoración. En Chile, la regulación no delimita los deberes inmersos en la asesoría crediticia, lo que plantea dudas sobre su contenido.

A partir del artículo 28.º LF, los prestadores de servicios financieros regulados por el título II, dentro de los que se encuentra la asesoría crediticia, deberán adoptar políticas, procedimientos y controles para evitar que se ofrezcan productos que no sean acordes al perfil del cliente, esto es, a las necesidades, expectativas y disposición al riesgo que el cliente les haya comunicado, respecto del producto que desea adquirir. Para ello, aplicable a la asesoría, las entidades deberán requerir¹⁵⁰ a los clientes información sobre sus conocimientos y experiencia como cliente financiero, su situación financiera y objetivos de financiamiento, en atención al tipo de servicio o producto financiero que deseen contratar, y deberán informarles acerca de las características y condiciones de estos y los riesgos involucrados.

Al respecto, podría pensarse que el perfil aludido es el que se obtiene a partir de la evaluación, que según la definición de asesoría crediticia de la LF corresponde a una evaluación de solvencia. Ello se encontraría en armonía con la Sección III.B.b) NCG 502 que, como planteamos, establece un requerimiento de información vinculado al aspecto económico del cliente-consumidor. Sin embargo, la naturaleza fiduciaria de la asesoría y su carácter de personalizada, que genera una recomendación en interés del cliente-consumidor, exigen que las distintas implicancias del crédito deban ser evaluadas en el conjunto de circunstancias

148 Gallo, N.; Meneses, Y. y Minotta, C., “Caracterización poblacional vista desde la perspectiva del desarrollo humano y el enfoque diferencial”, *Investigación & Desarrollo*, vol. 22, n.º 2, 2014, 370 ss.

149 Arteaga, B., “El enfoque diferencial: ¿una propuesta para la construcción de paz?”, *Identidades, enfoque diferencial y construcción de paz*, n.º 3, 2012, 28-29; Alarcón, M., “Disparidad de consumidores y sobreendeudamiento como situación de hipervulnerabilidad para una relectura de la política de evaluación de solvencia”, cit., 225 ss.

150 Goldenberg, J. L., “Los contornos del deber de consejo como expresión de la colaboración y como técnica de protección”, cit., 29.

personales, donde la evaluación es de un perfil particular del consumidor cuyo contenido está delimitado por todas sus circunstancias, intereses y objetivos¹⁵¹.

De esta forma, el artículo 28.º LF complementa interpretativamente la definición de asesoría crediticia, permitiendo delimitar el contenido de los deberes inmersos en la institución. Así, para una asesoría que posibilite otorgar crédito acorde con el perfil del consumidor, la fintech deberá determinarlo yendo más allá de una mera evaluación de solvencia, informándose y considerando sus intereses y circunstancias particulares, analizar la adecuación del crédito a tal perfil, y recomendar el que mejor cumpla la finalidad de satisfacer sus necesidades y objetivos. Ello determina que la evaluación del cliente-consumidor deba ser realizada en concreto¹⁵², lo que incide en que tanto la información del consumidor que la entidad fintech usará para realizar la evaluación, como la información relativa a las consecuencias que en materia de sobreendeudamiento puede causar el préstamo, sean representativas de todas las circunstancias particulares del cliente¹⁵³.

En tal sentido, la sección III.B.b) NCG 502 establece que la fintech deberá informar al cliente a partir de qué elemento se realiza el análisis, “por ejemplo [...] si es un tipo de análisis técnico o estadístico sobre la base del comportamiento histórico de la persona o entidad evaluada, o del juicio experto de un individuo, entre otros”¹⁵⁴. La norma está redactada en términos amplios, lo que permite comprender que dentro de las expresiones “comportamiento histórico de la persona” y “entre otros” cabe información vinculada a todos los aspectos de vida del cliente-consumidor, para una apreciación y evaluación de todas sus circunstancias, necesidades y objetivos. Ello, a su turno, incide en la necesidad de competencias y conocimientos interdisciplinarios del personal asesor.

