



## Resolución N° 200 / 18-07-2025

El folio ha sido generado electrónicamente.

**ANT.:** Denuncia contra Latam sobre comisiones a agencias de Turismo. Rol N°2630-20 FNE.

**MAT:** Resolución de archivo.

### VISTOS:

1.- La denuncia de fecha 7 de agosto de 2020 en contra de Latam Airlines Group S.A. (en adelante, "**Denunciada**" o "**LATAM**"), por presuntas prácticas abusivas consistentes en un cambio unilateral en las condiciones comerciales de los contratos que rigen su relación con las agencias de viajes y tours operadores (en adelante, "**AVIs**").

2.- El expediente de investigación caratulado "*Denuncia contra Latam sobre comisiones a agencias de Turismo. Rol N°2630-20 FNE*".

3.- El informe de archivo de la División Antimonopolios, de fecha 18 de julio de 2025 (en adelante, "**Informe de Archivo**").

4.- Lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 3°, 39 y 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**").

### CONSIDERANDO:

1.- Que los pasajes aéreos se comercializan principalmente a través de dos canales: (i) directos o propios de las aerolíneas; y (ii) indirectos, conformados principalmente por las AVIs, que realizan diversos servicios de intermediación, tales como *marketing*, gestión de reservas y atención al cliente.

2.- Que, para efectos de la presente investigación, se caracterizó el mercado del transporte aéreo de pasajeros como mercado relevante conexo o *aguas arriba*, en que LATAM cuenta con una participación relevante tanto en el tráfico aéreo nacional como internacional. A su vez, el mercado relevante principal o *aguas abajo* está conformado por los servicios de intermediación que realizan las AVIs a las aerolíneas, caracterizándose por ser un segmento altamente atomizado.



3.- Que, en el caso de LATAM, la distribución de ventas por canales directos equivale a cerca de dos tercios del total, mientras que un tercio de sus ventas se realiza a través de AVIs. A su vez, entre 2018 y 2024, las ventas de pasajes aéreos de LATAM representaron aproximadamente un [40-50]% del total de boletos comercializados por las principales AVIs. En virtud de estos servicios de intermediación, LATAM paga distintos tipos de comisiones e incentivos.

4.- Que la denuncia sostiene que, a partir de agosto de 2020, se modificaron las condiciones de la comisión estándar que pagaba la Denunciada a las AVIs, pasando de un 1% de la tarifa neta por negocio doméstico, un 1% de la tarifa neta en cabina *economy* y un 6% de la tarifa neta en *business* en el negocio internacional, a un 0,1% en todos los casos. Lo anterior, según la denuncia, se habría efectuado con el objeto de excluir al canal intermedio del segmento de distribución de pasajes aéreos.

5.- Que, en base a las consideraciones contenidas en el Informe de Archivo, que muestran que el número de agencias de viajes activas no ha disminuido a partir del cambio en la política de comisiones de LATAM, y que sus ingresos agregados incluso han aumentado, resulta improbable una hipótesis de exclusión. Asimismo, la participación del canal directo de LATAM sobre el total de ventas se ha mantenido relativamente estable desde el cambio en su política de comisiones, sin evidencia de un desplazamiento sistemático de la demanda.

6.- Que, si bien la reducción unilateral de las comisiones podría ser indicativa de cierto poder de negociación de LATAM frente a las AVIs (*aguas abajo*), no se observa que dicha conducta haya generado una disminución sistemática en los ingresos de estas últimas. Por el contrario, lograron adaptarse mediante nuevas fuentes de ingresos y ajustes en su estrategia, por lo que no se advierte una explotación manifiesta ni una transferencia injustificada de rentas que distorsione variables competitivas.

7.- Que, refuerza la hipótesis de una reconfiguración más que de una exclusión del canal indirecto, el hecho de que la presente investigación dio cuenta de que las AVIs ajustaron sus estrategias comerciales, trasladando parte de los ingresos anteriormente obtenidos vía comisiones hacia cargos directos a los consumidores.

