

Préstamos Digitales: Riesgos, Regulación y Derechos del Consumidor

MINUTA DE TRABAJO N° 26
Noviembre 2025



Observatorio de Consumidores en Políticas Públicas

Préstamos Digitales: Riesgos, Regulación y Derechos del Consumidor

El crecimiento de los préstamos en línea —ofrecidos por bancos, cooperativas, *fintech* (tecnología financiera) y plataformas digitales— ha ampliado el acceso al crédito, permitiendo procesos rápidos, remotos y personalizados, sobretodo para aquellas personas tradicionalmente excluidas del sistema financiero formal. Sin embargo, esta expansión también ha generado riesgos para los consumidores, especialmente en materia de transparencia, seguridad, sobreendeudamiento, uso de datos personales y publicidad engañosa.

En específico, existen aplicaciones de préstamos rápidos que operan en tiendas oficiales como Google play o Apple store como también páginas web que ofrecen este tipo de servicios, donde no es necesario algún papeleo más que el carnet de identidad, con apariencia de legalidad, la oferta es un crédito que puede ir desde \$10mil hasta \$1 millón, el problema es que estas “empresas” no existen formalmente o bien, funcionan como fachada con domicilios en otros países o inubicables (SERNAC, 2024).

Uno de los principales desafíos se relaciona con la falta de información clara, comprensible y fácilmente accesible para los usuarios. El gran problema guarda relación con los permisos que se entregan a estas aplicaciones, teniendo acceso a toda la información que existe en los teléfonos desde datos personales a información sensible, que no guardan relación con la evaluación crediticia (OCDE, 2022), de las cuales hacen uso a la hora de cobrar, amedrentando, utilizando amenazas o recurriendo a mensajes intimidatorios (SERNAC, 2024) e impidiendo, por ejemplo, el uso del propio celular de quienes adeudan ese dinero, y diversas otras formas de cobranzas ilegales y abusivas.

El sobreendeudamiento es otro riesgo al que se someten los consumidores, especialmente cuando se entregan créditos de alto costo sin una adecuada evaluación de la capacidad de pago. Estas plataformas privilegian la velocidad de aprobación por sobre el análisis responsable, haciendo responsable al consumidor, quien puede verse atrapado en la necesidad de tomar nuevos créditos para cubrir obligaciones anteriores (CMF, 2024). Es un deber de las entidades que ofrecen este tipo de servicios otorgar una oferta responsable para evitar que estos productos contribuyan a situaciones financieras críticas.

Además, los problemas que se identifican en estas prácticas son la información poco clara sobre tasas de interés, comisiones y los costos totales. En este sentido, también caen en publicidad engañosa, puesto que el consumidor de este tipo de servicios de las plataformas

no es consciente, por ejemplo, de los tipos de cobranzas que se llevarán a cabo. Esto también pone en relieve el problema de aquellas personas que se encuentran vulnerables, exponiéndose mayormente ante la asimetría de información, pues suelen dirigirse a consumidores con necesidades urgentes o con restricciones de acceso al crédito bancario, lo que los vuelve especialmente vulnerables a caer en productos financieros de alto costo o condiciones desventajosas.

Para regular esta situación existen las diversas leyes que permiten regular este tipo de comercios como es la ley del consumidor propiamente tal que garantiza el derecho a la información veraz, oportuna y completa, así como prohíbe publicidad engañosa y prácticas abusivas, regulando la cobranza extrajudicial. Por otro lado, la ley de Protección de Datos Personales, también establece el deber de consentimiento, minimización y finalidad del tratamiento de estos datos.

Además, la comisión del mercado financiero (CMF), que tiene como rol principal la protección de los usuarios del sistema financiero, busca asegurar la transparencia, promover el buen funcionamiento del mercado y fiscalizar que las instituciones cumplan la ley, en su normativa sobre créditos y fintech regula tasas, la transparencia de costos, deberes de información y conductas de mercado.

Las plataformas de préstamos en línea tienen el desafío de adoptar estándares de transparencia que permitan a los usuarios comprender plenamente los costos y condiciones del crédito, así como establecer políticas de privacidad claras y respetuosas del consentimiento informado. Por su parte, los consumidores deben contar con herramientas para comparar ofertas, comprender el impacto real de los créditos y ejercer sus derechos ante eventuales irregularidades.

En definitiva, el desarrollo de los préstamos digitales abre oportunidades valiosas, pero también exige una protección reforzada de los derechos del consumidor. Promover la transparencia, el trato digno, la protección de datos y la oferta responsable es esencial para construir un mercado financiero digital más justo, seguro y confiable, donde la innovación no se produzca a costa de quienes buscan soluciones rápidas a necesidades económicas urgentes.

Referencias bibliográficas

Comisión para el Mercado Financiero. (2024). Guía para la transparencia en créditos y servicios financieros digitales. CMF.

Servicio Nacional del Consumidor (07 de octubre, 2024) "Me están amenazando a mí y a mi familia": La guerra que lleva SERNAC contra aplicaciones de préstamos. SERNAC.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2022). Digital financial consumer protection: Policy considerations for emerging markets. OCDE.



ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

