

C.A. de Santiago

Santiago, diecinueve de mayo de dos mil veintiséis.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO: Que comparecen Francisco Blavi Aros y Felipe Campos Cordero, abogados, en representación de AVLA Seguros de Crédito y Garantía S.A. ("AVLA"), interponiendo reclamo de ilegalidad en contra de la Comisión para el Mercado Financiero ("CMF"), representada por Solange Berstein Jáuregui, por haber dictado el Oficio Ordinario N° 110.559, de 10 de septiembre de 2024, ratificado por la Resolución Exenta N° 9.491, de 10 de octubre de 2024; actos administrativos que -sostiene- prohíben la actividad comercial de AVLA.

Acusa la actuación como ilegal y arbitraria, vulnerando con ello los derechos fundamentales de su representada, especialmente el derecho a desarrollar cualquier actividad económica y el derecho de propiedad, consagrados en el artículo 19 N°s 21 y 24 de la Constitución Política de la República, por lo que solicita que se acoja íntegramente el reclamo, se declare que el acto administrativo es ilegal, se deje sin efecto y se dispongan todas las medidas que se estimen procedentes conforme a derecho para remediar sus graves efectos.

Expone que AVLA es una aseguradora chilena, líder en el desarrollo de soluciones crediticias, destacando por ofrecer seguros de crédito asociados a mutuos hipotecarios endosables, facilitando financiamiento a personas vulnerables o de bajos ingresos. Afirmo que este tipo de seguro es lícito, ampliamente utilizado a nivel comparado y esencial para el acceso al crédito de sectores excluidos del sistema bancario, pues sin ellos no habría interesados en financiar estas operaciones. Agrega que los beneficios de estos seguros son múltiples, incluyendo la mitigación del riesgo para el acreedor y una reducción en la tasa de interés.

Señala que las partes ya se enfrentaron en un proceso administrativo y judicial previo (Rol N° 9-2023 ante la Corte de Apelaciones de Santiago y Rol N° 242.018-2023 ante la Corte Suprema) por hechos vinculados, en los que la CMF había sostenido que los seguros de crédito no estaban prohibidos y podían ser contratados junto a productos financieros, como los mutuos hipotecarios endosables, en la medida que fueran ratificados por los clientes. Añade que los tribunales confirmaron que los seguros de crédito requerían ratificación, pero en ningún caso prohibieron su comercialización.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: HNCBCHKTUXJ

Indica que el Oficio Ordinario N° 110.559, ratificado por la Resolución Exenta N° 9.491, de 10 de octubre de 2024, instruyó a AVLA cesar el otorgamiento de seguros de crédito asociados a operaciones de mutuos hipotecarios, prohibiendo de facto su operación. Esto debido a un supuesto incumplimiento de la Norma de Carácter General (NCG) N° 460 y la posible configuración de la hipótesis del artículo 535 del Código de Comercio, referente a dolo o culpa grave del tomador.

Explica que tras interponer un recurso de reposición contra dicho Oficio, la CMF lo acogió parcialmente, pero mantuvo la decisión de prohibición, modificando los fundamentos originales y agregando, por la Resolución Exenta N° 9.491, que el modelo de negocio no resulta lícito bajo el esquema de contratación voluntaria, pues la ratificación por parte del deudor sería una condición para el otorgamiento del mutuo; y que no existiría interés del tomador en pagar una prima por un seguro que no lo exime de la obligación de pago y beneficia solo al acreedor-asegurado.

En cuanto a las ilegalidades en que incurrió la CMF, denuncia, en primer término, la infracción a los artículos 5°, 6°, 7° y 19 N° 26 de la Constitución Política de la República y al principio de confianza legítima. Argumenta que la CMF ha modificado sustancialmente su posición en menos de dos años, pasando de permitir la comercialización de seguros de crédito con ratificación, a prohibirla absolutamente. Asegura que la postura inicial fue incluso refrendada por los Tribunales Superiores de Justicia y, todo ello, sin una mínima explicación ni alteración de las circunstancias, lo que implica una grave vulneración a la confianza legítima generada en AVLA, así como a los principios constitucionales del Estado de Derecho y la seguridad jurídica.

