

ANT.: Denuncia en contra de Equifax Chile por prácticas exclusorias. Rol N°2799-25 FNE.

MAT.: Minuta de Archivo.

Santiago, 8 de julio de 2025

A : FISCAL NACIONAL ECONÓMICO

DE : JEFE DIVISIÓN ANTIMONOPOLIOS

Por la presente vía informo al señor Fiscal acerca de la admisibilidad del Antecedente, recomendando su archivo en virtud de las razones que se exponen a continuación:

I. ANTECEDENTES

1. Con fecha 19 de febrero de 2025, esta Fiscalía Nacional Económica (en adelante, “**Fiscalía**”) recibió una denuncia presentada por un particular en contra de la empresa Servicios Equifax Chile Limitada (en adelante, “**Equifax Chile**”) por presuntas conductas anticompetitivas en la industria de información crediticia, con efectos en otros mercados relacionados.

2. La denuncia señala que Equifax Chile habría proferido amenazas y advertencias orientadas a dejar de publicar en sus informes comerciales la información proveniente de determinados aportantes de información, la cual es recibida por los burós de crédito a través de la base de datos denominada “Base de Datos de Morosidad en Sistemas Financiero/Comercial – INFOCOM” (en adelante, “**INFOCOM**”), que es administrada por la Cámara de Comercio de Santiago A.G. (en adelante, “**CCS**”). A juicio del denunciante, esta conducta tendría como finalidad excluir a dichos aportantes de un mercado relacionado al de información crediticia, como es el de cobranza extrajudicial o recuperación de deuda vencida.

3. Con el objeto de analizar los hechos denunciados y determinar si existe o no algún hecho, acto o convención que impida, restrinja o entorpezca la libre competencia, o que tienda a producir dichos efectos, esta Fiscalía instruyó realizar diligencias de admisibilidad

bajo el Rol N°2799-25 FNE, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 41 del Decreto con Fuerza de Ley N°1, de 2004, del entonces Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N°211 de 1973 (en adelante, “**DL 211**”). Dentro de dichas pesquisas, se incluyeron solicitudes de información y tomas de declaración con distintos agentes económicos de la industria.

4. Finalmente, como se detallará más adelante, en el curso de las indagatorias de esta Fiscalía, Equifax Chile acompañó un compromiso por escrito de cambio de conducta, el que se habría verificado a la fecha. En virtud del mismo, la empresa manifestó su compromiso de seguir publicando la totalidad de la información proveniente desde la base de datos INFOCOM, acopiada por la CCS, así como de no poner término a su contrato con un tercero aportante de información a la referida base de datos.

II. INDUSTRIA DE INFORMACIÓN CREDITICIA Y MERCADO RELEVANTE

A. Aspectos generales de la industria

5. Tal como ha sido identificado previamente por esta Fiscalía¹ y por el H. Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (en adelante, “**H. Tribunal**”)², en base a la normativa que regula la generación, almacenamiento y publicidad de los datos de comportamiento de pago de las personas³, es posible distinguir tres niveles de procesamiento de datos en la industria de información crediticia: (i) generación de información crediticia; (ii) acopio de información crediticia; y (iii) publicación de información crediticia.

6. En el primer nivel, es posible identificar dos tipos de actores principales: generadores de información y aportantes de información. El primer grupo corresponde a aquellos actores que otorgan crédito a terceros o manejan información respecto de sus incumplimientos, tales como bancos, emisores de tarjetas de crédito, casas comerciales,

¹ Informe de archivo, “Denuncia sobre adquisición de activos de Servicios Integrados de Información S.A. por parte de Equifax Chile Limitada”, Rol FNE F240-2022 (en adelante, “**Informe Rol F240-2022**”), pp. 6 y siguientes. Disponible en: https://www.fne.gob.cl/wp-content/uploads/2023/07/inap1_F240_2020-1.pdf [Fecha de última consulta: 8 de julio de 2025].

² Sentencia N°124/2012, c. 6° y Resolución N°47/2015, c. 49°.

³ Dicha normativa corresponde al Decreto Supremo N°950, de 1928, del Ministerio de Hacienda, la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada y la Ley N°20.575 que establece el Principio de Finalidad en el Tratamiento de Datos Personales. Véase Informe Rol F240-2022, pp. 6-7.

notarías, entre otros⁴. Por su parte, los aportantes de información son entidades que compilan datos sobre morosidades de terceros, ya sea para ponerlos a disposición de los acopiadores de información, o bien, para ser publicados directamente en los informes comerciales emitidos por los burós de crédito. Dentro de este último grupo, es posible identificar a empresas de cobranza extrajudicial que, por ejemplo, recopilan información sobre facturas impagas de sus clientes para su posterior publicación⁵.