Sentado lo anterior, la delimitación del alcance de la exigencia contenida en el artículo 28.º LF en atención a la noción de “perfil del cliente” es relevante para la protección del consumidor financiero en el ordenamiento. La vinculación entre la LF y la protección del consumidor no solo conlleva que las normas de protección de consumidores irradien la normativa fintech, sino, además, que las normas vinculadas a la protección del consumidor de la LF, como el artículo 28.º, deban entenderse incorporadas al ordenamiento de protección de consumidores, contribuyendo a una interpretación sistemática de las diversas instituciones jurídicas.

Sobre esta base, la evaluación de solvencia que los prestamistas deben realizar en cumplimiento del artículo 17.º N LPDC debe entenderse complementada con los elementos exigidos por el artículo 28.º LF, por lo que debe considerar el perfil del

151 *Ibid.*, 30; Zunzunegui, F., “Asesoramiento en la Ley de Crédito Inmobiliario”, cit., 344.

152 Goldenberg, J. L., *El sobreendeudamiento del consumidor*, cit., 296-297; Goldenberg, J. L., “El crédito de consumo ofrecido al consumidor vulnerable: el deber de adecuación como parte de un modelo de corresponsabilidad del proveedor”, cit., 831.

153 Alarcón, M., “Disparidad de consumidores y sobreendeudamiento como situación de hipervulnerabilidad para una relectura de la política de evaluación de solvencia”, cit., 215 ss.

154 Secc. III.B.b) NCG 502, cit., 21.

consumidor, esto es, una previa determinación de las necesidades y objetivos que tiene en consideración al financiamiento que solicita, lo que les obliga a analizar todas las circunstancias del consumidor¹⁵⁵. Así, el artículo 28.º LF establece un expreso deber para los prestamistas de considerar las necesidades y objetivos del consumidor en atención a todas sus circunstancias al momento de otorgar crédito.

Finalmente, podría interpretarse que el artículo 28.º LF permitiría a las entidades elaborar un perfil del consumidor para, en el futuro, ofrecer un crédito acorde al perfil preestablecido¹⁵⁶. Ello estaría en contra del artículo 17.º N LPDC, que exige que “previo” a la celebración de un determinado contrato de crédito se evalúe la solvencia económica del consumidor. Por otro lado, la necesidad de analizar las circunstancias particulares del consumidor exige que la configuración del perfil deba actualizarse cada vez que pretende obtener crédito o renegociarlo, no bastando que la información que se utiliza para evaluar la solvencia haya estado contenida en un perfil previamente elaborado.

Conclusiones

El servicio de asesoramiento se constituye en una herramienta que en el derecho comparado se ha regulado como mecanismo para la prevención del sobreendeudamiento de los consumidores. Aunque es de carácter facultativo, a partir de los deberes que lo componen y su naturaleza fiduciaria, el asesoramiento posibilita entregar una recomendación al consumidor de la mejor opción de financiamiento en atención a su perfil.

En Chile, la asesoría crediticia ha sido recientemente incorporada por la Ley Fintech, que considera una regulación de mínimos para las empresas fintech que pueden prestar asesoría crediticia. Surgen dudas respecto del alcance conceptual de la herramienta y sobre si los deberes que contiene permiten, más allá de la entrega de información general al cliente-consumidor, una protección frente al endeudamiento excesivo.

Aunque los fundamentos y objetivos de la institución se relacionan con la promoción de la competencia a través de la prestación de servicios financieros por medio de la utilización de tecnología de la información y el fomento de la inclusión financiera, su morfología y aspectos regulados permiten constatar su relación con el interés de prevención del sobreendeudamiento del cliente-consumidor. A partir de ello y en consideración a un análisis sistemático, la institución participa de la normativa de protección de consumidores financieros, siendo irradiada por

155 Alarcón, M., “La evaluación de la solvencia del consumidor financiero como manifestación de la seguridad en el consumo y su incidencia en la responsabilidad civil del prestamista incumplidor”, cit., 169.

156 HLF, cit., 124.

sus principios e instituciones, y aportando nuevos elementos regulatorios para la protección del consumidor financiero.