En segundo lugar alega la infracción al principio de imparcialidad, previsto en el artículo 11 de la Ley N° 19.880 y al principio de congruencia, desde que la CMF cambió los fundamentos de su instrucción entre la dictación del Oficio Ordinario N° 110.559 y la Resolución Exenta N° 9.491, pero mantuvo la misma decisión de prohibición. Tal inconsistencia -alega- demuestra que la Comisión tomó una decisión y luego buscó justificaciones, lo que afecta el debido proceso y la posibilidad de defensa de AVLA, especialmente al tratarse de un acto desfavorable que atenta contra un derecho fundamental y exige un estándar de fundamentación muchísimo mayor.



En tercer lugar, acusa la infracción del artículo 538 bis del Código de Comercio y la NCG N° 460. Señala que el primero permite expresamente la contratación conjunta de seguros que tengan por objeto asegurar el pago de la deuda al acreedor o la protección de los bienes dados en garantía, siempre que sean ratificados por el contratante. Y la segunda también establece que los seguros no enumerados en su Título III son válidos si cuentan con la respectiva ratificación. Alega que al prohibir la CMF la comercialización de los seguros de crédito, incluso cuando éstos son ratificados, la autoridad excede sus facultades, contraviene el tenor literal y el espíritu de la ley y desconoce sus propios actos administrativos y sentencias judiciales previas que validaron esta modalidad. Sostiene que la contratación del seguro es voluntaria, las ratificaciones cumplen las exigencias legales y reglamentarias y el seguro de crédito no es una condición para el otorgamiento de los mutuos hipotecarios.

En cuarto lugar se denuncia la infracción a los artículos 524 y 579, ambos del Código de Comercio, sobre la base de que la CMF, a través del acto administrativo, pretende prohibir que el tomador del seguro y el asegurado sean personas distintas en las operaciones en las que participa AVLA, lo cual está expresamente permitido por el citado artículo 524; en tanto el artículo 579, que define el seguro de crédito, no establece ninguna restricción al respecto, por lo que la prohibición impuesta por la CMF vulnera la legislación vigente y excede sus facultades.

Enfatiza que la CMF ha vulnerado gravemente el derecho de AVLA a desarrollar su actividad económica y su derecho de propiedad, al prohibirle y dejar fuera del mercado la comercialización de seguros de crédito asociados a mutuos hipotecarios endosables. Añade que la situación genera una incertidumbre total para la compañía y priva al público en general, especialmente a las personas vulnerables y a las empresas excluidas del sistema bancario, del acceso al financiamiento de AVLA.

Solicita que se declare que el acto administrativo es ilegal, así como cualquier otro acto de la CMF que incida, tenga por causa o sirva de fundamento a dicho acto administrativo y se disponga cualquier otra medida que esta Corte estime pertinente conforme a derecho y al mérito del proceso y se condene en costas a la CMF.

SEGUNDO: Que compareció Marcelo Chandía Peña, Abogado Procurador Fiscal de Santiago del Consejo de Defensa del Estado,



asumiendo la representación judicial de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), evacuando el traslado conferido y solicitando el rechazo de la reclamación de ilegalidad, con expresa condena en costas.

Expone que se instruyó a AVLA Seguros de Crédito y Garantía S.A. dar cumplimiento íntegro a la Norma de Carácter General N°460 y cesar la comercialización de seguros de crédito que caucionen mutuos hipotecarios, en la medida que coincidan la persona del deudor con la del tomador. Explica que la instrucción se fundamentó en infracciones al artículo 538 bis del Código de Comercio y la NCG N° 460, específicamente en los contratos de mutuos hipotecarios otorgados por Creditú Administradora de Mutuos Hipotecarios Endosables S.A. Explica que en estos contratos, mediante un mandato irrevocable en la escritura del mutuo, se contrata con la reclamante un seguro de crédito a cargo del cliente, el cual requiere posterior ratificación. Así, sostiene que el otorgamiento del crédito queda condicionado a este seguro y su ratificación, invalidando el carácter voluntario del consentimiento conforme al artículo 538 bis y la NCG N° 460, siendo un requisito establecido en la propia política de crédito de Creditú.