7. El segundo nivel corresponde al segmento de acopio de información, donde existen agentes económicos cuya función consiste en acumular la información entregada por generadores y aportantes, con el objeto de crear bases de datos consolidadas de dicha información. En el caso chileno, la principal entidad acopiadora de información crediticia es la CCS, encargada de elaborar y administrar dos bases de datos, a saber, el Boletín de Informes Comerciales (en adelante, “**BIC**”)⁶ y el INFOCOM.

8. Finalmente, el tercer nivel corresponde a la publicación de información crediticia, tarea que es efectuada principalmente por los burós de crédito⁷. Estas entidades obtienen información crediticia acopiada por la CCS en ambas bases de datos, en virtud de contratos de licencia de uso de información⁸. Adicionalmente, estos datos suelen ser complementados por los propios burós de crédito con antecedentes adicionales que pueden recopilar y usar conforme a la ley⁹. Luego, estos datos son puestos a disposición de terceros

⁴ Véanse Informe Rol F240-2022, p. 7, y Sentencia N°124/2012, c. 7°.

⁵ Véase respuesta de la CCS a Oficio Ord. N°758-25, de fecha 30 de abril de 2025.

⁶ El BIC se encuentra regulado por el Decreto Supremo N°950, de 1928, del Ministerio de Hacienda, refrendado por la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada, el cual establece la obligación de que ciertos datos crediticios (protestos de letras de cambio, pagarés, cheques y cuotas morosas derivadas de créditos otorgados por organismos fiscales, semifiscales o de administración autónoma y las aclaraciones de dichos protestos) sean entregados gratuita y periódicamente a la CCS por parte de las instituciones y funcionarios señalados en su artículo 1°, para su posterior publicación. De conformidad a la jurisprudencia del H. Tribunal, dado que la CCS es la única entidad con el derecho a recibir esta información, el BIC constituye un *insumo esencial* para la provisión del servicio de buró de crédito. Véanse: Informe Rol F240-2022, p. 8, y Sentencia N°124/2012, c. 21°.

⁷ Los distintos agentes económicos que participan del mercado de información crediticia, coinciden en que los burós de crédito son empresas que recogen información crediticia y la ponen a disposición de entidades financieras que prestan dinero, y de otras empresas que ofrecen bienes o servicios con pago a crédito en el mercado, con el fin de que puedan evaluar si una persona es un buen pagador de sus obligaciones. Sobre este punto, véase: <https://finanzasensimple.equifax.com/all-news/-/story/-sabes-que-es-un-buro-de-credito-averigua-como-impacta-este-registro-en-tus-finanzas-personales> [Fecha de última consulta: 8 de julio de 2025].

⁸ Véanse: Sentencia N°56/2007, c. 15°, y declaración de la CCS, de fecha 8 de abril de 2025.

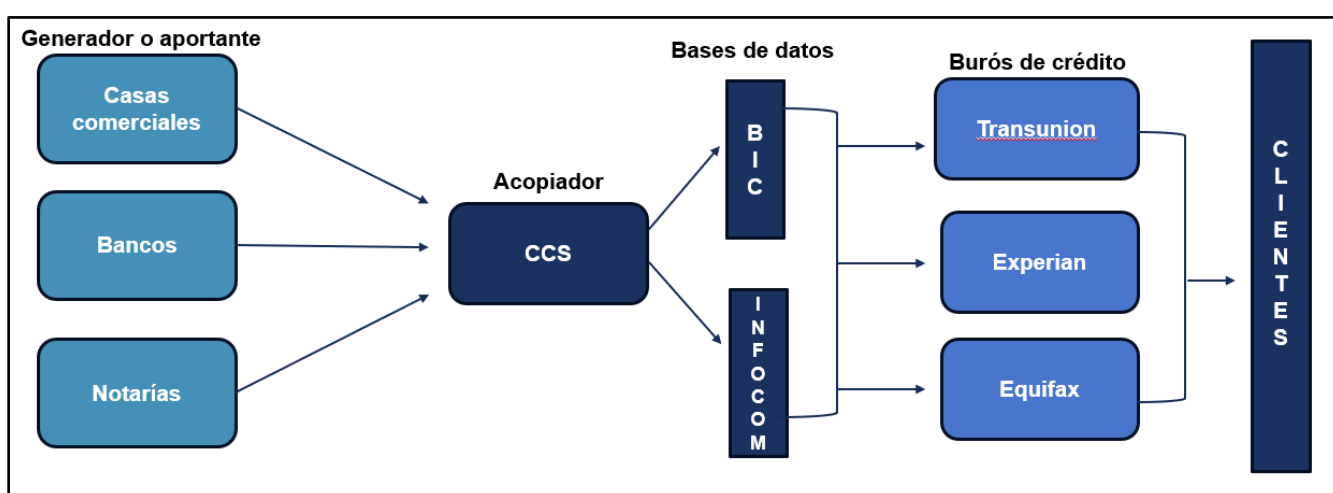
⁹ Entre otras fuentes de información de los burós de crédito se encuentran el Registro Civil, el Servicio de Impuestos Internos y la Dirección del Trabajo. La información que no puede ser publicada se indica en el artículo 17 de la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada.

que ofrecen bienes o servicios de crédito, para que puedan evaluar si una persona es buen pagador de sus obligaciones.

