



Resolución N° 249 / 15-09-2025

El folio ha sido generado electrónicamente.

ANT.: Investigación en contra de Facebook y WhatsApp por eventuales conductas anticompetitivas. Rol N°2660-21 FNE.

MAT: Resolución de Archivo.

VISTOS:

1.- La denuncia de fecha 4 de mayo de 2021, en contra de WhatsApp LLC. (en adelante, **"WhatsApp"**) y Facebook, Inc. (en adelante, **"Facebook"**), actualmente Meta Platforms, Inc. (en adelante, **"Meta"**, y conjuntamente con WhatsApp, las **"Denunciadas"**) por eventuales conductas anticompetitivas derivadas de la actualización de los Términos y Condiciones de Uso (en adelante, **"TyC"**) y Política de Privacidad de WhatsApp implementada durante el mes de mayo de 2021 (en adelante, **"Actualización"**).

2.- Los antecedentes que obran en el expediente de la investigación Rol N°2660-21 FNE (en adelante, **"Investigación"**).

3.- El informe de archivo de la División Antimonopolios sobre la Investigación, de fecha 15 de septiembre 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 durante el año 2016, luego de la adquisición de WhatsApp por parte de Facebook, se implementó un cambio a los TyC y Política de Privacidad de WhatsApp, destinado a permitir el tratamiento de datos y metadatos recabados en la aplicación con las demás compañías del grupo empresarial de Facebook.

2.- Que, posteriormente, durante el año 2021 WhatsApp implementó la Actualización objeto de la denuncia, con el fin, entre otros, de proporcionar mayor información a sus usuarios sobre: las nuevas funcionalidades empresariales opcionales implementadas, particularmente, sobre las formas de integración opcionales específicas de WhatsApp y Facebook; la posibilidad de que las empresas

puedan utilizar a terceros proveedores de servicios para gestionar sus comunicaciones; y el hecho de que los servicios de terceros podrían incluir servicios de Meta.

3.- Que los servicios de mensajería instantánea pueden ser segmentados en base a las diferencias funcionales, tecnológicas y económicas entre distintas plataformas digitales. En este contexto, es posible distinguir dos mercados relevantes en los que la Actualización de WhatsApp podría incidir: (i) el mercado de servicios de mensajería instantánea *Over-the-Top* (en adelante, “**OTT**”) a través de aplicaciones móviles entre personas; y (ii) el mercado de servicios de comunicación instantánea entre empresas y personas, ambos a nivel nacional.

4.- Que, en el primer mercado relevante, las Denunciadas participan a través de su aplicación de mensajería instantánea WhatsApp, la cual, acuerdo con una encuesta desarrollada en 2024 por la FNE, es utilizada por un 86% de los usuarios entre 18 y 65 años a nivel nacional. Así, los altos niveles de penetración de la aplicación en este segmento, sumados a los efectos de red propios de este tipo de servicios, le otorgan a WhatsApp una posición dominante en el mismo.

5.- Que, por su parte, en el mercado de servicios de comunicación instantánea entre empresas y personas, WhatsApp participa mediante sus productos WhatsApp Business, WhatsApp Business API y Cloud API, los que cuentan con una baja penetración en el mercado, según se expuso en el Informe de Archivo.

6.- Que, en el contexto de la economía digital, el manejo de grandes volúmenes de datos constituye un elemento relevante en el análisis de competencia, en tanto puede constituir un activo competitivo, una posible barrera a la entrada o expansión en los mercados e, incluso, una dimensión de calidad de productos o servicios ofrecidos. En este escenario, las grandes plataformas y conglomerados pueden verse incentivados a recolectar y tratar un volumen de datos mayor al necesario, para el beneficio tanto de la propia plataforma en la que se obtiene acceso a dichos datos, como para el desarrollo y monetización de servicios o plataformas pertenecientes al conglomerado.

7.- Que durante la investigación se indagó sobre la posibilidad de que la Actualización de WhatsApp pudiese constituir un abuso de posición dominante, consistente en la imposición de términos contractuales abusivos mediante la extracción excesiva de datos de los usuarios de WhatsApp, como condición para acceder al servicio gratuito de mensajería instantánea OTT.

8.- Que en el mercado de servicios de mensajería instantánea OTT a través de aplicaciones móviles entre personas, a nivel nacional, la Actualización no implicó un aumento de la cantidad de información extraída del usuario o en la capacidad de WhatsApp para compartir dicha información con Meta. Ello se debería a que, en este segmento, los mensajes se encontrarían protegidos por el protocolo Signal, lo cual impide a las Denunciadas acceder y procesar el contenido de dichas comunicaciones.

9.- Que en el mercado de servicios de comunicación instantánea entre empresas y personas, a nivel nacional, WhatsApp no contaría con una posición dominante, dada la baja penetración de los servicios de WhatsApp Business y WhatsApp Business API, y debido a la amplia gama de canales de comunicación sustitutos existentes en el segmento.

10.- Que debe tenerse presente que los mensajes intercambiados entre personas y empresas en WhatsApp Business API o Cloud API, al no contar con el sistema de cifrado Signal, podrían ser accedidos y procesados por terceros – o por Meta, en caso de que la empresa incorpore los servicios Cloud API. En este contexto, el uso y procesamiento de datos bajo estos términos podría propiciar un deterioro de los estándares de privacidad ofrecidos a los usuarios para mejorar los productos de Meta.

11.- Que, de todos modos, la posibilidad de que los usuarios puedan optar por no hacer uso de los servicios de mensajería empresarial de WhatsApp, además de su baja valoración de los estándares de privacidad en comparación con otras características del servicio, sumado a la falta de dominancia de las Denunciadas en este segmento, permiten descartar, al menos provisionalmente, la existencia de una conducta abusiva en el mercado de servicios de comunicación instantánea entre empresas y personas, a nivel nacional.

12.- Que la Investigación no indagó acerca de las políticas relativas al uso de los datos que se recolectan y tratan por parte del grupo Meta en el contexto de aplicaciones distintas de WhatsApp, las cuales podrían incidir en la dinámica competitiva de mercados diversos a los analizados en la Investigación.

13.- Que, en consecuencia, a partir de los antecedentes expuestos en el Informe de Archivo, es posible descartar que la Actualización de WhatsApp tenga la aptitud objetiva de producir riesgos y/o efectos contrarios a la libre competencia en los mercados analizados, sin perjuicio de que dicha conclusión podría cambiar en el futuro, atendido el dinamismo de esta industria y en virtud de la existencia de nuevos antecedentes.

RESUELVO:

1.- ARCHÍVENSE LOS ANTECEDENTES de la investigación Rol N°2660-21 FNE. Lo anterior, sin perjuicio de las facultades de esta Fiscalía de seguir velando por la libre competencia en los mercados analizados, y de la posibilidad de analizar la apertura de una investigación, en caso de contar con nuevos antecedentes que así lo ameriten.

2.- ANÓTESE Y COMUNÍQUESE.

Rol N°2660-21 FNE.

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

MEZ/GPG/ECG