8.- Que, asimismo, varias agencias reportaron una diversificación de su oferta hacia la comercialización de productos complementarios, como seguros, paquetes turísticos y reservas de hotel. En algunos casos, también se evidenció un mayor enfoque en el segmento corporativo. Finalmente, en relación con la venta de pasajes aéreos, algunas agencias señalaron haber desincentivado, en la medida de lo posible, la comercialización de boletos de LATAM, privilegiando aquellas aerolíneas con condiciones comerciales más favorables.

9.- Que, en conjunto, las medidas adoptadas por las AVIs dan cuenta de un proceso de adaptación frente a un cambio en las condiciones de comercialización, en el que el canal indirecto ajustó su estrategia comercial para mantener e incluso incrementar sus ingresos.

10.- Que, en virtud de lo anterior y conforme a la jurisprudencia nacional e internacional en la materia, no es posible verificar la existencia de una conducta exclusoria o explotativa que permita configurar un ilícito anticompetitivo.

**RESUELVO:**

**1.- ARCHÍVENSE** los antecedentes del expediente de investigación Rol N°2630-20, sin perjuicio de las facultades de la Fiscalía Nacional Económica de seguir velando por la libre competencia en estos mercados y de iniciar investigaciones si existieran nuevos antecedentes que así lo justificaren.

**2.- ANÓTESE Y COMUNÍQUESE.**

**JORGE GRUNBERG PILOWSKY**  
**FISCAL NACIONAL ECONÓMICO**  
**Fiscalía Nacional Económica**  
**Incorpora Firma electrónica Avanzada**

DBR

**ANT.:** Informe de archivo Denuncia contra Latam sobre comisiones a agencias de Turismo. Rol N°2630-20 FNE.

**MAT:** Rectifica informe de archivo.

**VISTOS Y CONSIDERANDO:**

1.- Lo dispuesto en el artículo 62 de la Ley N°19.880, que establece las bases de los procedimientos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado.

2.- Que, con fecha 18 de julio de 2025 se dictó la Resolución N°200, que aprobó el informe de archivo del expediente de investigación “*Denuncia contra Latam sobre comisiones a agencias de Turismo. Rol N°2630-20 FNE*”.

3.- Que, por un error, en la nota al pie N°27 del informe de archivo se incluyó lo siguiente: “Véase Ribeiro, N. y Bilotkach, V. (2022). “Airline distribution costs: A cross-sectional análisis of indirect channel cost premiums”, *Research in Transportation Economics*, Vol. 94, 100991”. En circunstancias que lo que debió decir es: “Véase Alamdari, F. y Mason, K. (2006). “The future of airline distribution”, *Journal of Air Transport Management*, Volumen 12, p.1. En el mismo sentido, véase Borgogna, A., et. al., (2016). *Connecting with the customer. How airlines must adapt their distribution business model*, disponible en: <https://www.strategyand.pwc.com/m1/en/reports/connecting-with-the-customer.pdf>”.

4.- Que, dado el error antes anotado, procede que se rectifique el informe de archivo aprobado por la Resolución N°200, en la forma que se indicará a continuación.

**RESUELVO:**

1.- RECTIFÍQUESE el informe de archivo de fecha 18 de julio de 2025, aprobado por la Resolución N°200, y reemplácese la nota al pie N°27 por la siguiente: “Véase Alamdari, F. y Mason, K. (2006). “The future of airline distribution”, *Journal of Air Transport Management*, Volumen 12, p.1. En el mismo



sentido, véase Borgogna, A., *et. al.*, (2016). *Connecting with the customer. How airlines must adapt their distribution business model*, disponible en: <https://www.strategyand.pwc.com/m1/en/reports/connecting-with-the-customer.pdf>. Ambos estiman que la venta de pasajes a través de canales indirectos (como agencias de viajes) implican, en promedio, un mayor costo por boleto para las aerolíneas en comparación con los canales directos, como sus propias plataformas digitales.”.

## 2.- ANÓTESE Y COMUNÍQUESE.

Jorge David  
Grunberg  
Pilowsky



Firmado digitalmente  
por Jorge David  
Grunberg Pilowsky  
Fecha: 2025.09.09  
10:51:50 -03'00'

**JORGE GRUNBERG PILOWSKY**  
**FISCAL NACIONAL ECONÓMICO**  
**Fiscalía Nacional Económica**  
**Incorpora Firma electrónica Avanzada**