Afirma que uno de los principales objetivos de la Ley N° 21.314, que introdujo el artículo 538 bis, fue fortalecer la confianza en los mercados, con el objeto de lograr un buen funcionamiento de éstos en un marco de competencia leal y ética, en donde no existan abusos de sus participantes. Considera que las pólizas de AVLA constituyen un abuso contra el deudor, al imponer una segunda garantía (además de la hipoteca) que sólo encarece el crédito sin reportarle beneficio, calificando el modelo como contrario a la normativa vigente y no como una limitación a la libertad económica.

Explica la cronología del procedimiento que dio lugar a los actos impugnados y detalla que la interpretación de AVLA desconoce el tenor literal del artículo 538 bis y se arroga facultades interpretativas que no le corresponden, ignorando el carácter taxativo de la lista de riesgos en el Título III, letra B de la NCG N°460, la cual no incluye el seguro de crédito. Además, alega que la integración de seguros de crédito con mutuos hipotecarios no cumple el propósito de la Ley N° 21.314 de evitar contrataciones no consentidas que encarecen el crédito. Menciona también la posibilidad de que la compañía aseguradora alegue dolo o culpa grave (artículo 535 del Código de Comercio) en caso de mala administración por parte del tomador, lo que podría eximir a la aseguradora del pago.



Sobre los eventuales riesgos al mercado financiero alegados por AVLA (limitación de acceso al crédito, discriminación, aumento de costos) explica que no se prohíbe el seguro de crédito, sino que se exige su ratificación informada y voluntaria por parte del cliente.

Sostiene que el desarrollo de una actividad económica regulada debe respetar la ley y que la falta de ratificación constituye un abuso contra los clientes financieros, quienes pueden ser inducidos a contratar seguros con primas y comisiones sin estar debidamente informados y sin prestar su consentimiento.

Respecto a la legalidad, afirma actuó dentro de sus atribuciones al decidir que el seguro de crédito no aplica al Título III, Letra B de la NCG N° 460 y que el informe experto acompañado por la reclamante no refleja los criterios ni la tramitación legislativa considerados por la CMF para la elaboración de la NCG N° 460.

Sobre la supuesta vulneración del artículo 537 del Código de Comercio estima que la alegación de AVLA es desajustada y extemporánea, ya que cuestiona la legalidad de la NCG N° 460 que debió ser impugnada en el momento oportuno, esto es, dentro de diez días hábiles desde su dictación. Además, afirma que tampoco se pueden infringir los artículos 524 y 579 del Código de Comercio, pues lo que aparentemente se presenta como un seguro de crédito no se corresponde con la hipótesis legal y se utiliza mal para cobrar más prima y comisión, beneficiándose únicamente el acreedor.

Pide, en consecuencia, rechazar en todas sus partes la reclamación de ilegalidad deducida, con costas.

TERCERO: Que como trámite previo a la vista con fecha 9 de diciembre de 2025 esta Corte ofició al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) para informar sobre acciones referidas a las prácticas comerciales expuestas. Dicho organismo evacuó informe mediante Oficio Ordinario N° 1679, recibido el 17 de febrero de 2026, señalando estar en conocimiento de los hallazgos de la CMF y confirmando una estrecha concordancia técnica entre la investigación del regulador financiero y sus propias acciones de supervisión respecto del condicionamiento de seguros y protección de los consumidores, anunciando que está recabando la información y, una vez concluido el análisis de todos los antecedentes, el podrá ejercer acciones de protección en favor del interés colectivo de los



consumidores que puedan ser afectados por las prácticas comerciales que se discuten en autos.

CUARTO: Que, tal como lo indica su nombre, el reclamo de ilegalidad constituye un mecanismo de control de los actos de la Administración que se traduce en un instrumento destinado a promover la revisión de sus actuaciones con miras a verificar que las mismas se ajusten a la legalidad o que sean tributarias de la ley que está llamada a regirlas.