La vinculación de la institución con el objetivo de protección del consumidor frente al sobreendeudamiento conlleva que sus elementos configuradores deban ser analizados e interpretados teniendo en consideración el interés del cliente-consumidor por prevenir un sobreendeudamiento y sus consecuencias. Ello posibilita perfilar los deberes contenidos en la institución para el logro de este objetivo, desde la entrega de determinada información en respeto del principio de objetividad y transparencia para la prevención de conflictos de interés, la entrega de información en forma de advertencia de riesgos de sobreendeudamiento, la entrega de una recomendación de la mejor opción de crédito, hasta la delimitación de la forma en que deberá entregarse la información. De igual manera, constatada por la doctrina una disparidad de consumidores y reconocido el sobreendeudamiento como situación de hipervulnerabilidad atendidas sus consecuencias subyacentes, es posible argumentar respecto de la obligatoriedad de la medida para casos de consumidores con limitaciones de circunstancias de vida o contextos de vulnerabilidad.

En este ámbito, debido a la participación de la institución en el ordenamiento de protección de consumidores, la constatación de una disparidad de consumidores, el reconocimiento de las consecuencias subyacentes de la crisis económico-financiera en la persona natural, y la necesidad de superación del paradigma de la información al consumidor promedio para una efectiva prevención del sobreendeudamiento, comportan que la delimitación dogmática de la noción de “perfil del cliente”, como elemento estructural de la asesoría crediticia, deba comprenderse considerándose todos los aspectos de vida o circunstancias del consumidor que puedan incidir en la determinación de la conveniencia del crédito, advertencias y recomendación. Lo anterior reafirma la necesidad de obligatoriedad de la asesoría crediticia para casos determinados, al facilitar la aplicabilidad de la medida.

Finalmente, la vinculación de la asesoría crediticia con la prevención del sobreendeudamiento implica un aporte de sus elementos configurativos al sistema de protección de consumidores. En este marco, la noción de “perfil del cliente” construida a partir del artículo 28.º LF, como norma de aplicación general en la LF para los servicios financieros, trae aparejada su dimensión de aplicación transversal, alcanzando a todas las instituciones vinculadas a la protección del cliente financiero. En tal contexto, y a través de una interpretación sistemática, el deber de evaluación de solvencia del consumidor por el prestamista regulado en el artículo 17.º N LPDC es alcanzado por la delimitación de la noción de “perfil del cliente”, obligando a que la institución financiera considere un análisis de todas las circunstancias del consumidor al momento de efectuar la evaluación.

Referencias

- Alarcón, Miguel, “Disparidad de consumidores y sobreendeudamiento como situación de hipervulnerabilidad para una relectura de la política de evaluación de solvencia”, *Derecho PUCP*, n.º 93, 2024, 207-245.
- Alarcón, Miguel, “El principio del *fresh start* como exigencia normativa derivada de la dignidad humana”, *Doxa. Cuadernos de Filosofía del Derecho*, n.º 44, 2021, 313-343.
- Alarcón, Miguel, “La evaluación de la solvencia del consumidor financiero como manifestación de la seguridad en el consumo y su incidencia en la responsabilidad civil del prestamista incumplidor”, *Revista Chilena de Derecho Privado*, n.º 40, 2023, 153-205.
- Alarcón, Miguel, “La incorporación del deber de evaluación de la solvencia del consumidor por el prestamista y sus consecuencias en el ordenamiento jurídico chileno”, en Isler, Erika y Fernández, Felipe (eds.), *GPS Consumo*, Valencia, Tirant lo Blanch, 2023, 475-521.
- Ammannati, Laura, “Regulating or Not Regulating Digital Platforms?”, en Pachucas-Smulska, Beata; Rutkowska-Tomaszewska, Edyta y Bani, Elisabetta (eds.), *Public Law and the Challenges of New Technologies and Digital Markets*, C.H. Beck, 2019, 111-128.
- Arroyo, Esther, “El crédito inmobiliario en la Directiva 2014/17/UE”, en Ganuza, Juan y Gómez, Fernando (dirs.), *Presente y futuro del mercado hipotecario español: un análisis económico y jurídico*, Pamplona, Aranzadi, 2018, 335-370.
- Arteaga, Blanca, “El enfoque diferencial: ¿una propuesta para la construcción de paz?”, en *Identidades, enfoque diferencial y construcción de paz*, Bogotá, Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano – FOS-Colombia, 2012, 15-40.
- Barrientos, Francisca y Rodríguez, Diego, “El uso ‘responsable’ de los sistemas de inteligencia artificial y el principio de préstamo financiero responsable”, *Justicia y Derecho*, vol. 8, n.º temático, 2025, 1-19.
- Barros, Enrique y Rioseco, Andrés, “Responsabilidad de quien da un mal consejo”, en Vidal, Álvaro; Severín, Gonzalo y Mejías, Claudia (eds.), *Estudios de derecho civil X*, Santiago, Thomson Reuters, 2014, 633-651.
- Betti, Emilio, *Teoría general de las obligaciones*, t. I, J. L. de los Mozos (trad.), Madrid, Revista de Derecho Privado, 1969.
- Bijkerk, Werner, “El impacto de la tecnología al mercado financiero y sus desafíos regulatorios”, en Zunzunegui, Fernando (dir.), *Regulación financiera y Fintech*, Pamplona, Thomson Reuters Aranzadi, 2019, 21-42.
- Bolívar-Gacitúa, Natalia, “El uso de algoritmos y sus efectos en el *e-commerce* y los consumidores”, *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, n.º 13, 2024, 1-27.
- Borda, Alejandro, “La buena fe en la etapa precontractual”, *Vniversitas*, n.º 129, 2014, 39-74.
- Bozzo, Sebastián, “Sobreendeudamiento del consumidor en Chile: una revisión a la luz del derecho europeo”, *Revista de Derecho (Valdivia)*, vol. 33, n.º 1, 2020, 159-183.