9. A la fecha, existen tres burós de crédito operativos en el mercado, a saber: (i) Equifax Chile; (ii) Transunion Soluciones de Información Chile S.A.; y (iii) Experian Services Chile S.A.¹⁰

10. En resumen, la Figura N° 1 muestra un diagrama del funcionamiento de la industria de información crediticia:

Figura N°1: Diagrama de la industria de información crediticia.



Fuente: Elaboración propia.

B. Relevancia de los sistemas de información crediticia: el rol de INFOCOM y la importancia de la publicación de esta información

11. De conformidad con la jurisprudencia del H. Tribunal, los sistemas de información crediticia cumplen un rol esencial en el buen funcionamiento de la industria crediticia, ya que contribuyen a reducir las asimetrías de información en el mercado, favoreciendo una mejor asignación de los riesgos y recursos financieros. Asimismo, permiten disminuir el riesgo de incumplimiento asociado a las operaciones crediticias, lo que a su vez incide en una reducción del costo del crédito¹¹.

¹⁰ Véase declaración de la CCS, de fecha 8 de abril de 2025. Asimismo, véanse declaraciones de agentes de la industria, de fechas 5, 6 y 22 de mayo de 2025.

¹¹ Véanse: Sentencia N°56/2007, c. 14°, y Resolución N°47/2015, c. 42°.

12. Estos sistemas también promueven la expansión del mercado crediticio y, con ello, de la economía en general. En este sentido, resulta altamente deseable para los agentes de crédito que los informes comerciales elaborados por los burós de crédito sean lo más completos posibles, a fin de facilitar una evaluación crediticia adecuada y bien informada¹².

13. En este contexto, INFOCOM representa *“un banco de datos de información económica, financiera, bancaria y comercial (...) que acopia y consolida información comercial referida a deudas impagas o cuotas morosas de clientes de instituciones que otorgan créditos de los sectores Financiero/Comercial (...) y facturas impagas de empresas en general”*¹³.

14. A diferencia del BIC, cuyo contenido se encuentra regulado normativamente, la incorporación de información a INFOCOM es voluntaria y se realiza mediante la suscripción de convenios entre el generador o aportante y la CCS¹⁴. Según lo informado por esta última, actualmente INFOCOM se encuentra constituido por las siguientes categorías de generadores o aportantes y que han sido definidas según criterios internos de la CCS: (i) administradoras de crédito para compras en casas comerciales; (ii) cajas de compensación y asignación familiar; (iii) instituciones financieras; (iv) facturas; (v) microfinanzas; (vi) educación preuniversitaria; y (vii) cooperativas de ahorro y crédito¹⁵.

15. De este modo, a partir de una serie de diligencias efectuadas por esta Fiscalía¹⁶, pudo determinarse que INFOCOM constituye una fuente relevante de información para los burós de crédito, representando –junto al BIC– el punto de partida desde el cual elaboran sus informes comerciales. En este sentido, agentes económicos que participan de la industria, indicaron que la información contenida en INFOCOM correspondería a una parte significativa de la morosidad existente a nivel financiero, por lo que resultaría inviable emitir un informe comercial prescindiendo de dichos datos¹⁷. Esta circunstancia, por lo demás, ya ha sido reconocida previamente por el H. Tribunal¹⁸.

¹² Véase Sentencia N°56/2007, c. 19° y Resolución N°47/2015, c. 49°.

¹³ Véase respuesta de la CCS a Oficio Ord. N°758-25, de fecha 30 de abril de 2025.

¹⁴ Véanse: declaración de la CCS, de fecha 8 de abril de 2025, y respuesta de la CCS a Oficio Ord. N°758-25, de fecha 30 de abril de 2025.

¹⁵ Véase respuesta de la CCS a Oficio Ord. N°758-25, de fecha 30 de abril de 2025.

¹⁶ Véase declaración de la CCS, de fecha 8 de abril de 2025. Asimismo, véanse declaraciones de agentes de la industria, de fechas 5, 6 y 22 de mayo de 2025.

¹⁷ Véanse declaraciones de agentes de la industria, de fechas 5, 6 y 22 de mayo de 2025.

¹⁸ Véase Sentencia N°124/2012, c. 8°.