QUINTO: Que -en el caso- el cuestionamiento de legalidad radica en la decisión contenida en el Oficio Ordinario N°110.559, ratificado por la Resolución Exenta N° 9.491, actos administrativos que ordenan a la reclamante cesar la comercialización de seguros de crédito que caucionen mutuos hipotecarios de Creditú, en la medida que coincidan la persona del deudor con la del tomador, lo que -a juicio de la reclamante- infringe la normativa vigente y prohíbe la actividad comercial de AVLA, afectando también su derecho de propiedad, al tiempo que desfavorece a las personas que no tienen acceso a la bancarización.

SEXTO: Que cualquier análisis sobre el objeto del recurso debe comenzar por aceptar que en virtud del artículo 5° N° 1 del Decreto Ley N° 3538 (1980), la CMF puede impartir instrucciones y dictar órdenes para la aplicación y cumplimiento de la legislación y normativa. Asimismo, el inciso primero del artículo 538 bis del Código de Comercio dispone que *“con ocasión del otorgamiento, renegociación o repactación de productos o servicios financieros, no se podrá contratar en el mismo acto o de manera conjunta seguros distintos de aquellos que tengan por objeto asegurar el pago de la deuda al acreedor o la protección de los bienes dados en garantía, los cuales serán determinados por la Comisión para el Mercado Financiero mediante norma de carácter general.”* Posteriormente, el inciso segundo indica que *“serán nulos de pleno derecho los seguros que se contraten en contravención con lo señalado en el inciso primero.”*

SÉPTIMO: Que en virtud de las normas referidas la CMF dictó la Norma de Carácter General N° 460 (de 12 de agosto de 2021) que determina los seguros que se pueden contratar al realizar una operación financiera, dentro de los cuales se encuentran aquellos seguros que tengan por objeto asegurar el pago de la deuda, caso en el cual se señala que *“el beneficiario principal será, irrenunciablemente, el acreedor”*. Sin embargo, acota los riesgos a las contingencias de fallecimiento, invalidez, incapacidad,



hospitalización o cesantía (Título III), dejando en claro que cualquier otro seguro debe ajustarse a las disposiciones del Título IV de la citada norma, siempre insistiendo en el carácter voluntario de tales seguros y su inocuidad respecto de la aprobación del producto servicio financiero.

Lo anterior, resulta consistente con el objetivo de la ley N°21.314 (2021) que incorporó el mencionado artículo 538 bis y Establece Nuevas Exigencias de Transparencia y Refuerza las Responsabilidades de los Agentes de los Mercados, con el claro fin de incorporar un marco ético que permita el buen funcionamiento de éstos e impida los abusos de sus participantes que afecten a los clientes financieros. Lo anterior se desprende del mensaje de la referida ley.

OCTAVO: Que, en este contexto, la instrucción del cese de la comercialización de seguros de crédito de AVLA asociados a mutuos de Creditú al modo de una “venta atada”, representa para la CMF una disconformidad con su NCG N°460, decisión que está dentro de sus facultades, encontrándose además, suficientemente fundada, desde que explica -en síntesis- que el seguro de crédito que la reclamante provee respecto de los mutuos hipotecarios de Creditú produce un efecto contrario a la legislación, al encarecer el crédito con un seguro abusivo.

Por lo señalado precedentemente, no se puede sostener que la CMF haya actuado con infracción a los artículos 5°, 6°, 7° y al 19 N° 26 de la Constitución Política de la República.

NOVENO: Que, de otro lado, tampoco se advierte la falta a la denominada “confianza legítima” que se denuncia a partir de los actos impugnados, pues -en rigor- la CMF no ha modificado su criterio, respaldado por el Máximo Tribunal, cual es que lo que se busca es evitar la contratación no consentida por parte del cliente financiero de seguros adicionales que encarecen el costo del respectivo crédito. En efecto, es poniendo en aplicación dicha directriz que califica que la figura utilizada por la reclamante -en su relación con Creditú- posee solo una apariencia de legalidad, pues la contratación del seguro conlleva una ratificación que no resulta realmente voluntaria y que grava indebidamente al deudor, perjudicando la condición de las personas que no pueden acceder a los créditos tradicionales. En este sentido, la CMF estima que deviene abusiva la condición de tener que tomar y ratificar el seguro de crédito que ofrece AVLA para el otorgamiento de un



mutuo hipotecario por parte de Creditú. Y dicha situación es la que, se ha establecido, se verifica en la especie.