- Bozzo, Sebastián y Goldenberg, Juan Luis, “Comentarios al artículo 17 N”, en Barrientos, Francisca; De la Maza, Íñigo y Pizarro Wilson, Carlos (dirs.), *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores*, Santiago, Thomson Reuters, 2024, 483-514.
- Carney, Caelainn, “Robo-Advisers and the Suitability Requirement: How They Fit in the Regulatory Framework”, *Columbia Business Law Review*, n.º 2, 2018, 586-616.
- Chia, Hui, “In Machines We Trust: Are Robo-Advisers More Trustworthy than Human Financial Advisers?”, *Law, Technology and Humans*, vol. 1, n.º 1, 2019, 129-141.
- Collado, Noelia, *La obligación del prestamista de evaluar la solvencia del consumidor de crédito*, Pamplona, Thomson Reuters Aranzadi, 2019.
- Cuena, Matilde, “Evaluación de la solvencia y crédito hipotecario”, *Revista Crítica de Derecho Inmobiliario*, n.º 764, 2017, 2871-2924.
- Cuena, Matilde, “Fintech y crédito responsable: *big data* y *credit scoring*”, en Zunzunegui, Fernando (dir.), *Regulación financiera y Fintech*, Pamplona, Thomson Reuters Aranzadi, 2019, 89-124.
- De la Fuente, María Soledad, “Comercialización de productos financieros complejos: responsabilidad por omisión de los deberes conductuales derivados de la buena fe”, *Revista Internacional de Doctrina y Jurisprudencia*, n.º 26, 2021, 81-105.
- Díez-Picazo, Luis, *La doctrina de los actos propios*, Pamplona, Thomson Reuters-Civitas, 2014.
- Fabre-Magnan, Muriel, *De l’obligation d’information dans les contrats. Essai d’une théorie*, París, LGDJ, 1992.
- Fuenteseca, Cristina, “La información al consumidor previa a la celebración del contrato de crédito en la Directiva 2014/17/UE”, en Díaz, Silvia (dir.), *La protección del consumidor en los créditos hipotecarios*, Madrid, Reus, 2015, 127-222.
- Gallo, Nancy; Meneses, Yeison y Minotta, Carlos, “Caracterización poblacional vista desde la perspectiva del desarrollo humano y el enfoque diferencial”, *Investigación & Desarrollo*, vol. 22, n.º 2, 2014, 360-401.
- Goldenberg, Juan Luis, “El crédito de consumo ofrecido al consumidor vulnerable: el deber de adecuación como parte de un modelo de corresponsabilidad del proveedor”, en Elorriaga, Fabián (coord.), *Estudios de derecho civil XV*, Santiago, Thomson Reuters, 2020, 817-838.
- Goldenberg, Juan Luis, *El sobreendeudamiento del consumidor*, Santiago, Thomson Reuters, 2021.
- Goldenberg, Juan Luis, “El sobreendeudamiento y los paradigmas del consumidor financiero responsable y del proveedor financiero profesional”, *Ius et Praxis*, vol. 26, n.º 1, 2020, 1-27.
- Goldenberg, Juan Luis, “Herramientas del *big data* y *fintech* para prevenir y aliviar el sobreendeudamiento del consumidor: una propuesta”, *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, vol. 8, n.º 2, 2019, 5-32.
- Goldenberg, Juan Luis, “La protección del consumidor financiero en la repactación de deudas”, en Barrientos, Francisca y Santelices, Camilo (dirs.), *Estudios de derecho del consumidor v*, 2023, 315-330.

