

Sobre instituciones financieras y derechos del consumidor en estudiantes

MINUTA DE TRABAJO N°19
Julio 2025



Observatorio de Consumidores en Políticas Públicas

Sobre instituciones financieras y derechos del consumidor en estudiantes

A principios de este mes SERNAC denunció a los bancos Santander e Itaú por ofrecer créditos no educacionales dentro de universidades a estudiantes. Esto porque la ley prohíbe que cualquier institución financiera ofrezca créditos que no tengan que ver con el financiamiento de estudios dentro de establecimientos de educación superior (SERNAC, 2025).

Esta práctica incurre en una infracción a la ley, en específico al artículo 17N dice explícitamente: “[...]en las instituciones de educación superior no podrá ofrecerse la celebración de contratos de operación de crédito de dinero, que no tengan relación con el financiamiento de contratos de prestación de servicios educacionales” (Decreto 3, ley N° 19.496, 2021).

Además, incumplieron en lo que respecta al análisis de solvencia económica, pues las entidades financieras deben hacer un análisis detallado de la capacidad de pago, y en estos casos los posibles clientes son estudiantes, que pueden o no tener trabajo, pero implicaría la adquisición de deudas antes de empezar su vida profesional, y en general, desde muy jóvenes y sin capacidad de pago, y este reglamento se hizo con el objetivo de “que mediante este proceso se evalúe la capacidad del/la consumidor/a para cumplir, en tiempo y forma, con las obligaciones financieras que va a asumir, evitando su sobreendeudamiento y contribuyendo a reducir el riesgo de que incurra en morosidad o insolvencia” (SERNAC, 2024). Ante estas fallas, la ley dice que debe sancionarse con una multa de hasta mil quinientas unidades tributarias mensuales (Decreto 3, ley N° 19.496, 2021).

Esta información se recopiló desde fiscalizaciones en terreno hechas por SERNAC, en el caso del Banco Santander, los hallazgos corresponden a sucursales ubicadas en: Universidad Católica del Norte (Antofagasta), Universidad del Desarrollo (Santiago). Por su parte, Banco Itaú ofrecía este tipo de productos financieros en: Campus San Joaquín de la Pontificia Universidad Católica (PUC), Universidad de Concepción (Cooperativa, 2025).

En este mismo orden, es importante que los consumidores estén al tanto de este reglamento, el cual se enmarca en la ley pro consumidor, puesto que lo que se busca es evitar el sobreendeudamiento y reducir el riesgo de morosidad en estudiantes, los cuales tienen una deficiente educación financiera, un estudio de SERNAC el año 2024 reveló que “3 de de cada 5 jóvenes no saben identificar la alternativa más conveniente. Mientras que, un 80% de los jóvenes consultados respondió de manera incorrecta acerca de endeudamiento” (Jimenez, 2024).

Se debe tener en consideración que también está prohibido ofrecer productos financieros con condiciones que no sean verídicas, como por ejemplo ofrecer tarjetas “sin costo”, pero que finalmente lo tienen en comisiones o cuestiones que no se informaron con anterioridad, también debe haber claridad en los beneficios que son ofrecidos, es decir, dar a conocer las restricciones de estos. Por otro lado, tampoco se debe ejercer algún tipo de presión para contratar los diversos servicios, así como también debe existir un consentimiento expreso de los estudiantes para abrir tarjetas, cuentas corrientes o líneas de crédito.

Esta situación da cuenta tanto de la necesidad de que exista una educación financiera para que la ciudadanía pueda mantenerse informada ante posibles casos similares y también que los estudiantes estén al tanto de la falta que implica tanto el ofrecimiento de estos servicios como la apertura automática de ellos, por ejemplo. Así mismo, se destaca la labor de SERNAC al denunciar estas situaciones, para continuar con la prevención del sobreendeudamiento o endeudamiento temprano en jóvenes que no están preparados para asumir este tipo de compromisos. Lo ideal sería que SERNAC pudiera ser quien ejerce directamente facultades sancionatorias y que el proceso no sea innecesariamente burocrático, pues la judicialización de esta infracción dificultan la protección temprana y oportuna de los consumidores, el fortalecer el rol fiscalizador del SERNAC lograría disuadir de conductas abusivas al agilizar procesos de fiscalización.

Referencias bibliográficas

Cooperativa (1 de julio, 2025). Sernac denunció a Itaú y Santander por ofrecer créditos no educacionales en universidades. Cooperativa. Recuperado de <https://cooperativa.cl/noticias/pais/consumidores/sernac/sernac-denuncio-a-itaú-y-santander-por-ofrecer-creditos-no-educacionales/2025-07-01/153040.html>

Decreto 3 de 2021 [con fuerza de ley] fija texto refundido, coordinado y sistematizado de ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. 31 de mayo de 2021. D.F.L. 3.

Jimenez, N. (13 de mayo, 2024). 74% de los universitarios en Chile no sabe lo que es un producto financiero. El desconcierto. Recuperado de <https://eldesconcierto.cl/2024/05/13/74-de-los-universitarios-en-chile-no-sabe-lo-que-es-un-producto-financiero?>

Servicio Nacional del Consumidor (01 de julio de 2025). SERNAC denuncia ante la justicia a Santander e Itaú por ofrecer créditos no educacionales al interior de universidades. Recuperado de <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-86429.html>

Servicio Nacional del Consumidor (07 de mayo de 2024). Entra en vigencia Reglamento que exige a las entidades financieras analizar, sin discriminación, la solvencia económica de las personas antes de otorgar un crédito. Recuperado de <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-79406.html>.

ODEECU

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

FONDO CONCURSABLE
Para Asociaciones de Consumidores
Servicio Nacional del Consumidor

Observatorio de Consumidores en Políticas Públicas



ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