DECIMO: Que tampoco se puede sostener una infracción a los principios de imparcialidad y congruencia sobre la base de que la autoridad administrativa ha modificado los fundamentos al resolver un recurso de reposición, desde que -lejos de viciar la actuación- la conducta reprochada importa un esfuerzo argumentativo para dar una mejor respuesta a las alegaciones efectuadas por la reclamante para revertir la decisión, sin oponerse tampoco a las otorgadas con anterioridad.

En cualquier caso, no se puede estimar vulnerado el derecho a defensa de la reclamante, pues esta ha podido formular su reclamo judicial en esta sede, alegando lo conveniente a sus intereses.

UNDECIMO: Que desde esta línea que se viene definiendo, cuesta concebir que la reclamada haya infringido su propia norma general (NCG 460) y el artículo 538 bis del Código de Comercio al emitir los actos impugnados; por el contrario, todo indica que ha dado cumplimiento al criterio asentado, realizando una interpretación finalista que esta Corte comparte, pues el seguro de crédito aludido en tales normas parte de la base que beneficia “principalmente” al acreedor pero también al deudor, quien al verificarse la contingencia cubierta obtendría la cobertura parcial o total de su crédito. De este modo, resulta disruptivo sostener que el deudor pueda tener interés en tomar un seguro que no le beneficia en absoluto, pues de verificarse el riesgo cubierto, igualmente tendría que responder de la deuda ante quien se subroga de los derechos del acreedor, al tiempo que encarece la operación a su costa. Por lo demás, también la situación impresiona como abusiva, si se toma en cuenta que el acreedor cuenta también con la garantía hipotecaria para garantizar el cumplimiento del mutuo.

DUODECIMO: Que por lo que se viene señalando, esta Corte coincide con la decisión adoptada por la CMF, en el sentido que el “seguro de crédito” en cuestión -en estricto rigor- no es un seguro de crédito sino que se asemeja más a la figura de un seguro de caución o garantía, definido en el artículo 582. De ahí que la situación no pueda subsumirse en el artículo 579 (que define el seguro de crédito), al tiempo que tampoco la regla del artículo 524 del Código de Comercio resulta aplicable al caso. De este modo no se puede configurar la infracción a dichas normas, como acusa la reclamante.



DECIMO TERCERO: Que el perjuicio a AVLA por el cese de la comercialización del seguro en cuestión es una consecuencia directa de la disconformidad de la conducta reprochada con la normativa vigente, por lo que resulta inoponible al juicio de legalidad que está llamada a realizar esta Corte.

DECIMO CUARTO: Que por todos fundamentos expresados en los motivos anteriores y por no configurarse las ilegalidades denunciadas en el reclamo, éste deberá necesariamente ser declarado sin lugar.

Y visto, además, lo dispuesto en las normas legales y reglamentarias citadas y en el artículo 70 de la Ley N° 21.000, se **rechaza** la reclamación deducida por AVLA Seguros de Crédito y Garantía S.A. contra el Oficio Ordinario N°110.559, de 10 de septiembre de 2024, ratificado por la Resolución Exenta N°9.491, de fecha 10 de octubre de 2024, ambos de la Comisión para el Mercado Financiero.

Regístrese y archívese.

Redacción de la Ministra (i) señora Dfáz Urtubia.

N° 700-2024 Contencioso Administrativo.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: HNCBCHKTUXJ

Pronunciado por la Cuarta Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Jaime Balmaceda E., Abogado Integrante Luis Hernández O. y Ministra Interina Paola Cecilia Díaz U. Santiago, diecinueve de mayo de dos mil veintiseis.

En Santiago, a diecinueve de mayo de dos mil veintiseis, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: HNCBCHKTUXJ