- Goldenberg, Juan Luis, “Los contornos del deber de consejo como expresión de la colaboración y como técnica de protección”, *Revista de Derecho*, n.º 244, 2018, 9-41.
- Goldenberg, Juan Luis, “Los dilemas de la inclusión financiera: contexto y mirada desde la realidad chilena”, *Revista de la Facultad de Derecho*, n.º 48, 2020, 1-36.
- Gómez, Esther, *Los deberes precontractuales de información*, Madrid, La Ley, 1994.
- Guthrie, Hans, “Los *sandbox* regulatorios financieros como herramienta de control a la potestad regulatoria discrecional de los Estados: una reflexión desde Latinoamérica”, *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, n.º 13, 2024, 1-25.
- Hernández, Gabriel, *La obligación precontractual de la entidad de crédito de informar al cliente en los servicios bancarios y de inversión*, Madrid, Marcial Pons, 2014.
- Isler, Erika, “¿Quiénes son vulnerables? Revisión de algunos modelos de determinación de la vulnerabilidad”, en Isler, Erika y Jarufe, Daniela (coords.), *Vulnerabilidad y capacidad*, Santiago, Rubicón, 2022, 17-34.
- Lea, Stephen, “Debt and Overindebtedness: Psychological Evidence and its Policy Implications”, *Social Issues and Policy Review*, vol. 15, n.º 1, 2021, 146-179.
- Litz, Dominic, “Risk, Reward, Robo-Advisers: Are Automated Investment Platforms Acting in Your Best Interest”, *Journal of High Technology Law*, vol. 18, n.º 2, 2018, 367-395.
- López, Patricia, “The Hyper Vulnerable Consumer as a Weak Party in Chilean Law: A Taxonomy and Scope of the Applicable Legal Protection”, *Latin American Legal Studies*, vol. 10, n.º 2, 2022, 340-415.
- Martínez, Betty y Bozzo, Sebastián, “Consumidores en riesgo: análisis de la influencia del uso de algoritmos en beneficio del proveedor”, *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, n.º 13, 2024, 1-28.
- Pellecchia, Enza, “La Direttiva 2014/17/UE sui contratti di credito ai consumatori relativi a beni immobili residenziali”, *Banca, borsa, titoli di credito*, n.º 2, 2016, 206-226.
- Peña, Fernando; Busto, José y Álvarez, Natalia, “Cuestionario sobre la obligación de evaluar la solvencia del consumidor en el derecho español”, en Busto, José (ed.), *El nuevo paradigma de la solvencia del consumidor de crédito en la Unión Europea*, Barcelona, Atelier, 2018, 155-180.
- Ruz, Gonzalo, *Nuevo derecho concursal chileno*, vol. I, Santiago, Thomson Reuters, 2017.
- Sáenz, Beatriz, “Consecuencias de la evaluación de solvencia del prestatario”, *Revista Crítica de Derecho Inmobiliario*, n.º 764, 2017, 3266-3281.
- Schopf, Adrián, “El desarrollo y la concreción de la buena fe en la integración de los contratos”, *Revista Chilena de Derecho Privado*, n.º 38, 2022, 131-171.
- Solarte, Arturo, “La buena fe contractual y los deberes secundarios de conducta”, *Vniversitas*, vol. 53, n.º 108, 2004, 281-315.
- Tuffin, Jessica, “Responsible Lending Loans: Essential Development or Overreaction?”, *Queensland University of Technology Law and Justice Journal*, vol. 2, n.º 9, 2009, 280-310.