16. Por su parte, se identificó preliminarmente que la publicación de morosidades en informes comerciales podría configurar un insumo relevante para competir en mercados relacionados al de información crediticia, en tanto la información contenida dentro de ellos podría generar un efecto de bloqueo comercial que incentivaría al deudor a pagar sus deudas morosas.

C. Mercado relevante

17. Considerando el análisis preliminar realizado previamente, el mercado relevante del producto involucrado correspondería al mercado de publicación de información crediticia de morosidades. Por su parte, la dimensión geográfica del mercado relevante sería nacional, en tanto el acopio de la información se efectúa con alcance nacional.

III. ANÁLISIS DE COMPETENCIA

A. Dominancia de Equifax Chile

18. Como ya ha sido identificado previamente por el H. Tribunal y por esta Fiscalía¹⁹, Equifax Chile ha sido históricamente el actor dominante en el segmento de los burós de crédito, quienes participan en el mercado de publicación de información crediticia de morosidades. Esta posición se explica no solo por su elevada participación de mercado, sino también por el fuerte reconocimiento de marca asociado a sus informes comerciales. En efecto, la marca DICOM® es reconocida como la principal de la industria y, conforme ha sido analizado por esta Fiscalía, podría constituir una barrera de entrada y/o expansión de nuevos competidores en este segmento²⁰.

19. Dicha posición dominante impone a Equifax Chile un especial deber de cuidado o responsabilidad especial respecto de su desenvolvimiento competitivo²¹, que conduce a que pueden serle exigibles estándares de conducta más elevados que aquellos aplicables a otros actores en el mercado.

¹⁹ Véanse: (i) Sentencia N°124/2012, c. 10°; (ii) Resolución N°47/2015, c.52°; y (iii) Informe Rol F240-2022, p. 10.

²⁰ Véase Informe Rol F240-2022, p. 16.

²¹ A modo de ejemplo, véanse: (i) Sentencia N°75/2008, c. 65°; (ii) Sentencia N°85/2009, c. 189°; (iii) Sentencia N°115/2011, c. 62°; (iv) Sentencia N°178/2021, c.178°; (v) Sentencia N°191/2024, c. 122°; y (vi) Sentencia N°204/2025, c. 136°.

20. En este contexto, cualquier exclusión de información por parte de Equifax Chile, como la descrita en la denuncia, podría traducirse en una pérdida de calidad del producto ofrecido por el principal actor de este segmento, afectando negativamente la evaluación comercial que realizan los agentes de crédito que utilizan los informes de Equifax Chile.

21. Del mismo modo, la provisión de información parcial podría generar riesgos a la competencia en mercados relacionados—como el mercado de cobranza extrajudicial²²—donde se requeriría de la publicación de información de morosidades como parte relevante de dicha actividad.

22. En consecuencia, de verificarse un comportamiento estratégico como el descrito, podrían materializarse riesgos unilaterales de naturaleza explotativa y exclusoria, tanto en la industria crediticia como en el mercado de cobranza extrajudicial de ciertos tipos de deudas morosas, respectivamente.

B. Cambio de conducta por parte de Equifax Chile

23. El pasado 19 de junio de 2025, Equifax Chile manifestó por escrito el compromiso de publicar en sus informes comerciales la totalidad de la información proveniente de INFOCOM, así como de no poner término a su contrato con un tercero aportante de información a la referida base de datos.

24. El referido compromiso implica que la compañía no podrá discriminar según el origen, naturaleza u otras características de la información que será finalmente publicada en sus informes comerciales, mientras haya sido acopiada dentro de la base de datos de la CCS.

25. Asimismo, el cambio de conducta descrito resulta oportuno y procompetitivo, toda vez que permite mitigar los riesgos detectados en esta etapa; genera sinergias como ahorros en costos en producción y actualización de datos; y otorga credibilidad al mercado crediticio en su conjunto. Por estos motivos, no resulta pertinente, por ahora, instruir inicio de investigación en contra de Equifax Chile.

²² Sobre este punto, la denunciada señaló ante esta Fiscalía que participa en dicho mercado mediante su producto Mora Control. Al respecto, véase declaración de Equifax Chile de fecha 22 de mayo de 2025.

IV. CONCLUSIÓN

26. Conforme a lo expuesto, y teniendo en especial consideración el compromiso adoptado por Equifax Chile, se recomienda al señor Fiscal Nacional Económico archivar el presente expediente, salvo su mejor parecer. Lo anterior, sin perjuicio de las facultades de esta Fiscalía de seguir velando por la libre competencia en este mercado y de la posibilidad de analizar la apertura de una investigación, en caso de contar con nuevos antecedentes que así lo ameriten.

Saluda atentamente a usted,

GASTÓN PALMUCCI
JEFE DIVISIÓN ANTIMONOPOLIOS

MEZ/GPG/JRM