- Villanueva, Carmen, “Asistencia y asesoramiento profesional en la ley de contratos de crédito inmobiliario y su desarrollo normativo. Consideraciones críticas”, *Revista de Derecho Civil*, vol. 7, n.º 3, 2020, 71-121.
- Villanueva, Carmen, “El asesoramiento en los préstamos inmobiliarios”, en Albiez, Klaus y Moreno-Torres, María (dirs.), *Los contratos de préstamos inmobiliario*, Madrid, Wolter Kluwer, 2020, 353-390.
- Villanueva, Carmen, “La asistencia adecuada y los servicios de asesoramiento en la concesión de créditos inmobiliarios”, en Albiez, Klaus y Moreno-Torres, María (dirs.), *Los contratos de crédito inmobiliario*, Navarra, Thomson Reuters Aranzadi, 2017, 655-712.
- Zunzunegui, Fernando, “Asesoramiento en la Ley de Crédito Inmobiliario”, en Prats, Lorenzo (dir.), *Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario*, Navarra, Thomson Reuters Civitas, 2020, 323-352.
- Zunzunegui, Fernando, “Servicios de asesoramiento automatizado (*robo advisory services*)”, en Cuenca, Matilde y Ibáñez, Javier (dirs.), *Perspectiva legal y económica del fenómeno Fintech*, Madrid, Wolters Kluwer, 2021, 339-371.

Normativa citada

- Circular Interpretativa del Servicio Nacional del Consumidor de Chile, sobre el Concepto de Consumidor Hipervulnerable, Resolución Exenta n.º 1038, 31 de diciembre de 2021.
- Decreto 53, Ministerio de Economía de Chile, Reglamento sobre Análisis de Solvencia Económica e Información al Consumidor. Diario Oficial, 3 de agosto de 2023.
- Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre Protección de los consumidores y tratamiento adecuado del sobreendeudamiento para evitar la exclusión social, 29 de abril de 2014, disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52014AE0791&from=ES> [consultado el 6 de marzo de 2025].
- Directiva 2014/17/EU, sobre contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por el que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010. Diario Oficial de la Unión Europea, 28 de febrero de 2014.
- Directiva 2023/2225/EU, sobre contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 2008/48/CE, Diario Oficial de la Unión Europea, 18 de octubre de 2023.
- Historia de la Ley 21.398, establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores, disponible en: <https://www.bcn.cl/historiadelaley/nc/historia-de-la-ley/7946/> [consultado el 6 de marzo de 2025].
- Historia de la Ley 21.521, promueve la competencia e inclusión financiera a través de la innovación y tecnología en la prestación de servicios financieros, Ley Fintech, disponible en: <https://www.bcn.cl/historiadelaley/nc/historia-de-la-ley/8102/> [consultado el 6 de marzo de 2025].

- Ley 21.521, promueve la competencia e inclusión financiera a través de la innovación y tecnología en la prestación de servicios financieros, Ley Fintech. Diario Oficial, 4 de enero de 2024.
- Ley 21.680, crea un Registro de Deuda Consolidada, Diario Oficial, 3 de julio de 2024.
- Norma de Carácter General 502, de la Comisión para el Mercado Financiero, que Regula el registro, autorización y obligaciones de los prestadores de servicios financieros de la Ley Fintech, 12 de enero de 2024, disponible en: https://www.cmfchile.cl/normativa/ncg_502_2024.pdf [consultado el 6 de marzo de 2025].
- Norma de Carácter General 503, de la Comisión para el Mercado Financiero, que Establece exigencias para acreditar la idoneidad para el desempeño de funciones, 12/01/2024, disponible en: https://www.cmfchile.cl/normativa/ncg_503_2024.pdf [consultado el 6 de marzo de 2025].
- Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, BOE n.º 261, 29 de octubre de 2011.
- Resolución del Mercosur n.º 11/21, sobre Protección del Consumidor Hipervulnerable, 26 de agosto de 2021.